



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gestión de recursos humanos y eficiencia en la prestación de
servicios públicos en una municipalidad de Ambo - Huánuco, 2023

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

AUTOR:

Cajas Barrueta, Ruddy Hanseel (orcid.org/0000-0003-0331-4489)

ASESORES:

Mtra. Alza Salvatierra, María Soledad (orcid.org/0000-0001-7639-1886)

Dr. Baquedano Cabrera, Luis Clemente (orcid.org/0000-0002-3890-0640)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA - PERÚ

2023

DEDICATORIA

Con humildad y gratitud, dedico mi tesis de maestría en gestión pública a todos los que han sido faros de inspiración en mi camino. A mis padres y a mi esposa, por su inquebrantable apoyo y sacrificio, que hicieron posible este logro. A mis profesores, cuyos conocimientos y sabios consejos iluminaron mi camino académico. A mis amigos, por su aliento constante y por compartir este emocionante viaje. A los ciudadanos a los que sirve la gestión pública, que son la razón por la cual elegí este camino, les dedico mi compromiso de seguir trabajando por un mundo mejor.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a mi familia, cuyo apoyo inquebrantable me dio la fuerza para seguir adelante en los momentos más desafiantes. A mis profesores, cuya sabiduría y orientación me iluminaron en el camino hacia el conocimiento. A mis amigos, por su ánimo y paciencia en las noches de estudio y los momentos de estrés. A mis compañeros de clase, por compartir esta experiencia única conmigo. A todos aquellos que de alguna manera me brindaron su ayuda.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ALZA SALVATIERRA MARIA SOLEDAD, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión de recursos humanos y eficiencia en la prestación de servicios públicos en una municipalidad de Ambo - Huánuco, 2023", cuyo autor es CAJAS BARRUETA RUDDY HANSEEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 19 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALZA SALVATIERRA MARIA SOLEDAD DNI: 40469174 ORCID: 0000-0001-7639-1886	Firmado electrónicamente por: MALZASA el 20-01- 2024 14:12:25

Código documento Trilce: TRI - 0734974



DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CAJAS BARRUETA RUDDY HANSEEL estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión de recursos humanos y eficiencia en la prestación de servicios públicos en una municipalidad de Ambo - Huánuco, 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
CAJAS BARRUETA RUDDY HANSEEL DNI: 45724370 ORCID: 0000-0003-0331-4489	Firmado electrónicamente por: RCAJASB el 02-03- 2024 09:40:17

Código documento Trilce: INV - 1515070

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
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	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1 Tipo y diseño de la investigación	11
3.2 Variables y operacionalización	12
3.3 Población, muestra y muestreo	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5 Procedimientos	17
3.6 Método de análisis de datos	17
3.7 Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	35
ANEXOS	42

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Distribución de frecuencias de la variable 1	19
Tabla 2 Distribución de frecuencias de la variable 2	20
Tabla 3 Prueba de normalidad	21
Tabla 4 Correlación entre variables 1 y 2	21
Tabla 5 Correlación 1	22
Tabla 6 Correlación 2	23
Tabla 7 Correlación 3	24

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Esquema de alcance correlacional	12
---	----

RESUMEN

Este estudio examinó la relación entre la Gestión de Recursos Humanos (GRH) y la Eficiencia en la Prestación de Servicios Públicos (EPSP) en la municipalidad de Ambo - Huánuco en 2023. En la metodología del estudio, éste se realizó de tipo básica, no experimental, alcance correlacional, y con un enfoque cuantitativo, además la técnica de recolección de datos fue la encuesta, y los instrumentos fueron dos cuestionarios diseñados por el propio autor, cada uno con 18 ítems y con una alta confiabilidad, además, la población total fue de 200 trabajadores, de los cuales se tomó una muestra de 132. Se encontró una correlación significativa y positiva alta con $Rho = 0.834$ entre las variables, validando la hipótesis general. Además, se encontraron correlaciones positivas y altas entre la GRH y la Eficiencia Operativa, la Calidad de Servicios, y la Gestión de Recursos y Prioridades. En conclusión, los resultados de esta investigación confirman de manera concluyente la existencia de una relación positiva y significativa entre la GRH y la EPSP, los hallazgos respaldan la hipótesis general y específica, evidenciando que un enfoque efectivo en la GRH se asocia positivamente con una mayor eficiencia en la entrega de servicios públicos.

Palabras clave: Gestión de Recursos Humanos, eficiencia en la prestación de Servicios Públicos, eficiencia operativa, calidad de servicios, gestión de recursos.

ABSTRACT

This study examined the relationship between Human Resources Management (HRM) and Efficiency in the Provision of Public Services (EPSP) in the municipality of Ambo - Huánuco in 2023. In the methodology of the study, it was carried out in a basic type, not experimental, correlational scope, and with a quantitative approach, in addition the data collection technique was the survey, and the instruments were two questionnaires designed by the author himself, each with 18 items and with high reliability, in addition, the total population It consisted of 200 workers, of which a sample of 132 was taken. A significant and high positive correlation with $Rho = 0.834$ was found between the variables, validating the general hypothesis. In addition, positive and high correlations were found between HRM and Operational Efficiency, Service Quality, and Resource and Priority Management. In conclusion, the results of this research conclusively confirm the existence of a positive and significant relationship between HRM and EPSP, the findings support the general and specific hypothesis, showing that an effective focus on HRM is positively associated with greater efficiency in the delivery of public services.

Keywords: Human Resources Management, efficiency in the provision of Public Services, operational efficiency, quality of services, resource management.

I. INTRODUCCIÓN

Según la organización financiera y noticias de Nueva York, Bloomberg (2023), la competencia global por el talento, impulsada por la demanda de habilidades especializadas en un mundo tecnológico y global, presiona a las organizaciones a atraer y retener profesionales altamente calificados, solo en EEUU en lo que va del año 3000 empresas han contratado talento remoto. Esto requiere estrategias de recursos humanos efectivas, pero también tiende a resultar en problemas de desigualdades salariales y falta de diversidad, lo que afecta la equidad e inclusión laboral en las organizaciones.

Asimismo, para la Comisión Económica para América Latina (CEPAL, 2022), respecto a la eficiencia en la prestación de servicios públicos (EPSP) en diversos países de América Latina y el Caribe se caracteriza por desafíos como la alza en la demanda de servicios de calidad en salud, educación, agua, alimentación, energía, vivienda, transporte, seguridad, servicios sociales, etc., la escasez de recursos financieros y la presión con el fin de aumentar la claridad y la responsabilidad en la gestión. Esto ha llevado a una serie de efectos negativos, incluyendo la desigualdad en el acceso a servicios esenciales, la ineficiencia en la administración de recursos públicos y la insatisfacción de los ciudadanos con los servicios proporcionados. La problemática internacional resalta la necesidad de abordar estos desafíos de manera efectiva para asegurarse de que los servicios gubernamentales estén al alcance de todos, eficientes y respondan a las necesidades cambiantes de la sociedad.

A nivel nacional, según el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE, 2022), la gestión de recursos humanos (GRH) en entidades gubernamentales ha sido un desafío persistente. Entre las causas destacadas se encuentran la falta de procesos de selección transparentes y basados en méritos, la insuficiente inversión en formación y crecimiento de los trabajadores, junto con la falta de sistemas de evaluación de rendimiento que funcionen de manera eficaz. Estas deficiencias han tenido un efecto perjudicial en la eficacia y la sobresaliente ejecución en la entrega de servicios gubernamentales, lo que resulta en una insatisfacción generalizada de los ciudadanos y una percepción de ineficiencia en la administración pública.

Asimismo, la Presidencia del Consejo de Ministros del Perú (PCM, 2021) dice que en lo que respecta a la EPSP se caracteriza por una serie de desafíos. Entre las causas fundamentales se encuentran la falta de recursos adecuados, la burocracia gubernamental, la corrupción y la ausencia de sincronización entre las diversas entidades gubernamentales. Estas deficiencias afectan directamente la excelencia de los servicios gubernamentales, generando insatisfacción en el pueblo y desconfianza en las instituciones gubernamentales. La consecuencia de esta problemática incluye un bajo ingreso a servicios esenciales, como bienestar, instrucción y resguardo, lo que perpetúa las desigualdades sociales y obstaculiza el desarrollo y el bienestar en el país.

En la municipalidad de Ambo, se observa una oportunidad para mejorar la GRH y la EPSP. Actualmente, se percibe una necesidad de brindar mayor claridad en los procedimientos de elección y capacitación de los trabajadores con el propósito de desarrollar al máximo sus competencias y alinearlas con las demandas de los servicios que ofrece la comunidad. Al mismo tiempo, se advierte la posibilidad de optimizar los tiempos de respuesta a las solicitudes ciudadanas, lo que contribuiría a una experiencia más satisfactoria para los vecinos. Promoviendo oportunidades de desarrollo y evaluando el desempeño de manera justa, se busca motivar a los colaboradores y potenciar su compromiso con la municipalidad. A través de una gestión más estratégica de los recursos y prioridades, se trabaja en la adaptación a las cambiantes necesidades locales y en una mayor alineación con los objetivos municipales. Este es un camino de mejora continua en beneficio de la comunidad y el buen funcionamiento de la municipalidad, por ello, se sugiere la exigencia de llevar a cabo una investigación sobre la relación entre la GRH y la EPSP en la municipalidad.

Por otro lado, surge el siguiente problema general: Problema general: ¿Qué relación existe entre la GRH y la EPSP en una municipalidad de Ambo - Huánuco, 2023?. Los problemas específicos son: ¿Qué relación existe entre la GRH y la eficiencia operativa en una municipalidad de Ambo - Huánuco, 2023?; ¿qué relación existe entre la GRH y la calidad de servicios en una municipalidad de Ambo - Huánuco, 2023?; ¿qué relación existe entre la GRH y la gestión de recursos y prioridades en una municipalidad de Ambo - Huánuco, 2023?.

La justificación teórica se encuentra en la imperante necesidad de entender la conexión entre la GRH y la EPSP en el contexto de una municipalidad provincial. Dado que los recursos humanos son un activo crucial en la administración pública, entender cómo su gestión correlaciona con la eficiencia de los servicios es esencial para tomar decisiones de manera más efectiva y hacer los procesos más eficientes. En la justificación práctica, esta investigación puede proporcionar a la municipalidad de Ambo, y otras similares, información valiosa para mejorar sus políticas y prácticas de RRHH, lo que puede llevar a una prestación de servicios más eficiente y satisfactoria para la población. En lo metodológico, se emplea una justificación sólida al elegir el uso del cuestionario como medio para recopilar información, destacando su versatilidad y adaptabilidad para investigaciones futuras. En la justificación social busca elevar el nivel de bienestar en Ambo, Huánuco, al entender cómo la GRH afecta la eficiencia de los servicios públicos, beneficiando a la comunidad local y sirviendo como modelo para otras municipalidades.

Asimismo, el objetivo general es: Determinar la relación que existe entre la GRH y la EPSP en una municipalidad de Ambo - Huánuco, 2023. Los objetivos específicos son: Determinar la relación que existe entre la GRH y la eficiencia operativa en una municipalidad de Ambo - Huánuco, 2023; determinar la relación que existe entre la GRH y la calidad de servicios en una municipalidad de Ambo - Huánuco, 2023; determinar la relación que existe entre la GRH y la gestión de recursos y prioridades en una municipalidad de Ambo - Huánuco, 2023.

Del mismo modo, la hipótesis general es: Existe relación entre la GRH y la EPSP en una municipalidad de Ambo - Huánuco, 2023. Las hipótesis específicas son: Existe relación entre la GRH y la eficiencia operativa en una municipalidad de Ambo - Huánuco, 2023; Existe relación entre la GRH y la calidad de servicios en una municipalidad de Ambo - Huánuco, 2023; Existe relación entre la GRH y gestión de recursos y prioridades en una municipalidad de Ambo - Huánuco, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Se han identificado un conjunto de diez estudios previos, tanto a nivel internacional como nacional, que comparten un enfoque de investigación similar. Estos estudios comparten una metodología que se caracteriza por ser básica, cuantitativa y no experimental. Todos ellos se centran en la exploración de variables relacionadas con la GRH y la EPSP, y sus dimensiones:

En el ámbito internacional, el trabajo de Caminos-Maldonado y Vásquez (2022) en Ecuador, buscaron encontrar relación entre la gestión pública efectiva y la gestión de la calidad en varias entidades públicas. El enfoque metodológico adoptado es de naturaleza básica, de enfoque cuantitativo y sin implicar experimentación directa. Se recopiló información de una muestra de 102 entidades públicas, y como instrumento de medición el cuestionario. Los resultados de la investigación revelaron la presencia de correlación de las variables analizadas con $Rho = 0.788$. Concluyendo que la gestión de la calidad en la administración pública es esencial para lograr una gestión efectiva, mejorando la eficiencia, la satisfacción del ciudadano y la transparencia, la implementación de prácticas de calidad beneficia a las instituciones gubernamentales al alinear los servicios con las necesidades de la ciudadanía.

Asimismo, el trabajo de Sibonde & Dassah (2021) en Sudáfrica, buscaron encontrar relación entre la prestación de servicio público y la motivación del personal en un municipio. El enfoque metodológico adoptado es de naturaleza básica, de enfoque cuantitativo y sin implicar experimentación directa. Se recopiló información de una muestra de 121 trabajadores, y como instrumento de medición el cuestionario. Los resultados de la investigación revelaron la presencia de correlación de las variables analizadas con $Rho = 0.860$. Concluyendo que los diferentes aspectos de la motivación de los trabajadores, como el liderazgo, la satisfacción laboral, el crecimiento profesional, la cultura organizativa, el entorno de trabajo físico y el trabajo en equipo, tienen una influencia positiva en la prestación de servicio público.

También, el trabajo de Verdesoto et al. (2023) en Ecuador, buscaron encontrar relación entre la eficiencia de prestación de servicio en una organización y el conocimiento y experiencia del personal trabajador. El enfoque metodológico

adoptado es de naturaleza básica, de enfoque cuantitativo y sin implicar experimentación directa. Se recopiló información de una muestra de 141 trabajadores, y como instrumento de medición el cuestionario. Los resultados de la investigación revelaron la existencia de correlaciones significativas entre la eficiencia de prestación de servicio y el conocimiento con $Rho = 0.859$, y con la experiencia $Rho = 0.785$. Concluyendo que se debe brindar importancia al del desarrollo de conocimiento y experiencia en los colaboradores y el personal directivo, ya que esto les permiten enfrentar situaciones desafiantes y mantenerse un servicio eficiente al público.

Por otro lado, el trabajo de Maduraiveeran & Abdul (2020) en Malasia, buscaron encontrar relación entre la capacitación y desarrollo, y la promoción frente a la eficiencia de servicio del personal trabajador en un organismo público. El enfoque metodológico adoptado es de naturaleza básica, de enfoque cuantitativo y sin implicar experimentación directa. Se recopiló información de una muestra de 209 trabajadores, y como instrumento de medición el cuestionario. Los resultados de la investigación revelaron la existencia de correlaciones entre la capacitación y desarrollo, y la promoción frente a la eficiencia de servicio con $Rho = 0.918$, y la eficiencia de servicio con la promoción $Rho = 0.935$. Concluyendo que existe correlaciones altas entre las variables y para mejorar el servicio público, se sugiere ser empático y paciente con el público, mantener una comunicación clara, fomentar la retroalimentación, ofrecer servicios en línea y brindar apoyo a los trabajadores en capacitación, desarrollo profesional y promoción, la transparencia en la comunicación puede mejorar la calidad del servicio.

Finalmente, el trabajo de Aklilu (2022) en Etiopía, buscó encontrar relación entre la GRH y la eficiencia organizacional en varios organismos públicos. El enfoque metodológico adoptado es de naturaleza básica, de enfoque cuantitativo y sin implicar experimentación directa. Se recopiló información de una muestra de 102 entidades públicas, y como instrumento de medición el cuestionario. Los resultados de la investigación revelaron la existencia de correlación significativa alta entre las variables con $Rho = 0.918$. Concluyendo que la eficiencia organizacional general en la región ha mejorado en términos de eficiencia de costos, capacidad de respuesta de los trabajadores, entrega rápida de servicios, retención y desarrollo

de trabajadores y desempeño general, esta mejora se atribuye a la relación positiva con las prácticas de la GRH.

En el ámbito nacional, el trabajo de Chancha et al. (2022) en Lima, buscaron encontrar relación entre la GRH y la modernización de la gestión pública en un gobierno regional. El enfoque metodológico adoptado es de naturaleza básica, de enfoque cuantitativo y sin implicar experimentación directa. Se recopiló información de una muestra de 50 funcionarios públicos, y como instrumento de medición el cuestionario. Los resultados de la investigación revelaron la presencia de correlación de las variables analizadas con $Rho = 0.468$. Concluyendo que existe una relación significativa de grado moderado entre la GRH y la modernización de la gestión. Esto implica que la forma en que se administran los RRHH está relacionada con el proceso de modernización gubernamental, y ambas áreas influyen mutuamente.

Asimismo, el trabajo de López (2019) en Huánuco, buscó encontrar relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio público en una municipalidad. El enfoque metodológico adoptado es de naturaleza básica, de enfoque cuantitativo y sin implicar experimentación directa. Se recopiló información de una muestra de 180 funcionarios, y como instrumento de medición el cuestionario. Los resultados de la investigación revelaron la presencia de correlación de las variables analizadas con $Rho = 0.969$. Concluyendo que existe una evaluación significativa y positiva entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio público en la Municipalidad, con un fuerte vínculo. Además, el conocimiento, las habilidades y las actitudes de los funcionarios también están positivamente relacionados con la calidad de los servicios públicos. En resumen, la gestión del talento humano desempeña un papel crucial en la mejora de la calidad de los servicios públicos en esta municipalidad.

También, el trabajo de Gutiérrez et al. (2021) en Lima, buscaron encontrar relación entre la GRH y la satisfacción de trabajo en el Hospital Militar Central. El enfoque metodológico adoptado es de naturaleza básica, de enfoque cuantitativo y sin implicar experimentación directa. Se recopiló información de una muestra de 279 trabajadores, y como instrumento de medición el cuestionario. Los resultados de la investigación revelaron la presencia de correlación de las variables analizadas con $Rho = 0.882$, asimismo encontró correlación entre la satisfacción de trabajo y

diferentes dimensiones de recursos humanos como selección, capacitación, evaluación, y retención de personal con Rho: 0.744, 0.876, 0.856 y 0.823 respectivamente. Concluyendo que promover la retención del personal y generar posibilidades de ascenso es esencial para aumentar la satisfacción de los trabajadores y atraer talento competente. Aprovechar al máximo las habilidades y conocimientos del personal es crucial para fortalecer la institución.

Además, el trabajo de Ramírez-Ascoy et al. (2023) en San Martín, buscaron encontrar relación entre la gestión municipal por resultados y el comportamiento organizacional en una municipalidad. El enfoque metodológico adoptado es de naturaleza básica, de enfoque cuantitativo y sin implicar experimentación directa. Se recopiló información de una muestra de 193 trabajadores, y como instrumento de medición el cuestionario. Los resultados de la investigación revelaron la presencia de correlación de las variables analizadas con $Rho = 0.972$. Concluyendo que la gestión municipal por resultados y un comportamiento organizacional positivo están estrechamente vinculados. Un personal motivado y comprometido en la municipalidad conduce a una gestión más efectiva, lo que se convierte en servicios públicos de mejor calidad y eficiencia para la comunidad.

Por otro lado, el trabajo de Espinoza et al. (2021) en Tacna, buscaron encontrar relación entre la GRH y la productividad de trabajo en una empresa privada. El enfoque metodológico adoptado es de naturaleza básica, de enfoque cuantitativo y sin implicar experimentación directa. Se recopiló información de una muestra de 92 trabajadores, y como instrumento de medición el cuestionario. Los resultados de la investigación revelaron la presencia de correlación de las variables analizadas con $Rho = 0.904$. Concluyendo que la gestión de capital humano, a través de sus dimensiones (reclutamiento y selección, colocación, recompensas, desarrollo, retención y supervisión), tiene una relación directa con la productividad de los trabajadores de la organización. Esta relación se establece en términos de grados, desde muy bajo grado hasta muy alto grado.

La variable GRH, es avalada por la teoría de la Gestión Estratégica de Recursos Humanos de Pfeffer (1994), esta se centra en la concepción de que las actividades de recursos humanos son fundamentales para lograr ventajas competitivas sostenibles. Argumenta que la GRH debe ser considerada no solo como una función administrativa, sino como una parte esencial de la estrategia

organizacional, alineando la gestión de personal con los objetivos estratégicos y valores de la organización para mejorar la eficiencia y la productividad. Asimismo, para Al-Ghazali & Afsar (2021) se entiende al grupo de prácticas, políticas y procesos implementados por una organización para reclutar, seleccionar, capacitar, desarrollar y gestionar a su personal. La GRH tiene una implicación importante en la productividad, la satisfacción laboral y la capacidad de prestar servicios públicos de calidad. Para la primera variable se han tomado en cuenta tres dimensiones tomadas propuestas por Qutni et al. (2021).

Para la dimensión Procesos de Selección y Capacitación, según Korkmaz (2019) se adentra en la eficacia y equidad de los procesos de selección y formación de personal. Es vital para asegurar que la organización cuente con trabajadores idóneos y debidamente preparados. También, para Rivaldo & Nabella (2023). La transparencia en los procedimientos de selección garantiza que no haya discriminación, mientras que la relevancia de la capacitación y la comunicación clara de las expectativas laborales son fundamentales para el desempeño y contenido de los trabajadores. La gestión exitosa de esta dimensión fortalece la base de RRHH de la organización.

Asimismo, en la dimensión Desarrollo Profesional y Evaluación, según Sancar et al. (2021) destaca la importancia de brindar a los trabajadores oportunidades de crecimiento y evaluar su desempeño de manera justa. Además, Kurdi & Alshurideh (2020) dice que las oportunidades de desarrollo contribuyen a la retención de talento y al avance de la carrera de los trabajadores, mientras que una evaluación justa del rendimiento promueve la motivación y el compromiso. La retroalimentación efectiva, parte de esta dimensión, también es un pilar para el mejoramiento continuo de los trabajadores y la organización en su conjunto.

También, en la dimensión Motivación y Retención de Trabajadores, según Mawudeku & Amankwah (2022) se analiza la satisfacción laboral y las prácticas de retención de personal. La satisfacción laboral es un indicador fundamental del bienestar de los trabajadores y su capacidad para contribuir eficazmente a los objetivos de la organización. Además, la retención del personal es esencial para evitar la rotación constante y los costos asociados. Según Jamal & Anwar (2021) las prácticas de reconocimiento y recompensas son parte de esta dimensión, ya

que pueden incentivar a los trabajadores a permanecer en la organización y esforzarse en su trabajo.

Para la variable EPSP, es avalada por la teoría de la Administración Pública y uno de sus referentes más renombrados es Wilson (1887) el cual se centra en la necesidad de profesionalizar y científicizar la gestión gubernamental. Este autor argumentó que la administración pública debe basarse en principios de eficiencia y experiencia, separando las funciones políticas y administrativas del gobierno. Su concepto principal es la consigna de que la administración pública debe ser conducida por expertos capacitados para garantizar la eficiencia en la prestación de servicios y las decisiones basada en el conocimiento y la competencia más que en consideraciones políticas. Esta teoría influye en la profesionalización de la administración pública y en la inventiva de un cuerpo de funcionarios públicos calificados en cualquier gobierno o entidad gubernamental. Para la segunda variable se ha tomado en cuenta tres dimensiones propuestas por Shia et al. (2023).

Para la dimensión Eficiencia Operativa, según Shen et al. (2023) guarda una relación directa con la habilidad de la organización para utilizar sus recursos de manera eficaz y proporcionar servicios públicos dentro de un marco de tiempo razonable. Un tiempo de respuesta rápido a las solicitudes es esencial para atender las vicisitudes de los ciudadanos de forma oportuna. También, para Essuman et al. (2020) en la eficiencia operativa la gestión eficiente de los recursos disponibles asegura que no se desperdicien recursos públicos y que se maximice el valor entregado a la comunidad. La identificación y superación de obstáculos contribuyen a una operación más fluida y efectiva.

Asimismo, para la dimensión Calidad de Servicios, según McEwen et al. (2021) es un factor crítico en la satisfacción de los ciudadanos. Los usuarios deben percibir que los servicios cumplen con sus expectativas y necesidades. El acatamiento de normas de calidad garantiza que la organización cumple con las normativas y brinda servicios confiables. Además, según Supriyanto (2023) la identificación de áreas de mejora permite a la organización perfeccionar sus servicios en respuesta a la retroalimentación y las necesidades cambiantes de la comunidad.

Por último, para la dimensión Gestión de Recursos y Prioridades, según Horow & Machoka (2021) se enfoca en cómo la organización gestiona sus recursos

públicos y los alinea con los objetivos y prioridades definidas. Una gestión eficiente de los recursos asegura que se utilizarán de manera efectiva para cumplir con los objetivos municipales y atender las necesidades de la comunidad. Asimismo, para Anwar & Nawzad (2021) la conexión de actividades con objetivos municipales es fundamental para garantizar que los recursos se utilicen para lograr resultados significativos. Además, la adaptación a necesidades locales cambiantes demuestra la capacidad de adaptación y la habilidad para responder de la organización a las dinámicas cambiantes de la comunidad.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación

3.1.1 Tipo de investigación

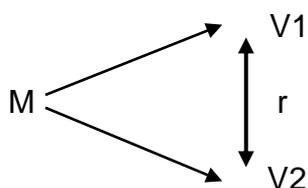
La investigación que se realizó en el contexto de esta tesis se clasifica como investigación básica, siguiendo la definición proporcionada por Pan et al. (2021) se caracteriza por su enfoque en la obtención de conocimientos fundamentales y teóricos sin una orientación inmediata hacia la aplicación práctica de los resultados. Para Muntané (2010), su objetivo principal no es resolver problemas específicos o desarrollar productos concretos, sino más bien profundizar en la comprensión de conceptos y fenómenos subyacentes en un campo particular. La investigación básica es esencial para avanzar en el conocimiento en diversas disciplinas científicas, ya que a menudo sienta las bases para futuros avances y descubrimientos.

3.1.2 Diseño de investigación

La investigación en este proyecto se clasificó como investigación de diseño no experimental, siguiendo la definición proporcionada por Laher et al. (2019) se distingue por su enfoque en la percepción y comprensión de fenómenos naturales sin intervenir en ellos. En lugar de manipular variables, se busca comprender y describir situaciones y comportamientos existentes, analizando datos ya disponibles o recolectando información a través de métodos como encuestas y entrevistas. Este enfoque es especialmente útil cuando la manipulación de variables es impracticable o no ética, y permite una comprensión detallada de los fenómenos en su contexto original, enriqueciendo la comprensión de la realidad tal como se presenta, asimismo esta investigación contempla el alcance correlacional cuyo objetivo principal según Kumar (2020) es examinar y medir la relación o clasificación entre dos o más variables, pero sin instaurar una relación de causa y efecto.

Figura 1

Investigación correlacional



Nota. M = Es la muestra, V1 = Primera variable 1, V2 = Segunda Variable, r = Correlación.

3.2 Variables y operacionalización

- **Definición conceptual V1**

En la variable GRH, para Qutni et al. (2021) es referida al grupo de prácticas, políticas y procesos implementados por una organización o entidad pública para reclutar, seleccionar, capacitar, desarrollar y gestionar a su personal. Se centra en cómo la entidad maneja sus recursos humanos, desde la atracción de talento hasta la valoración del rendimiento y el estímulo de los trabajadores, puede generar un efecto considerable en la productividad, la satisfacción laboral y, en última instancia, en la capacidad para prestar servicios públicos de calidad a sus ciudadanos.

- **Definición operacional V1**

En la variable GRH, se evaluó utilizando un cuestionario que contiene 18 preguntas calificadas en una escala ordinal. La administración de este cuestionario se realizó en un lapso de 25 minutos. Este instrumento se estructuró en torno a tres dimensiones claves: Procesos de selección y capacitación, desarrollo profesional y evaluación, motivación y retención de trabajadores. La muestra de estudio está constituida por 132 trabajadores de la institución, que fue seleccionada de manera aleatoria simple, de una población total de 200 trabajadores.

- **Indicadores V1**

Para la primera variable, se tienen nueve indicadores los cuales son: Claridad en los procesos de selección; Relevancia de la capacitación recibida; Comunicación sobre expectativas laborales; Oportunidades de desarrollo,

Evaluación del desempeño justo; Retroalimentación efectiva; Satisfacción laboral general; Factores que afectan la retención; Reconocimiento y recompensas.

- **Escala de medición V1**

Para efecto de esta investigación la escala de medición es ordinal, según Atta-Asiedu (2020) una escala de medición ordinal es un sistema de clasificación en el que los elementos se organizan en categorías con un orden relativo, pero no se puede determinar la magnitud exacta de la diferencia entre esos elementos. Estas escalas se utilizan para capturar el orden o la jerarquía de los elementos en función de alguna característica, pero no permiten medir las distancias precisas entre ellos.

- **Definición conceptual V2**

En la variable EPSP, según Shia et al. (2023) hace alusión a la aptitud para proporcionar servicios públicos de forma oportuna y efectiva a sus ciudadanos. Esta eficiencia implica la optimización de recursos, la prestación de servicios de excelencia y el cumplimiento de estándares y perspectivas de los usuarios. En un entorno municipal, la EPSP es fundamental para asegurar la complacencia de los ciudadanos, el uso eficiente de los recursos públicos y el logro de metas de la administración local. Esta variable es crucial para evaluar la efectividad de la gestión municipal en el cumplimiento de las necesidades y provisiones de la localidad.

- **Definición operacional V2**

En la variable EPSP, se evaluó utilizando un cuestionario que contiene 18 preguntas calificadas en una escala ordinal. La administración de este cuestionario se realizó en un lapso de 25 minutos. Este instrumento se estructuró en torno a tres dimensiones claves: Eficiencia operativa, calidad de servicios, gestión de recursos y prioridades. La muestra está compuesta por 132 trabajadores de la institución, que fue seleccionada de manera aleatoria simple, de una población total de 200 trabajadores.

- **Indicadores V2**

Para la segunda variable, se tienen nueve indicadores los cuales son: Tiempo de respuesta a solicitudes; Uso eficiente de los recursos disponibles; Obstáculos para una operación eficiente; Percepción de calidad por parte de los usuarios; Cumplimiento de estándares de calidad; Identificación de áreas de mejora; Gestión eficiente de recursos públicos; Conexión de actividades con objetivos municipales; Adaptación a necesidades locales cambiantes.

- **Escala de medición V2**

Para efecto de esta investigación la escala de medición es ordinal, según Atta-Asiedu (2020) una escala de medición ordinal es un sistema de clasificación en el que los elementos se organizan en categorías con un orden relativo, pero no se puede determinar la magnitud exacta de la diferencia entre esos elementos. Estas escalas se utilizan para capturar el orden o la jerarquía de los elementos en función de alguna característica, pero no permiten medir las distancias precisas entre ellos.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Para efecto de esta investigación es de 200 trabajadores administrativos de la institución pública estudiada, según Bloomfield & Fisher (2019), es el grupo de elementos o individuos que se desea conocer algo sobre ellos. Representa el conjunto completo que se pretende entender, describir o generalizar a partir de los resultados del estudio. En muchos casos, la población es el grupo al que se desearía aplicar las conclusiones o resultados del estudio, y su tamaño y características son cruciales para la validez y aplicabilidad de las conclusiones del estudio.

- **Criterios de inclusión.** Se incluyeron todos los trabajadores de la institución bajo investigación. Esto abarca trabajadores de diferentes departamentos y roles, así como trabajadores de todos los niveles jerárquicos, desde ejecutivos hasta personal de nivel base administrativos. Además, se consideró a trabajadores con

una amplia gama de experiencia en la organización, desde recién contratados hasta aquellos con una larga trayectoria laboral. Esto permitirá una perspectiva completa sobre cómo las prácticas de GRH afectan a la totalidad de la fuerza laboral Según Hudson et al. (2019) los criterios de inclusión son condiciones o características específicas que determinan quiénes serán considerados para formar parte del estudio o análisis. Estos criterios se utilizan para definir el grupo de sujetos o elementos que son relevantes para el estudio.

- **Criterios de exclusión.** En este estudio, se excluyó a cualquier trabajador que no sea un trabajador directo de la institución pública bajo investigación, como contratistas externos, consultores o trabajadores temporales que no sean trabajadores permanentes. Además, se excluyó a trabajadores a tiempo parcial o temporal, ya que el enfoque se centra en trabajadores de tiempo completo. Los trabajadores que estuvieron en períodos de prueba también fueron excluidos, ya que su experiencia podría diferir de la de los trabajadores permanentes. Finalmente, se excluyó a cualquier trabajador que no haya otorgado su consentimiento voluntario para participar en el estudio, ya que la participación ética es fundamental. Según Newman & Gough (2020) los criterios de exclusión son condiciones o características que determinan quiénes no serán considerados en un estudio o investigación. Estos criterios se utilizan para definir los límites de la población de estudio y asegurar la coherencia de los datos recopilados.

3.3.2 Muestra

La muestra fue de 132 trabajadores administrativos de la entidad pública estudiada tal como se muestra en anexos, según Etikan & Babtpe (2019) una muestra es un subgrupo relevante de individuos o elementos extraídos de una población de mayor tamaño con la finalidad de realizar una investigación. Esta muestra es seleccionada de manera que represente las características y variabilidad de la población original, posibilitando la realización de inferencias y permite generalizar sobre de la población en su totalidad.

3.3.3 Muestreo

Es el probabilístico aleatorio simple, según Agus (2022) es un método en el que se seleccionan elementos de una población de forma completamente aleatoria, lo que significa que cada elemento tiene una probabilidad igual de ser incluido en la muestra. Este enfoque es esencial para garantizar que la muestra sea imparcial y representativa de la población en estudio. Al eliminar el sesgo en la selección, se mejora la capacidad de hacer inferencias precisas y generalizables sobre toda la población basada en los datos recopilados de la muestra.

3.3.4 Unidad de análisis

En este estudio fueron los trabajadores de la institución pública bajo investigación que cumplen con los criterios de inclusión. Es decir, cada trabajador que cumple con los requisitos definidos en los criterios de inclusión y forma parte de la muestra que se ha seleccionado será una unidad de análisis en la investigación. Cada uno de estos trabajadores representaron una unidad individual que se utilizó para recopilar datos y realizar análisis en el contexto de su estudio.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para efecto de esta investigación la técnica empleada fue la encuesta, según Creswell & Hirose (2019) es una técnica de investigación que implica recopilar datos a través de cuestionarios estructurados. Se utilizan preguntas prediseñadas con opciones de respuesta para obtener información sobre opiniones, actitudes o características demográficas de un grupo específico. Asimismo, para Sauñe-Villalobos y Ramos (2023) las encuestas se aplican en diversos campos y se administran de diferentes maneras, de manera presencial, vía telefónica, mediante correo o a través de internet. Son útiles para recopilar datos cuantitativos y comprender mejor a la población objetivo.

Para efecto de esta investigación el instrumento utilizado fue el cuestionario, según Sarabia y Alconero (2019) un cuestionario es una herramienta que utiliza una serie de preguntas sistemáticas y prediseñadas para recoger datos de las personas sobre sus opiniones, actitudes, conocimientos y características. Asimismo, para Veloza (2023), estas preguntas pueden ser cerradas o abiertas y se utilizan en

encuestas, estudios académicos y otros contextos. Los cuestionarios se aplican en papel o en formato digital y son esenciales para obtener datos cuantitativos y cualitativos precisos. La formulación de preguntas y la estructura del cuestionario son vitales para obtener información relevante y confiable de los participantes.

3.5 Procedimientos

Para recoger datos, se requirió una coordinación efectiva con el alcalde de la municipalidad con el fin de exponer tanto el plan como los objetivos de la investigación en relación con la utilización de los instrumentos. Subsiguientemente, se proporcionó al alcalde una carta de presentación oficial de la UCV, y se solicitó su autorización. Se esperó la aprobación formal y se gestionó la asistencia de los departamentos pertinentes. Una vez que se obtuvo la autorización necesaria, se procedió a la programación de una sesión con el personal de la institución con el objetivo de brindar instrucciones claras sobre cómo completar el cuestionario. Este cuestionario ha sido confeccionado utilizando la plataforma Google Forms. Al concluir dicha actividad, se mostró gratitud tanto a los colaboradores como a las jefaturas. Por último, se realizó la recopilación de datos en una hoja de Excel para proceder con la parte de cálculo estadístico.

3.6 Método de análisis de datos

Con el fin de realizar un análisis minucioso de la información recopilada, se utilizó como herramienta central el software SPSS-26. Este proceso analítico se divide en dos enfoques fundamentales: la estadística descriptiva e inferencial, respaldados por la versatilidad de Excel. En la etapa descriptiva, se realizó cálculos detallados de frecuencias y porcentajes para cada dimensión de la segunda variable, junto con sus niveles de referencia correspondientes. También, se empleó diversas representaciones gráficas, como histogramas, gráficos de barras y diagramas de dispersión, con el fin de lograr una visualización efectiva de los datos. En el análisis inferencial, se llevaron a cabo pruebas de hipótesis, según sea necesario, para evaluar la significancia entre grupos y las relaciones entre las variables. Además, se exploraron las posibles correlaciones subyacentes entre las variables a través de métodos estadísticos diversos, asegurando así una

comprensión profunda de los datos recopilados y permitiendo obtener valiosas conclusiones que respalden las decisiones y recomendaciones.

3.7 Aspectos éticos

Desde el inicio de esta tesis, se brindó prioridad al compromiso con las normas éticas y la prevención del plagio. Esto se reflejó en la estricta adhesión al código de ética de la Universidad César Vallejo (2020), que abarca los pilares fundamentales de la autonomía, la no maleficencia, la beneficencia y la justicia. Además, se gestionó la autorización de la autoridad competente dentro de la institución. El principio de autonomía de los individuos se respetó al permitir que participen voluntariamente en el estudio, y la opción de retirarse en cualquier momento si así lo desean. Finalmente, se garantizó el principio de justicia al tratar a todos los participantes de manera equitativa y sin discriminación. Este enfoque inclusivo considerando las diferencias culturales, lingüísticas y sociales presentes en la comunidad de la municipalidad de estudio, valorando la riqueza de la cultura local y respetando la diversidad presente en el entorno.

El principio de beneficencia adquiere una importancia destacada, ya que se buscó fomentar el bienestar de los participantes. Esto se tradujo en contribuir al progreso en el conocimiento científico y el mejoramiento de la GRH y la EPSP en la municipalidad de estudio. Al mismo tiempo, se garantizó el principio de no maleficencia, asegurando que los participantes no sufran daño ni molestia, y se mantuvo en todo momento la confidencialidad y el respeto por sus datos en el contexto de la investigación.

IV. RESULTADOS

En los resultados descriptivos, se presentan las tablas 1 y 2 en donde cada variable es descrita junto a sus respectivas dimensiones:

Tabla 1

Tabla de frecuencias de GRH

		Recuento	%
Gestión de Recursos Humanos	Mala	25	18.9%
	Regular	56	42.4%
	Buena	51	38.6%
	Total	132	100.0%
Procesos de Selección y Capacitación	Mala	1	0.8%
	Regular	105	79.5%
	Buena	26	19.7%
	Total	132	100.0%
Desarrollo Profesional y Evaluación	Mala	51	38.6%
	Regular	28	21.2%
	Buena	53	40.2%
	Total	132	100.0%
Motivación y Retención de Trabajadores	Mala	22	16.7%
	Regular	72	54.5%
	Buena	38	28.8%
	Total	132	100.0%

En la tabla 1 proporcionada, se presenta un análisis en cuatro áreas claves: GRH, Procesos de Selección y Capacitación, Desarrollo Profesional y Evaluación, y Motivación y Retención de Trabajadores. En la GRH, el 18.9% de los casos la clasifican como mala, el 42.4% como regular y el 38.6% como bueno. En cuanto a los Procesos de Selección y Capacitación, el 79.5% la evaluó como regular, el 19.7% como bueno y solo el 0.8% como malo. En el ámbito del Desarrollo Profesional y Evaluación, el 38.6% la mostró como malo, el 21.2% regular y el 40.2% bueno. Finalmente, en Motivación y Retención de Trabajadores, el 16.7% la clasificó como malo, el 54.5% como regular y el 28.8% como bueno.

Tabla 2*Tabla de frecuencias de EPSP*

		Recuento	%
EPSP	Mala	15	11.4%
	Regular	61	46.2%
	Buena	56	42.4%
	Total	132	100.0%
Eficiencia Operativa	Mala	14	10.6%
	Regular	62	47.0%
	Buena	56	42.4%
	Total	132	100.0%
Calidad de Servicios	Mala	12	9.1%
	Regular	70	53.0%
	Buena	50	37.9%
	Total	132	100.0%
Gestión de Recursos y Prioridades	Mala	25	18.9%
	Regular	57	43.2%
	Buena	50	37.9%
	Total	132	100.0%

En la tabla 2 proporcionada se muestran los datos de la evaluación en cuatro áreas claves: EPSP, Eficiencia Operativa, Calidad de Servicios y Gestión de Recursos y Prioridades. En términos de Eficiencia en la Prestación de Servicios Públicos, el 11.4% la calificó como malo, el 46.2% como regular y el 42.4% como bueno. En Eficiencia Operativa, el 10.6% la calificó como malo, el 47.0% como regular y el 42.4% como bueno. Respecto a la Calidad de Servicios, el 9.1% la mostró como malo, el 53.0% regular y el 37.9% bueno. Por último, en la dimensión de Gestión de Recursos y Prioridades, el 18.9% la calificó como malo, el 43.2% como regular y el 37.9% como bueno.

Por otra parte, en la estadística inferencial se presentan los resultados de la primera y segunda variables. También se presentan la prueba de normalidad:

Tabla 3

Tabla de normalidad entre las variables 1 y 2

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
GRH	,179	132	,000
EPSP	,129	132	,000

H₀: Los datos cuentan con una distribución normal

H₁: Los datos no cuentan con una distribución normal

Umbral del nivel de significancia: 0.05

En la tabla 3 se observa la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, ya que según Roco-Videla et al. (2023) dice que debe realizarse esta prueba si la cantidad de sujetos involucrados en la investigación es mayor a 50. Asimismo, se observa que los datos no tienen una distribución normal ya que el valor de la significancia menor a 0.05, entonces la prueba que correspondería sería la prueba de correlación de Spearman.

Tabla 4*Correlación entre variables GRH y EPSP*

		Correlaciones		
			GRH	EPSP
Rho de Spearman	GRH	Coeficiente de correlación	1,000	,834**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	132	132
	EPSP	Coeficiente de correlación	,834**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	132	132

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

H₀: No existe relación entre GRH y EPSP.

H₁: Existe relación entre GRH y EPSP.

En la Tabla 4, los resultados indican un nivel de significancia inferior a 0.05, lo que conduce a desechar la H₀ y a aceptar H₁, demostrando así que existe una relación significativa entre la GRH y la EPSP. Es relevante destacar que el coeficiente de precisión Rho obtenido es de 0.834. Según Martínez y Campos (2015), las correlaciones que se sitúan en el rango de 0.7 a 0.89 se consideran correlaciones altas. Esto implica que en la forma que crece la GRH, también crece sustancial la EPSP.

Tabla 5*Correlación entre GRH y Eficiencia operativa*

		Correlaciones		
			GRH	Eficiencia operativa
Rho de	GRH	Coefficiente de correlación	1,000	,832**
Spearman		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	132	132
	Eficiencia operativa	Coefficiente de correlación	,832**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	132	132

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

H₀: No existe relación entre la GRH y la Eficiencia operativa

H₁: Existe relación entre la GRH y la Eficiencia operativa

En la Tabla 5, los resultados indican un nivel de significancia inferior a 0.05, lo que conduce a desechar la H₀ y a aceptar H₁, demostrando así que existe relación entre la GRH y la Eficiencia operativa. Es relevante destacar que el coeficiente de precisión Rho obtenido es de 0,832. Según Martínez y Campos (2015), las correlaciones que se sitúan en el rango de 0.7 a 0.89 se consideran correlaciones altas. Esto implica que en la forma que crece la GRH, también hay crecimiento sustancial en la eficiencia operativa.

Tabla 6*Correlación entre GRH y Calidad de servicios*

		Correlaciones		
			GRH	Calidad de servicios
Rho de Spearman	GRH	Coefficiente de correlación	1,000	,794**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	132	132
	Calidad de servicios	Coefficiente de correlación	,794**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	132	132

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

H₀: No existe relación entre la GRH y la Calidad de servicios

H₁: Existe relación entre la GRH y la Calidad de servicios

En la Tabla 6, los resultados indican un nivel de significancia inferior a 0.05, lo que conduce a desechar la H₀ y a aceptar H₁, demostrando así que existe relación entre la GRH y la Calidad de servicios. Es relevante destacar que el coeficiente de precisión Rho obtenido es de 0,794. Según Martínez y Campos (2015), las correlaciones que se sitúan en el rango de 0.7 a 0.89 se consideran correlaciones altas. Esto implica que en la forma que crece la GRH, también hay crecimiento sustancial en la eficiencia en la calidad de servicios.

Tabla 7*Correlación entre GRH y Gestión de recursos y prioridades*

		Correlaciones		
			GRH	Gestión de recursos y prioridades
Rho de Spearman	GRH	Coeficiente de correlación	1,000	,804
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	132	132
	Gestión de recursos y prioridades	Coeficiente de correlación	,804	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	132	132

H₀: No existe relación entre la GRH y la Gestión de recursos y prioridades

H₁: Existe relación entre la GRH y la Gestión de recursos y prioridades

En la Tabla 7, los resultados indican un nivel de significancia inferior a 0.05, lo que conduce a desechar la H₀ y a aceptar H₁, demostrando así que existe relación entre la GRH y la Gestión de recursos y prioridades. Es relevante destacar que el coeficiente de precisión Rho obtenido es de 0,804. Según Martínez y Campos (2015), las correlaciones que se sitúan en el rango de 0.7 a 0.89 se consideran correlaciones altas. Esto implica que en la forma que crece la GRH, también hay crecimiento sustancial en la eficiencia en la gestión de recursos y prioridades.

V. DISCUSIÓN

La hipótesis general plantea que existe una relación entre la GRH y la EPSP en una municipalidad de Ambo - Huánuco, en 2023. Los resultados inferenciales respaldan de manera contundente esta afirmación, ya que se encontraron correlaciones significativas y positivas entre la GRH y la EPSP, con un Rho de 0.834. Este hallazgo indica que una gestión efectiva de recursos humanos está estrechamente vinculada a una mayor EPSP por parte de la municipalidad. La solidez y significancia de esta correlación respaldan la validez de la hipótesis general, destacando la importancia estratégica de la GRH para medir la EPSP en el contexto específico de Ambo - Huánuco.

Además, los resultados significativos y los coeficientes de correlación fuertes obtenidos en este estudio, particularmente entre la GRH y la EPSP, encuentran respaldo coherente en el trabajo de Chancha et al. (2022), donde se identificó una correlación moderada $Rho = 0.468$ entre la GRH y la modernización de la gestión pública en una entidad pública. La consistencia en la dirección positiva de las correlaciones en ambos estudios subraya la importancia de una GRH efectiva en el contexto gubernamental, sugiriendo que la mejora en la GRH está asociada con la modernización de la gestión como y trae como consecuencia un aumento de la EPSP. Este respaldo fortalece la validez y la generalización de los resultados, destacando la relevancia de estrategias centradas en recursos humanos para optimizar la eficiencia y modernización en entidades gubernamentales, incluida la municipalidad de Ambo.

Asimismo, se encuentra respaldo por el trabajo de Espinoza et al. (2021), en su investigación sobre la relación entre la GRH y la productividad en una empresa privada, se identificó una correlación positiva alta $Rho = 0.904$ entre la GRH y la productividad de los colaboradores. La consistencia en la dirección positiva de las correlaciones en ambos estudios sugiere que una gestión efectiva de recursos humanos no solo correlaciona positivamente en la productividad de los trabajadores en una entidad privada, como encontró Espinoza et al., sino que también se traduce en una correlación directa con la eficiencia operativa en el ámbito gubernamental, respaldando la relevancia de prácticas de GRH efectivas para medir el rendimiento en distintos tipos de organizaciones. Este respaldo refuerza la validez y la

pertinencia de los resultados, subrayando la importancia de estrategias centradas en recursos humanos para medir la eficiencia en el contexto específico de una municipalidad, como la de Ambo.

La hipótesis específica 1 plantea que existe una relación entre la GRH y la eficiencia operativa en una municipalidad de Ambo - Huánuco, en 2023. Los resultados inferenciales respaldan de manera significativa esta afirmación, revelando una correlación positiva y fuerte entre la GRH y la eficiencia operativa, con un coeficiente de correlación Rho de 0.832. Este hallazgo sugiere que una GRH eficaz está estrechamente vinculada a una mayor eficiencia en las operaciones municipales. La solidez y significancia de esta correlación respaldan la validez de la hipótesis específica 1, subrayando la importancia estratégica de la GRH para lograr una eficiencia operativa alta en la municipalidad estudiada.

Asimismo, los resultados de este estudio encuentran respaldo congruente en el trabajo de Sibonde & Dassah (2021), en su investigación sobre la relación entre la prestación de servicios públicos y la motivación del personal en un municipio, Sibonde & Dassah identifican una correlación positiva alta $Rho = 0.860$ entre diferentes aspectos de la motivación del personal y la prestación de servicios públicos. La concordancia en la dirección positiva de las correlaciones en ambos estudios sugiere que una GRH efectiva no solo correlaciona en la motivación del trabajador y la prestación de servicios públicos, como encontró Sibonde & Dassah, sino que también está asociada positivamente con la eficiencia operativa en el ámbito municipal, respaldando la importancia de estrategias centradas en recursos humanos para medir múltiples aspectos del desempeño organizacional en entidades gubernamentales como la municipalidad de Ambo.

Del mismo modo el trabajo de Maduraiveeran & Abdul (2020) en su investigación sobre la relación entre la capacitación y desarrollo, la promoción y la eficiencia del servicio en un organismo público, Maduraiveeran & Abdul identifican correlaciones positivas altas $Rho = 0.918$ y $Rho = 0.935$ entre las variables analizadas. La concordancia en la dirección positiva de las correlaciones en ambos estudios sugiere que una GRH efectiva, que incluye aspectos como capacitación, desarrollo y promoción, está asociada con la eficiencia operativa del servicio, como encontró Maduraiveeran & Abdul, en el ámbito municipal. Este respaldo fortalece la coherencia y la aplicabilidad de los resultados, subrayando la importancia de

prácticas de GRH específicas para medir diversos aspectos del rendimiento organizacional en entidades gubernamentales como la municipalidad de Ambo.

En la misma línea de ideas el trabajo de Aklilu (2022) en su investigación sobre la relación entre la GRH y la eficiencia organizacional en organismos públicos, Aklilu identificó una correlación significativamente alta $Rho = 0.918$ entre ambas variables. La coherencia en la dirección positiva de las correlaciones en ambos estudios sugiere que una gestión efectiva de recursos humanos, desde la perspectiva de Aklilu centrada en la eficiencia organizacional, también está positivamente asociada con la eficiencia operativa en el ámbito municipal. Este respaldo refuerza la consistencia y la aplicabilidad de los resultados, destacando la importancia de estrategias integrales de GRH para medir diversos aspectos del rendimiento organizacional en entidades gubernamentales como la municipalidad de Ambo.

De la misma forma, el trabajo de Caminos- Maldonado y Vásquez (2022) en su investigación sobre la relación entre la gestión pública efectiva y la gestión de la calidad en entidades públicas, identificaron una correlación alta $Rho = 0.788$ entre ambas variables. La coherencia en la dirección positiva de las correlaciones en ambos estudios sugiere que una GRH efectiva, en términos de atracción de talento, desarrollo y evaluación del desempeño, también está asociada positivamente con la eficiencia operativa en el ámbito municipal. Este respaldo refuerza la validez y la pertinencia de los resultados, subrayando la importancia de prácticas de GRH específicas para medir diversos aspectos del rendimiento organizacional en instituciones gubernamentales como la municipalidad de Ambo.

La hipótesis específica 2 plantea que existe una relación entre la GRH y la calidad de servicios en una municipalidad de Ambo - Huánuco, en 2023. Los resultados inferenciales respaldan de manera significativa esta afirmación, al mostrar una correlación positiva y fuerte entre la GRH y la calidad de servicios, con un coeficiente de correlación Rho de 0.794. Este resultado indica que una GRH efectiva está positivamente asociada con la mejora en la calidad de los servicios públicos ofrecidos por la municipalidad. La solidez y significancia de esta correlación respaldan la validez de la hipótesis específica 2, destacando la relevancia estratégica de la GRH para medir la calidad de los servicios municipales en Ambo - Huánuco.

Asimismo, los resultados son consistentes con el trabajo de López. (2019) en su investigación sobre la relación entre la GRH y la calidad del servicio público en una municipalidad, López identificó una correlación significativa y positiva alta $Rho = 0.969$ entre ambas variables. La consistencia en la dirección positiva de las correlaciones en ambos estudios sugiere que una gestión efectiva de recursos humanos, que incluye el desarrollo de conocimientos y habilidades del personal, está vinculada positivamente con la calidad de los servicios públicos en el ámbito municipal. Este respaldo refuerza la solidez de los resultados, subrayando la importancia de las estrategias de GRH para medir la calidad de los servicios públicos en entidades gubernamentales como la municipalidad de Ambo.

En concordancia, el trabajo de Gutiérrez. et al. (2021) en su investigación sobre la relación entre la GRH y la satisfacción laboral en el Hospital Militar Central, Gutiérrez identificó correlaciones significativas altas $Rho = 0.882$ entre la satisfacción laboral y diversas dimensiones de recursos humanos, como selección, capacitación, evaluación y retención de personal. La consistencia en la dirección positiva de las correlaciones en ambos estudios sugiere que una gestión efectiva de recursos humanos, que abarque aspectos como la selección y retención del personal, está asociada positivamente con la calidad de los servicios en el ámbito municipal. Este respaldo fortalece la validez de los resultados, resaltando la importancia de prácticas de GRH específicas para medir la calidad de los servicios públicos en instituciones gubernamentales.

La hipótesis específica 3 planteaba que existe una relación entre la GRH y la gestión de recursos y prioridades en una municipalidad de Ambo - Huánuco, en 2023. Los resultados inferenciales respaldan de manera significativa esta afirmación, al evidenciar una correlación positiva y fuerte entre la GRH y la gestión de recursos y prioridades, con un coeficiente de correlación Rho de 0.804. Este hallazgo sugiere que una gestión efectiva de recursos humanos está estrechamente vinculada a una mejor gestión de los recursos y a una alineación más efectiva con las prioridades municipales. La solidez y significancia de esta correlación respaldan la validez de la hipótesis específica 3, subrayando la importancia estratégica de la GRH para lograr una gestión eficiente de recursos y prioridades en la municipalidad estudiada.

Asimismo, los resultados son consistentes con el trabajo de Verdesoto et al. (2023) en su investigación sobre la eficiencia en la prestación de servicios en una organización, Verdesoto identificó correlaciones significativas altas entre la eficiencia de prestación de servicio y el conocimiento $Rho = 0.859$ y la experiencia del personal $Rho = 0.785$. La similitud en la dirección positiva de las correlaciones en ambos estudios sugiere que una gestión efectiva de recursos humanos, que incluya el desarrollo de conocimientos y la experiencia del personal, está positivamente vinculada con la eficiencia en la gestión de recursos y prioridades en el ámbito municipal. Este respaldo refuerza la coherencia de los resultados y destaca la importancia de estrategias específicas de GRH para medir la eficiencia en la gestión pública.

Por último, también se tiene el trabajo de Ramírez-Ascoy et al. (2023) en su investigación sobre la gestión municipal por resultados y el comportamiento organizacional en una municipalidad, Ramírez-Ascoy identificó una magnitud significativa y alta $Rho = 0.972$ entre la gestión municipal por resultados y un comportamiento organizacional positivo. La coherencia en la dirección positiva de las correlaciones en ambos estudios sugiere que una GRH efectiva, que incluye prácticas como la motivación y retención de trabajadores, está positivamente vinculada con la gestión eficiente de recursos y prioridades en el ámbito municipal. Este respaldo refuerza la validez de los resultados y resalta la importancia de una gestión integral para medir la eficiencia en la administración pública local.

VI. CONCLUSIONES

Primera.- La investigación confirma de manera concluyente la existencia de una relación significativa entre la GRH y la EPSP en la municipalidad de Ambo - Huánuco durante el año 2023. Los resultados estadísticos, respaldados por un coeficiente de correlación Rho de 0.834, refuerzan el objetivo general del estudio al demostrar que una gestión efectiva de recursos humanos está intrínsecamente vinculada a una mayor EPSP. Estos hallazgos no solo validan la hipótesis general, sino que también subrayan la importancia estratégica de la GRH como factor clave para medir la eficiencia en las operaciones gubernamentales locales.

Segunda.- Se confirma de manera contundente la existencia de una relación positiva y significativa alta entre la GRH y la Eficiencia Operativa en la municipalidad de Ambo - Huánuco durante el año 2023. Los datos estadísticos revelan una relación significativa, apoyado por un Rho de 0.832. Este hallazgo resalta la importancia estratégica de una GRH efectiva para mejorar la eficiencia en las operaciones municipales, proporcionando evidencia sustancial para respaldar el cumplimiento del Objetivo Específico 1 de la investigación. La relación positiva identificada implica que el fortalecimiento de la GRH se relaciona directamente en una mayor eficiencia en las actividades operativas de la municipalidad de Ambo.

Tercera.- Se corrobora de manera concluyente la existencia de una relación positiva y sólida entre la GRH y la Calidad de Servicios en la municipalidad de Ambo - Huánuco para el año 2023. Los resultados obtenidos revelan una correlación significativa apoyado por un Rho de 0.794. Este descubrimiento subraya la relevancia estratégica de una GRH efectiva para medir la calidad de los servicios públicos ofrecidos por la municipalidad, cumpliendo así con el objetivo específico 2 de la investigación. La conexión positiva identificada implica que el fortalecimiento de la GRH se relaciona positiva y directamente en la mejora de la calidad de los servicios prestados a la comunidad en el ámbito municipal.

Cuarta.- Se confirma de manera categórica la existencia de una relación positiva y alta entre la GRH y la Gestión de Recursos y Prioridades en la municipalidad de Ambo - Huánuco para el año 2023. Los resultados estadísticos revelan una relación significativa apoyado por un Rho de 0.804. Este hallazgo destaca la relevancia estratégica de una GRH eficaz para medir una gestión eficiente de los recursos y prioridades municipales, cumpliendo así con el objetivo específico 3 de la investigación. La relación positiva identificada sugiere que el fortalecimiento de la GRH está relacionado directamente con la optimización de la gestión de los recursos disponibles y en una alineación más efectiva con las prioridades municipales, contribuyendo al logro de los objetivos estratégicos de la entidad local.

VII. RECOMENDACIONES

Primera.- Se recomienda la implementación de un programa integral de fortalecimiento de competencias del personal municipal. Este programa debería iniciarse con una evaluación de las habilidades y necesidades específicas de los empleados, identificando brechas y áreas de mejora. Posteriormente, se pueden diseñar y ejecutar sesiones de capacitación adaptadas a estas necesidades, abordando tanto habilidades técnicas como habilidades blandas. Además, se debería establecer un sistema de seguimiento con el fin de analizar los efectos de estas acciones en la eficiencia y desempeño laboral, permitiendo ajustes continuos para asegurar la relevancia y efectividad del programa de fortalecimiento de la GRH.

Segunda.- Se sugiere la implementación de estrategias específicas para mejorar la eficiencia en las operaciones municipales. Inicialmente, se podría llevar a cabo una revisión exhaustiva de los procesos operativos existentes, identificando posibles cuellos de botella, redundancias o áreas de mejora. Luego, se recomienda la formulación de un plan de acción que incluya la optimización de procedimientos, la implementación de tecnologías eficientes y la asignación adecuada de recursos humanos de acuerdo con los requerimientos de operación. La supervisión continua y la retroalimentación de los empleados son fundamentales para evaluar la efectividad de estas estrategias, permitiendo ajustes ágiles para garantizar mejoras sostenibles en la eficiencia operativa.

Tercera.- Se sugiere implementar medidas específicas para fortalecer las prácticas de GRH con la finalidad de perfeccionar la calidad de los servicios públicos ofrecidos. En primer lugar, se propone la realización de evaluaciones periódicas de desempeño del personal, identificando áreas de mejora y proporcionando capacitación adicional cuando sea necesario. Asimismo, se recomienda fomentar un ambiente laboral que promueva la motivación y retención del talento, reconociendo y recompensando los logros del personal. Además, la implementación de programas de desarrollo profesional y la

actualización constante de las habilidades del personal pueden contribuir significativamente a elevar la calidad de los servicios municipales. La retroalimentación continua de los usuarios y la monitorización de indicadores clave de desempeño también son pasos cruciales para evaluar y ajustar estas prácticas de GRH con el fin de alcanzar mejoras sostenibles en la calidad de los servicios públicos.

Cuarta.- Se sugiere realizar una evaluación exhaustiva de las necesidades de recursos humanos, identificando las habilidades y competencias esenciales para las actividades prioritarias de la municipalidad. Posteriormente, se propone diseñar programas de capacitación y desarrollo personalizados para los trabajadores, alineados con las metas y prioridades institucionales. También, la puesta en marcha de sistemas de gestión de talento que incluyen prácticas de selección, evaluación de desempeño y retención del personal puede contribuir a mejorar la alineación de los recursos humanos con las prioridades municipales. La creación de un marco estratégico que integre de manera efectiva la planificación de recursos humanos con la gestión de recursos y prioridades, así como la revisión y actualización periódica de estos procesos, asegurará una gestión más eficiente y alineada con los objetivos estratégicos de la entidad local.

REFERENCIAS

- Agus, A. (2022). Research Methodology as a Calibrator for the Validity of Scientific Research Results. *Kontigensi: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 11(1), 439-447. <https://jurnal.dim-unpas.web.id/index.php/JIMK/article/view/389/381>
- Aklilu, G. (2020). Business Strategy and HRM Aligning On Organizational Performance. Evidence from Public Service Organizations of Dire Dawa Administration. *Journal of Resources Development and Management*, 62, 34-41. <https://core.ac.uk/download/pdf/287193546.pdf>
- Al-Ghazali, B., & Afsar, B. (2021). Retracted: Green human resource management and employees' green creativity: The roles of green behavioral intention and individual green values. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 28(1), 536-536. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/csr.1987>
- Anwar, G., & Nawzad, N. (2021). The impact of Human resource management practice on Organizational performance. *International journal of Engineering, Business and Management (IJEEM)*, 5(1), 1-13. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3824689
- Armijos, F., Bermúdez, A., & Mora, N. (2019). Gestión de administración de los Recursos Humanos. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(4), 163-170. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202019000400163&script=sci_arttext
- Atta-Asiedu, K. (2020). Understanding measurement as a tool in social research. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3643797
- Bloomberg (2023). América Latina es un referente en la competencia global por talento especializado. <https://www.bloomberglinea.com/2023/09/13/america-latina-es-un-referente-en-la-competencia-global-por-talento-especializado/>

- Bloomfield, J., & Fisher, M. (2019). Quantitative research design. *Journal of the Australasian Rehabilitation Nurses Association*, 22(2), 27-30. <https://search.informit.org/doi/abs/10.3316/INFORMIT.738299924514584>
- Caminos-Maldonado, F., y Vásquez, P. (2022). La gestión pública eficaz: fundamentos, factores y casos. *Pro Sciences: Revista de Producción, Ciencias e Investigación*, 6(45), 282-296. <https://journalprosciences.com/index.php/ps/article/view/618/654>
- Chancha, T., Zurita, N., Quispe, R., y Solórzano, J. (2022). Gestión de recursos humanos y modernización de la gestión pública en un gobierno regional peruano, 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 1879-1907. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/3646/5517>
- Comisión Económica para América Latina (2022). Los servicios básicos de agua potable y electricidad como sectores clave para la recuperación transformadora en América Latina y el Caribe. <https://www.cepal.org/es/enfoques/servicios-basicos-agua-potable-electricidad-como-sectores-clave-la-recuperacion>
- Creswell, J., & Hirose, M. (2019). Mixed methods and survey research in family medicine and community health. *Family medicine and community health*, 7(2), 1-6. <https://fmch.bmj.com/content/fmch/7/2/e000086.full.pdf>
- Espinoza, S., Fernández, A., y Ticona, C. (2021). Gestión de Recursos Humanos y la Productividad de los Trabajadores en la Empresa Ladrillera Maxx en Tacna. *Iberoamerican Business Journal*, 4(2), 155-174. <https://journals.epnewman.edu.pe/index.php/IBJ/article/view/214/420>
- Etikan, I., & Babtobe, O. (2019). A basic approach in sampling methodology and sample size calculation. *Med Life Clin*, 1(2), 1-5. <https://www.medtextpublications.com/open-access/a-basic-approach-in-sampling-methodology-and-sample-size-calculation-249.pdf>
- Essuman, D., Boso, N. y Annan, J. (2020). Resiliencia operativa, disrupción y eficiencia: análisis conceptuales y empíricos. *Revista internacional de*

- economía de la producción*, 229(2020), 1-11.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0925527320301456>
- García, M., y García, M. (2014). Estimación de la validez de contenido en una escala de valoración de grado de violencia de género soportado en adolescentes. *Acción psicológica*, 10(2), 41-58.
<https://scielo.isciii.es/pdf/acp/v10n2/05monografico5.pdf>
- Gutiérrez, D., Aguilar, C., Hanco, L., Carrillo, E., y Macazana, D. (2021). Gestión de recursos humanos del personal civil administrativo del departamento de Educación del Hospital Militar Central Lima, Perú. *Universidad y Sociedad*, 13(S3), 346-355. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2488/2443>
- Horow, F., & Machoka, P. (2021). Determinants of public resource management at the independent constitutional commissions of Kenya: a case study of the national lands commission. *African Journal of Emerging Issues*, 3(10), 50-72.
<https://www.ajoeijournals.org/sys/index.php/ajoei/article/view/241>
- Hudson, J., Fielding, S., & Ramsay, C. (2019). Methodology and reporting characteristics of studies using interrupted time series design in healthcare. *BMC medical research methodology*, 19, 1-7.
<https://link.springer.com/article/10.1186/s12874-019-0777-x>
- Jamal, B., & Anwar, G. (2021). An empirical study of employees' motivation and its influence job satisfaction. Ali, BJ, & Anwar, G.(2021). An Empirical Study of Employees' Motivation and its Influence Job Satisfaction. *International Journal of Engineering, Business and Management*, 5(2), 21-30.
https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3822723
- Korkmaz, O. (2019). Personnel selection method based on TOPSIS multi-criteria decision making method. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, (23), 1-16. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/611012>
- Kumar, H. (2020). Quantitative research: A successful investigation in natural and social sciences. *Journal of Economic Development, Environment and People*, 9(4), 50-79. <https://www.ceeol.com/search/article-detail?id=939590>

- Kurdi, B., & Alshurideh, M. (2020). Employee retention and organizational performance: Evidence from banking industry. *Management Science Letters*, 10(16), 3981-3990. https://www.growingscience.com/msl/Vol10/msl_2020_235.pdf
- Laher, S., Fynn, A., & Kramer, S. (2019). Non-experimental research designs: Investigating the spatial distribution and social ecology of male homicide. *Research Methods in the Social Sciences*, 19, 19. https://library.oapen.org/bitstream/handle/20.500.12657/25727/9781776142767_OpenAccessPDF.pdf?sequence=1#page=34
- López, A. (2019). Gestión del talento humano y la calidad de servicio público en la provincia de Leoncio Prado, 2018. *Balances*, 6(7), 12-17. <https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/145>
- Maduraiveeran, V., & Abdul, M. (2020). The Relationship between Work Environment and Employee Performance towards Service Quality in Malaysia Public Sector. *International Journal of Research and Scientific Innovation*, 9(7), 129-135. <https://n9.cl/4ruhX>
- Martínez, A., y Campos, W. (2015). Correlación entre actividades de interacción social registradas con nuevas tecnologías y el grado de aislamiento social en los adultos mayores. *Revista mexicana de ingeniería biomédica*, 36(3), 181-190. <https://www.medigraphic.com/pdfs/inge/ib-2015/ib153d.pdf>
- Mawudeku, I., & Amankwah, M. (2022). Determinants of Employee Motivation and Retention: A Case of Centre for Plant Medicine Research, Mampong-Akwapim, Ghana. *International Journal of Business and Social Science*, 13(3), 1-11. <https://n9.cl/q570d>
- McEwen, J., Bigby, C., & Douglas, J. (2021). What is good service quality? Day service staff's perspectives about what it looks like and how it should be monitored. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 34(4), 1118-1126. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/jar.12871>

- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2022). Se reformará Sistema de Gestión de Recursos Humanos (SERVIR), para garantizar la inclusión, equidad y el respeto de los derechos laborales. <https://n9.cl/6o0i4>
- Muntané, J. (2010). Introducción a la investigación básica. *Centro de investigacion biometrica*, 33(3), 221, 227. https://www.researchgate.net/profile/Jordi-Muntane/publication/341343398_Introduccion_a_la_Investigacion_basica/links/5ebb9e7d92851c11a8650cf9/Introduccion-a-la-Investigacion-basica.pdf
- Newman, M., & Gough, D. (2020). Systematic reviews in educational research: Methodology, perspectives and application. Systematic reviews in educational research: Methodology, perspectives and application. <https://library.oapen.org/bitstream/handle/20.500.12657/23142/1007012.pdf?sequenc#page=22>
- Pan, J., Lu, X., & Wang, G. (2021). Transforming scientific research: Organized basic research. *Bulletin of Chinese Academy of Sciences (Chinese Version)*, 36(12), 1395-1403. <https://bulletinofcas.researchcommons.org/journal/vol36/iss12/>
- Pfeffer, J. (1994) *Competitive Advantage through People Unleashing the Power of the Workforce*. Harvard Business School Press, Boston. <https://cir.nii.ac.jp/crid/1130282269329257984>
- Presidencia del Consejo de Ministros del Perú (2021). Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021. <https://transparencia.cultura.gob.pe/sites/default/files/transparencia/2020/06/informacion-adicional/modernizaciondelagestionpublica2021.pdf>
- Qutni, D., Kristiawan, M., & Fitriani, Y. (2021). Human Resource Management in Improving The Quality of Education. *Edunesia: Jurnal Ilmiah Pendidikan*, 2(2), 354-366. <https://mail.edunesia.org/index.php/edu/article/view/132/76>
- Ramírez-Ascoy, L., Vela-Reátegui, S., Salazar-Apagüño, M., & Cueto-Orbe, R. (2023). Clima organizacional y gestión por resultados en una municipalidad provincial peruana. *UNAAACIENCIA-PERÚ*, 2(1), e36-e36. <https://revistas.unaaa.edu.pe/index.php/unaaaciencia/article/view/36/184>

- Rivaldo, Y., & Nabella, S. (2023). Employee Performance: Education, Training, Experience and Work Discipline. *Calitatea*, 24(193), 182-188. <https://n9.cl/bjl0u3>
- Roco-Videla, Á., Landabur-Ayala, R., Maureira-Carsalade, N., & Olguin-Barraza, M. (2023). ¿Cómo determinar efectivamente si una serie de datos sigue una distribución normal cuando el tamaño muestral es pequeño?. *Nutrición Hospitalaria*, 40(1), 234-235. <https://scielo.isciii.es/pdf/nh/v40n1/0212-1611-nh-40-1-234.pdf>
- Sancar, R., Atal, D., & Deryakulu, D. (2021). A new framework for teachers' professional development. *Teaching and Teacher Education*, 101, 1-12. <https://n9.cl/v8oe2>
- Sarabia, C. y Alconero, A. (2019). Claves para el diseño y validación de cuestionarios en Ciencias de la Salud. *Enfermería en Cardiología*, 21(77), 69-73. https://enfermeriaencardiologia.com/media/acfupload/627a2069dc5b2_Enferm-Cardiol.-2019-26-77-Art_1-1.pdf
- Sauñe-Villalobos, E., & Ramos, V. (2023). Estudio comparativo de cultura organizacional actual y requerida 2019-2021 en una institución bancaria. *CienciAmérica*, 12(1), 33-46. <https://www.cienciamerica.edu.ec/index.php/uti/article/view/403/884>
- Shen, L., Zhou, K. Z., Wang, K., & Zhang, C. (2023). Do political ties facilitate operational efficiency? A contingent political embeddedness perspective. *Journal of Operations Management*, 69(1), 159-184. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/joom.1203>
- Shia, J., Dai, X., Duan, K., & Li, J. (2023). Exploring the performances and determinants of public service provision in 35 major cities in China from the perspectives of efficiency and effectiveness. *Socio-Economic Planning Sciences*, 85, 1-18. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0038012122002427>

- Sibonde, A., & Dassah, M. (2021). The relationship between employee motivation and service quality: Case study of a selected municipality in the Western Cape province, South Africa. *Africa's Public Service Delivery & Performance Review*, 9(1), 12. <https://apsdpr.org/index.php/apsdpr/article/view/499/873>
- Supriyanto, D. (2023). Quality of Public Services In Service Office Population and Civil Registration. *Best Journal of Administration and Management*, 1(3), 118-122. <https://internationalpublisher.id/journal/index.php/Bejam/article/view/68>
- Universidad Cesar Vallejo (2020). Código de ética. Consejo universitario. <https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/09/RCUN%C2%B00340-2021-UCV-Aprueba-Modificacion-Codigo-Etica-en-Investigacion.pdf>
- Veloza, R. (2023). Validez y fiabilidad del instrumento de análisis cuantitativo del uso de las redes sociales y el desarrollo de la inteligencia emocional en adolescentes. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(3), 4907-4933. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/6522>
- Verdesoto, O., Landa, G., y Salguero, Y. (2023). Competencias laborales y la eficiencia en las pymes del cantón Ambato postcovid. *Uniandes Episteme. Revista de Ciencia, Tecnología e Innovación*, 10(1), 003-014. <https://revista.uniandes.edu.ec/ojs/index.php/EPISTEME/article/view/2743/2340>
- Wilson, W. (1887). The Study of Administration. *Political Science Quarterly*, 2(2), 197-222. <https://faculty.fiu.edu/~revellk/pad3003/Wilson.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable 1 Gestión de Recursos Humanos	Para Qutni et al. (2021) se refiere al conjunto de prácticas, políticas y procesos implementados por una organización o entidad pública para reclutar, seleccionar, capacitar, desarrollar y gestionar a su personal. Se centra en cómo la entidad maneja sus recursos humanos, desde la atracción de talento hasta la evaluación del desempeño y la motivación de los trabajadores, puede tener un impacto significativo en la productividad, la satisfacción laboral y, en última instancia, en la capacidad para prestar servicios públicos de calidad a sus ciudadanos.	La variable se evaluará utilizando un cuestionario que contiene 18 preguntas calificadas en una escala ordinal. La administración de este cuestionario se realizará en un lapso de 25 minutos. Este instrumento se estructura en torno a tres dimensiones claves: Procesos de selección y capacitación, desarrollo profesional y evaluación, motivación y retención de trabajadores.	Procesos de Selección y Capacitación Desarrollo Profesional y Evaluación Motivación y Retención de Trabajadores	Claridad en los procesos de selección. Relevancia de la capacitación recibida. Comunicación sobre expectativas laborales. Oportunidades de desarrollo. Evaluación del desempeño justo. Retroalimentación efectiva. Satisfacción laboral general. Factores que afectan la retención. Reconocimiento y recompensas.	Escala ordinal.
Variable 2 Eficiencia en la Prestación de Servicios Públicos	Según Shia et al. (2023) se refiere a la capacidad para proporcionar servicios públicos de manera oportuna y efectiva a sus ciudadanos. Esta eficiencia implica la optimización de recursos, la entrega de servicios de alta calidad y el cumplimiento de estándares y expectativas de los usuarios. En un entorno municipal, la eficiencia en la prestación de servicios públicos es esencial para garantizar la satisfacción de los ciudadanos, la utilización efectiva de los recursos públicos y el cumplimiento de los objetivos y metas de la administración local. Esta variable es crucial para evaluar la efectividad de la gestión municipal en la satisfacción de las necesidades y expectativas de la comunidad.	La variable se evaluará utilizando un cuestionario que contiene 18 preguntas calificadas en una escala ordinal. La administración de este cuestionario se realizará en un lapso de 25 minutos. Este instrumento se estructura en torno a tres dimensiones claves: Eficiencia operativa, calidad de servicios, gestión de recursos y prioridades.	Eficiencia Operativa Calidad de Servicios Gestión de Recursos y Prioridades	Tiempo de respuesta a solicitudes. Uso eficiente de los recursos disponibles. Obstáculos para una operación eficiente. Percepción de calidad por parte de los usuarios. Cumplimiento de estándares de calidad. Identificación de áreas de mejora. Gestión eficiente de recursos públicos. Conexión de actividades con objetivos municipales. Adaptación a necesidades locales cambiantes.	Escala ordinal.

Nota. La primera variable y sus dimensiones se ha tomado en referencia Aklilu (2022) y a Armijos et al. (2019) y Qutni et al. (2021) y la segunda variable en referencia a Shia et al. (2023)

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Título del instrumento: Gestión de recursos humanos

Nombre de la investigación: Gestión de recursos humanos y eficiencia en la prestación de servicios públicos en una municipalidad de Ambo - Huánuco, 2023

Estimados trabajadores:

Marcar con un aspa la alternativa que usted crea la más acertada. Esta encuesta tiene como objetivo evaluar la efectividad de la gestión de recursos humanos y la eficiencia en la prestación de servicios públicos en nuestra organización. Agradecemos sinceramente su participación y le garantizamos que sus respuestas serán tratadas de manera anónima y confidencial. Su honestidad al responder las 36 preguntas es esencial, ya que los resultados obtenidos servirán como base para tomar decisiones futuras destinadas a mejorar los servicios y prácticas de gestión. Su contribución es valiosa y contribuirá a un mejor servicio público.

Variable Gestión de Recursos Humanos	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
Dimensión 1					
Indicador 1					
¿Con qué frecuencia encuentra claro el proceso de selección para ingresar a la municipalidad?					
¿Con qué frecuencia se proporciona información detallada sobre los pasos a seguir en el proceso de selección?					
Indicador 2					
¿Con qué frecuencia siente que la capacitación que ha recibido está directamente relacionada con sus responsabilidades laborales?					
¿Con qué frecuencia considera que la capacitación proporcionada ha mejorado sus habilidades y conocimientos laborales?					
Indicador 3					

¿Con qué frecuencia ha recibido información clara sobre las expectativas laborales y responsabilidades en su puesto de trabajo?					
¿Con qué frecuencia se le comunica de manera efectiva las metas y objetivos laborales en la municipalidad?					
Dimensión 2					
Indicador 1					
¿Con qué frecuencia se le ofrecen oportunidades de desarrollo profesional dentro de la municipalidad?					
¿Con qué frecuencia se siente apoyado para avanzar en su carrera laboral en la municipalidad?					
Indicador 2					
¿Con qué frecuencia considera que las evaluaciones de desempeño se realizan de manera justa y objetiva?					
¿Con qué frecuencia se tiene en cuenta su opinión en las evaluaciones de desempeño?					
Indicador 3					
¿Con qué frecuencia recibe retroalimentación sobre su desempeño laboral?					
¿Con qué frecuencia se siente motivado a mejorar su desempeño debido a la retroalimentación recibida?					
Dimensión 3					
Indicador 1					
¿Con qué frecuencia se siente satisfecho con su trabajo en la municipalidad?					
¿Con qué frecuencia considera que su trabajo en la municipalidad es gratificante y significativo?					
Indicador 2					
¿Con qué frecuencia los incentivos y beneficios influyen en su decisión de quedarse en la municipalidad?					

¿Con qué frecuencia los desafíos laborales y las oportunidades de crecimiento son un factor en su permanencia en la municipalidad?					
Indicador 3					
¿Con qué frecuencia se le reconoce por su contribución al trabajo en la municipalidad?					
¿Con qué frecuencia siente que las recompensas y el reconocimiento son proporcionados de manera justa y equitativa?					

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Título del instrumento: Eficiencia en la prestación de servicios públicos

Nombre de la investigación: Gestión de recursos humanos y eficiencia en la prestación de servicios públicos en una municipalidad de Ambo - Huánuco, 2023

Estimados trabajadores:

Marcar con un aspa la alternativa que usted crea la más acertada. Esta encuesta tiene como objetivo evaluar la efectividad de la gestión de recursos humanos y la eficiencia en la prestación de servicios públicos en nuestra organización. Agradecemos sinceramente su participación y le garantizamos que sus respuestas serán tratadas de manera anónima y confidencial. Su honestidad al responder las 36 preguntas es esencial, ya que los resultados obtenidos servirán como base para tomar decisiones futuras destinadas a mejorar los servicios y prácticas de gestión. Su contribución es valiosa y contribuirá a un mejor servicio público.

Variable Eficiencia en la Prestación de Servicios Públicos	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
Dimensión 1					
Indicador 1					
¿Con qué frecuencia las solicitudes de los ciudadanos son atendidas en un tiempo razonable?					
¿Con qué frecuencia experimentan demoras significativas en la prestación de servicios públicos?					
Indicador 2					
¿Con qué frecuencia se utilizan eficazmente los recursos disponibles para ofrecer servicios públicos?					
¿Con qué frecuencia se optimizan los recursos en la prestación de servicios, evitando desperdicios notables?					
Indicador 3					
¿Con qué frecuencia se eliminan obstáculos y procesos burocráticos para agilizar la prestación de servicios públicos?					
¿Con qué frecuencia se detectan oportunidades de mejora en los					

procedimientos operativos para aumentar su eficiencia?					
Dimensión 2					
Indicador 1					
¿Con qué frecuencia los usuarios expresan satisfacción con la calidad de los servicios públicos proporcionados?					
¿Con qué frecuencia recibes retroalimentación constructiva de los usuarios sobre áreas que podrían mejorarse en la calidad de los servicios?					
Indicador 2					
¿Con qué frecuencia se mantienen y cumplen los estándares de calidad establecidos en la prestación de servicios públicos?					
¿Con qué frecuencia se cumplen los estándares de calidad esperados en la prestación de servicios públicos?					
Indicador 3					
¿Con qué frecuencia se realizan evaluaciones para identificar áreas que requieren mejoras en la calidad de los servicios públicos?					
¿Con qué frecuencia se toman medidas concretas para abordar las áreas identificadas para la mejora?					
Dimensión 3					
Indicador 1					
¿Con qué frecuencia percibe que los recursos públicos se utilizan de manera eficiente en la prestación de servicios?					
¿Con qué frecuencia se observan prácticas de austeridad en el uso de recursos públicos?					
Indicador 2					
¿Con qué frecuencia siente que las actividades y servicios prestados están alineados con los objetivos y metas municipales?					
¿Con qué frecuencia percibe que existe un enfoque claro en la realización de los objetivos estratégicos de la municipalidad?					
Indicador 3					
¿Con qué frecuencia se ajustan los servicios públicos para satisfacer las necesidades cambiantes de la comunidad local?					

¿Con qué frecuencia se consideran las opiniones y necesidades de la comunidad en la toma de decisiones sobre la prestación de servicios?

--	--	--	--	--

Consentimiento Informado

Título de la investigación: Gestión de recursos humanos y eficiencia en la prestación de servicios públicos en una municipalidad de Ambo - Huánuco, 2023.

Investigador: Cajas Barrueta Ruddy

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Gestión de recursos humanos y eficiencia en la prestación de servicios públicos en una municipalidad de Ambo - Huánuco, 2023”, cuyo objetivo es determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la eficiencia en la prestación de servicios públicos en una municipalidad de Ambo - Huánuco, 2023. Esta investigación es desarrollada por el estudiante de posgrado del programa académico de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la municipalidad de Ambo.

Esta investigación impactará de forma positiva porque aporta información sobre la relación de las variables de estudio como son la gestión de archivos y la cultura organizacional en colaboradores de la institución, que pueden servir de base para otras investigaciones futuras, tomando en cuenta conceptos de investigadores a nivel mundial en estas variables.

Procedimiento

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

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Gestión de recursos humanos y eficiencia en la prestación de servicios públicos en una municipalidad de Ambo - Huánuco, 2023”.
2. Esta encuesta tiene un tiempo aproximado de 25 minutos y se realizará en las instalaciones de la institución. Las respuestas al cuestionario 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 alcanzará 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 Cajas Barraeta, Ruddy email: rcajasb@ucvvirtual.edu.pe

y Docente asesora María Alza Salvatierra, email: malzasa@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

Firma:

Anexo 4. Evaluación por juicio de expertos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión de recursos humanos y eficiencia en la prestación de servicios públicos en una municipalidad de Ambo - Huánuco, 2023". 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:	Alberto Bustillos Cuba	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social (X)
	Educativa ()	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Gerente de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria	
Institución donde labora:	Municipalidad Provincial de Ambo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica:	No corresponde	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Gestión de Recursos Humanos
Autor:	Cajas Barrueta, Ruddy Hanseel
Procedencia:	Cuestionario propio
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	25 minutos
Ámbito de aplicación:	30 de Octubre 2023 / Huánuco / Aplicado a trabajadores de una municipalidad de Ambo.
Significación:	La dimensión: Procesos de Selección y Capacitación, posee 3 indicadores: Claridad en los procesos de selección; Relevancia de la capacitación recibida, Comunicación sobre expectativas laborales. La dimensión: Desarrollo Profesional y Evaluación, posee 3 indicadores: Oportunidades de desarrollo; Evaluación del desempeño justo; Retroalimentación efectiva. La dimensión: Motivación y Retención de Empleados, posee 3 indicadores: Satisfacción laboral general; Factores que afectan la retención; Reconocimiento y recompensas. El objetivo general de la investigación es: Determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la eficiencia en la prestación de servicios públicos en una municipalidad de Ambo - Huánuco, 2023.



4. Soporte teórico

Variable 1	Dimensiones	Definición
Gestión de Recursos Humanos	Procesos de Selección y Capacitación	Se adentra en la eficacia y equidad de los procesos de selección y formación de personal. Es vital para asegurar que la organización cuente con empleados idóneos y debidamente preparados. La transparencia en los procedimientos de selección garantiza que no haya discriminación, mientras que la relevancia de la capacitación y la comunicación clara de las expectativas laborales son fundamentales para el rendimiento y la satisfacción de los empleados. La gestión exitosa de esta dimensión fortalece la base de recursos humanos de la organización.
	Desarrollo Profesional y Evaluación	Destaca la importancia de brindar a los empleados oportunidades de crecimiento y evaluar su desempeño de manera justa. Las oportunidades de desarrollo contribuyen a la retención de talento y al avance de la carrera de los empleados, mientras que una evaluación justa del rendimiento promueve la motivación y el compromiso. La retroalimentación efectiva, parte de esta dimensión, también es un pilar para el mejoramiento continuo de los empleados y la organización en su conjunto.
	Motivación y Retención de Empleados	Se analiza la satisfacción laboral y las prácticas de retención de personal. La satisfacción laboral es un indicador fundamental del bienestar de los empleados y su capacidad para contribuir eficazmente a los objetivos de la organización. Además, la retención del personal es esencial para evitar la rotación constante y los costos asociados. Las prácticas de reconocimiento y recompensas son parte de esta dimensión, ya que pueden incentivar a los empleados a permanecer en la organización y esforzarse en su trabajo.

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

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Gestión de Recursos Humanos elaborado por Cajas Barrueta Ruddy Hanseel, elaborado 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 de Gestión de Recursos Humanos

- Primera dimensión: Procesos de Selección y Capacitación.
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la eficacia de los procesos de selección y la relevancia de la capacitación ofrecida, lo que impacta en la adquisición de talento y habilidades por parte de los empleados, y cómo se comunican las expectativas laborales, lo que influye en la claridad de roles y responsabilidades en la organización.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Claridad en los procesos de selección.	¿Con qué frecuencia encuentra claro el proceso de selección para ingresar a la municipalidad?	4	4	4	
	¿Con qué frecuencia se proporciona información detallada sobre los pasos a seguir en el proceso de selección?	4	4	4	
Relevancia de la capacitación recibida.	¿Con qué frecuencia siente que la capacitación que ha recibido está directamente relacionada con sus responsabilidades laborales?	4	4	4	
	¿Con qué frecuencia considera que la capacitación proporcionada ha mejorado sus habilidades y conocimientos laborales?	4	4	4	
Comunicación sobre expectativas laborales.	¿Con qué frecuencia ha recibido información clara sobre las expectativas laborales y responsabilidades en su puesto de trabajo?	4	4	4	
	¿Con qué frecuencia se le comunica de manera efectiva las metas y objetivos laborales en la municipalidad?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Desarrollo Profesional y Evaluación.
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar las oportunidades de desarrollo ofrecidas a los empleados y la justicia en la evaluación del desempeño, lo que afecta directamente la motivación y crecimiento profesional, además de la retroalimentación efectiva, lo que mejora la calidad de la gestión del desempeño.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Oportunidades de desarrollo.	¿Con qué frecuencia se le ofrecen oportunidades de desarrollo profesional dentro de la municipalidad?	4	4	4	
	¿Con qué frecuencia se siente apoyado para avanzar en su carrera laboral en la municipalidad?	4	4	4	
Evaluación del desempeño justo.	¿Con qué frecuencia considera que las evaluaciones de desempeño se realizan de manera justa y objetiva?	4	4	4	
	¿Con qué frecuencia se tiene en cuenta su opinión en las evaluaciones de desempeño?	4	4	4	
Retroalimentación efectiva.	¿Con qué frecuencia recibe retroalimentación sobre su desempeño laboral?	4	4	4	
	¿Con qué frecuencia se siente motivado a mejorar su desempeño debido a la retroalimentación recibida?	4	4	4	



- Tercera dimensión: Motivación y Retención de Empleados.
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la satisfacción laboral general de los empleados, los factores que inciden en su retención, incluyendo el reconocimiento y recompensas, lo que contribuye a mantener un equipo motivado y comprometido con la organización.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Satisfacción laboral general.	¿Con qué frecuencia se siente satisfecho con su trabajo en la municipalidad?	4	4	4	
	¿Con qué frecuencia considera que su trabajo en la municipalidad es gratificante y significativo?	4	4	4	
Factores que afectan la retención.	¿Con qué frecuencia los incentivos y beneficios influyen en su decisión de quedarse en la municipalidad?	4	4	4	
	¿Con qué frecuencia los desafíos laborales y las oportunidades de crecimiento son un factor en su permanencia en la municipalidad?	4	4	4	
Reconocimiento y recompensas.	¿Con qué frecuencia se le reconoce por su contribución al trabajo en la municipalidad?	4	4	4	
	¿Con qué frecuencia siente que las recompensas y el reconocimiento son proporcionados de manera justa y equitativa?	4	4	4	


Alberto Bustillos Cuba
DNI 46138804



4. Soporte teórico

Variable 1	Dimensiones	Definición
Gestión de Recursos Humanos	Procesos de Selección y Capacitación	Se adentra en la eficacia y equidad de los procesos de selección y formación de personal. Es vital para asegurar que la organización cuente con empleados idóneos y debidamente preparados. La transparencia en los procedimientos de selección garantiza que no haya discriminación, mientras que la relevancia de la capacitación y la comunicación clara de las expectativas laborales son fundamentales para el rendimiento y la satisfacción de los empleados. La gestión exitosa de esta dimensión fortalece la base de recursos humanos de la organización.
	Desarrollo Profesional y Evaluación	Destaca la importancia de brindar a los empleados oportunidades de crecimiento y evaluar su desempeño de manera justa. Las oportunidades de desarrollo contribuyen a la retención de talento y al avance de la carrera de los empleados, mientras que una evaluación justa del rendimiento promueve la motivación y el compromiso. La retroalimentación efectiva, parte de esta dimensión, también es un pilar para el mejoramiento continuo de los empleados y la organización en su conjunto.
	Motivación y Retención de Empleados	Se analiza la satisfacción laboral y las prácticas de retención de personal. La satisfacción laboral es un indicador fundamental del bienestar de los empleados y su capacidad para contribuir eficazmente a los objetivos de la organización. Además, la retención del personal es esencial para evitar la rotación constante y los costos asociados. Las prácticas de reconocimiento y recompensas son parte de esta dimensión, ya que pueden incentivar a los empleados a permanecer en la organización y esforzarse en su trabajo.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Gestión de Recursos Humanos elaborado por Cajas Barrueta Ruddy Hanseel, elaborado 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 de Gestión de Recursos Humanos

- Primera dimensión: Procesos de Selección y Capacitación.
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la eficacia de los procesos de selección y la relevancia de la capacitación ofrecida, lo que impacta en la adquisición de talento y habilidades por parte de los empleados, y cómo se comunican las expectativas laborales, lo que influye en la claridad de roles y responsabilidades en la organización.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Claridad en los procesos de selección.	¿Con qué frecuencia encuentra claro el proceso de selección para ingresar a la municipalidad?	4	4	4	
	¿Con qué frecuencia se proporciona información detallada sobre los pasos a seguir en el proceso de selección?	4	4	4	
Relevancia de la capacitación recibida.	¿Con qué frecuencia siente que la capacitación que ha recibido está directamente relacionada con sus responsabilidades laborales?	4	4	4	
	¿Con qué frecuencia considera que la capacitación proporcionada ha mejorado sus habilidades y conocimientos laborales?	4	4	4	
Comunicación sobre expectativas laborales.	¿Con qué frecuencia ha recibido información clara sobre las expectativas laborales y responsabilidades en su puesto de trabajo?	4	4	4	
	¿Con qué frecuencia se le comunica de manera efectiva las metas y objetivos laborales en la municipalidad?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Desarrollo Profesional y Evaluación.
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar las oportunidades de desarrollo ofrecidas a los empleados y la justicia en la evaluación del desempeño, lo que afecta directamente la motivación y crecimiento profesional, además de la retroalimentación efectiva, lo que mejora la calidad de la gestión del desempeño.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Oportunidades de desarrollo.	¿Con qué frecuencia se le ofrecen oportunidades de desarrollo profesional dentro de la municipalidad?	4	4	4	
	¿Con qué frecuencia se siente apoyado para avanzar en su carrera laboral en la municipalidad?	4	4	4	
Evaluación del desempeño justo.	¿Con qué frecuencia considera que las evaluaciones de desempeño se realizan de manera justa y objetiva?	4	4	4	
	¿Con qué frecuencia se tiene en cuenta su opinión en las evaluaciones de desempeño?	4	4	4	
Retroalimentación efectiva.	¿Con qué frecuencia recibe retroalimentación sobre su desempeño laboral?	4	4	4	
	¿Con qué frecuencia se siente motivado a mejorar su desempeño debido a la retroalimentación recibida?	4	4	4	



- Tercera dimensión: Motivación y Retención de Empleados.
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la satisfacción laboral general de los empleados, los factores que inciden en su retención, incluyendo el reconocimiento y recompensas, lo que contribuye a mantener un equipo motivado y comprometido con la organización.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Satisfacción laboral general.	¿Con qué frecuencia se siente satisfecho con su trabajo en la municipalidad?	4	4	4	
	¿Con qué frecuencia considera que su trabajo en la municipalidad es gratificante y significativo?	4	4	4	
Factores que afectan la retención.	¿Con qué frecuencia los incentivos y beneficios influyen en su decisión de quedarse en la municipalidad?	4	4	4	
	¿Con qué frecuencia los desafíos laborales y las oportunidades de crecimiento son un factor en su permanencia en la municipalidad?	4	4	4	
Reconocimiento y recompensas.	¿Con qué frecuencia se le reconoce por su contribución al trabajo en la municipalidad?	4	4	4	
	¿Con qué frecuencia siente que las recompensas y el reconocimiento son proporcionados de manera justa y equitativa?	4	4	4	

Roger Rubén Martínez Canchari
INGENIERO GEOLOGO
CIP: 112695
Roger Rubén Martínez Canchari
DNI 42804800

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión de recursos humanos y eficiencia en la prestación de servicios públicos en una municipalidad de Ambo - Huánuco, 2023". 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:	Víctor Waldit Laurencio Calixto
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Cfínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Gerente de Administración
Institución donde labora:	Municipalidad Provincial de Ambo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica:	No corresponde

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Gestión de Recursos Humanos
Autor:	Cajas Barrueta, Ruddy Hanseel
Procedencia:	Cuestionario propio
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	25minutos
Ámbito de aplicación:	30 de Octubre 2023 / Huánuco / Aplicado a trabajadores de una municipalidad de Ambo.
Significación:	La dimensión: Procesos de Selección y Capacitación, posee 3 indicadores: Claridad en los procesos de selección; Relevancia de la capacitación recibida; Comunicación sobre expectativas laborales. La dimensión: Desarrollo Profesional y Evaluación, posee 3 indicadores: Oportunidades de desarrollo; Evaluación del desempeño justo; Retroalimentación efectiva. La dimensión: Motivación y Retención de Empleados, posee 3 indicadores: Satisfacción laboral general; Factores que afectan la retención; Reconocimiento y recompensas. El objetivo general de la investigación es: Determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la eficiencia en la prestación de servicios públicos en una municipalidad de Ambo - Huánuco, 2023.

4. Soporte teórico

Variable 1	Dimensiones	Definición
Gestión de Recursos Humanos	Procesos de Selección y Capacitación	Se adentra en la eficacia y equidad de los procesos de selección y formación de personal. Es vital para asegurar que la organización cuente con empleados idóneos y debidamente preparados. La transparencia en los procedimientos de selección garantiza que no haya discriminación, mientras que la relevancia de la capacitación y la comunicación clara de las expectativas laborales son fundamentales para el rendimiento y la satisfacción de los empleados. La gestión exitosa de esta dimensión fortalece la base de recursos humanos de la organización.
	Desarrollo Profesional y Evaluación	Destaca la importancia de brindar a los empleados oportunidades de crecimiento y evaluar su desempeño de manera justa. Las oportunidades de desarrollo contribuyen a la retención de talento y al avance de la carrera de los empleados, mientras que una evaluación justa del rendimiento promueve la motivación y el compromiso. La retroalimentación efectiva, parte de esta dimensión, también es un pilar para el mejoramiento continuo de los empleados y la organización en su conjunto.
	Motivación y Retención de Empleados	Se analiza la satisfacción laboral y las prácticas de retención de personal. La satisfacción laboral es un indicador fundamental del bienestar de los empleados y su capacidad para contribuir eficazmente a los objetivos de la organización. Además, la retención del personal es esencial para evitar la rotación constante y los costos asociados. Las prácticas de reconocimiento y recompensas son parte de esta dimensión, ya que pueden incentivar a los empleados a permanecer en la organización y esforzarse en su trabajo.



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

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Gestión de Recursos Humanos elaborado por Cajas Barrueta Ruddy Hanseel, elaborado 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 de Gestión de Recursos Humanos.

- Primera dimensión: Procesos de Selección y Capacitación.
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la eficacia de los procesos de selección y la relevancia de la capacitación ofrecida, lo que impacta en la adquisición de talento y habilidades por parte de los empleados, y cómo se comunican las expectativas laborales, lo que influye en la claridad de roles y responsabilidades en la organización.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Claridad en los procesos de selección.	¿Con qué frecuencia encuentra claro el proceso de selección para ingresar a la municipalidad?	4	4	4	
	¿Con qué frecuencia se proporciona información detallada sobre los pasos a seguir en el proceso de selección?	4	4	4	
Relevancia de la capacitación recibida.	¿Con qué frecuencia siente que la capacitación que ha recibido está directamente relacionada con sus responsabilidades laborales?	4	4	4	
	¿Con qué frecuencia considera que la capacitación proporcionada ha mejorado sus habilidades y conocimientos laborales?	4	4	4	
Comunicación sobre expectativas laborales.	¿Con qué frecuencia ha recibido información clara sobre las expectativas laborales y responsabilidades en su puesto de trabajo?	4	4	4	
	¿Con qué frecuencia se le comunica de manera efectiva las metas y objetivos laborales en la municipalidad?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Desarrollo Profesional y Evaluación.
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar las oportunidades de desarrollo ofrecidas a los empleados y la justicia en la evaluación del desempeño, lo que afecta directamente la motivación y crecimiento profesional, además de la retroalimentación efectiva, lo que mejora la calidad de la gestión del desempeño.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Oportunidades de desarrollo.	¿Con qué frecuencia se le ofrecen oportunidades de desarrollo profesional dentro de la municipalidad?	4	4	4	
	¿Con qué frecuencia se siente apoyado para avanzar en su carrera laboral en la municipalidad?	4	4	4	
Evaluación del desempeño justo.	¿Con qué frecuencia considera que las evaluaciones de desempeño se realizan de manera justa y objetiva?	4	4	4	
	¿Con qué frecuencia se tiene en cuenta su opinión en las evaluaciones de desempeño?	4	4	4	
Retroalimentación efectiva.	¿Con qué frecuencia recibe retroalimentación sobre su desempeño laboral?	4	4	4	
	¿Con qué frecuencia se siente motivado a mejorar su desempeño debido a la retroalimentación recibida?	4	4	4	



- Tercera dimensión: Motivación y Retención de Empleados.
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la satisfacción laboral general de los empleados, los factores que inciden en su retención, incluyendo el reconocimiento y recompensas, lo que contribuye a mantener un equipo motivado y comprometido con la organización.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Satisfacción laboral general.	¿Con qué frecuencia se siente satisfecho con su trabajo en la municipalidad?	4	4	4	
	¿Con qué frecuencia considera que su trabajo en la municipalidad es gratificante y significativo?	4	4	4	
Factores que afectan la retención.	¿Con qué frecuencia los incentivos y beneficios influyen en su decisión de quedarse en la municipalidad?	4	4	4	
	¿Con qué frecuencia los desafíos laborales y las oportunidades de crecimiento son un factor en su permanencia en la municipalidad?	4	4	4	
Reconocimiento y recompensas.	¿Con qué frecuencia se le reconoce por su contribución al trabajo en la municipalidad?	4	4	4	
	¿Con qué frecuencia siente que las recompensas y el reconocimiento son proporcionados de manera justa y equitativa?	4	4	4	

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AMBO

 Mtro. VÍCTOR W. LAURENCIO CALIXTO
 GERENTE DE LA OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

Víctor Waldit Laurencio Calixto
 DNI 44691103



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión de recursos humanos y eficiencia en la prestación de servicios públicos en una municipalidad de Ambo - Huánuco, 2023". 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:	Alberto Bustillos Cuba
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica () Social (X) Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Gerente de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria
Institución donde labora:	Municipalidad Provincial de Ambo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica:	No corresponde

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Eficiencia en la Prestación de Servicios Públicos
Autor:	Cajas Barrueta, Ruddy Hanseel
Procedencia:	Cuestionario propio
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	25 minutos
Ámbito de aplicación:	30 de Octubre 2023 / Huánuco / Aplicado a trabajadores de una municipalidad de Ambo.
Significación:	La dimensión: Eficiencia Operativa, posee 3 indicadores: Tiempo de respuesta a solicitudes; Uso eficiente de los recursos disponibles; Obstáculos para una operación eficiente. La dimensión: Calidad de Servicios, posee 3 indicadores: Percepción de calidad por parte de los usuarios; Cumplimiento de estándares de calidad; Identificación de áreas de mejora. La dimensión: Gestión de Recursos y Prioridades, posee 3 indicadores: Gestión eficiente de recursos públicos; Conexión de actividades con objetivos municipales; Adaptación a necesidades locales cambiantes. El objetivo general de la investigación es: Determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la eficiencia en la prestación de servicios públicos en una municipalidad de Ambo - Huánuco, 2023.

4. Soporte teórico

Variable 2	Dimensiones	Definición
Eficiencia en la Prestación de Servicios Públicos	Eficiencia Operativa	Se relaciona directamente con la capacidad de la organización para utilizar sus recursos de manera eficaz y proporcionar servicios públicos dentro de un marco de tiempo razonable. Un tiempo de respuesta rápido a las solicitudes es esencial para satisfacer las necesidades de los ciudadanos de manera oportuna. La gestión eficiente de los recursos disponibles asegura que no se desperdicien recursos públicos y que se maximice el valor entregado a la comunidad. La identificación y superación de obstáculos contribuyen a una operación más fluida y efectiva.
	Calidad de Servicios	Es un factor crítico en la satisfacción de los ciudadanos. Los usuarios deben percibir que los servicios cumplen con sus expectativas y necesidades. El cumplimiento de estándares de calidad garantiza que la organización cumple con las normativas y brinda servicios confiables. La identificación de áreas de mejora permite a la organización perfeccionar sus servicios en respuesta a la retroalimentación y las necesidades cambiantes de la comunidad.
	Gestión de Recursos y Prioridades	Se enfoca en cómo la organización gestiona sus recursos públicos y los alinea con los objetivos y prioridades definidas. Una gestión eficiente de los recursos asegura que se utilizarán de manera efectiva para cumplir con los objetivos municipales y atender las necesidades de la comunidad. La conexión de actividades con objetivos municipales es fundamental para garantizar que los recursos se utilicen para lograr resultados significativos. Además, la adaptación a necesidades locales cambiantes demuestra la flexibilidad y capacidad de respuesta de la organización a las dinámicas cambiantes de la comunidad.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Eficiencia en la Prestación de Servicios Públicos elaborado por Cajas Barrueta Ruddy Hanseel, elaborado 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 de Eficiencia en la Prestación de Servicios Públicos.

- Primera dimensión: Eficiencia Operativa.
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar el tiempo de respuesta a las solicitudes de los ciudadanos, la optimización de los recursos disponibles y la identificación de obstáculos que pueden afectar la eficiencia operativa, lo que se traduce en la capacidad de la organización para responder de manera ágil y eficiente.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiempo de respuesta a solicitudes.	¿Con qué frecuencia encuentra claro el proceso de selección para ingresar a la municipalidad?	4	4	4	
	¿Con qué frecuencia se proporciona información detallada sobre los pasos a seguir en el proceso de selección?	4	4	4	
Uso eficiente de los recursos disponibles.	¿Con qué frecuencia siente que la capacitación que ha recibido está directamente relacionada con sus responsabilidades laborales?	4	4	4	
	¿Con qué frecuencia considera que la capacitación proporcionada ha mejorado sus habilidades y conocimientos laborales?	4	4	4	
Obstáculos para una operación eficiente.	¿Con qué frecuencia ha recibido información clara sobre las expectativas laborales y responsabilidades en su puesto de trabajo?	4	4	4	
	¿Con qué frecuencia se le comunica de manera efectiva las metas y objetivos laborales en la municipalidad?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Calidad de Servicios.
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la percepción de calidad de los servicios por parte de los usuarios, el cumplimiento de estándares de calidad y la identificación de áreas de mejora. Esto influye en la satisfacción de los ciudadanos y en la capacidad de la entidad para ofrecer servicios de alta calidad y mejorar continuamente.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Percepción de calidad por parte de los usuarios.	¿Con qué frecuencia se le ofrecen oportunidades de desarrollo profesional dentro de la municipalidad?	4	4	4	
	¿Con qué frecuencia se siente apoyado para avanzar en su carrera laboral en la municipalidad?	4	4	4	
Cumplimiento de estándares de calidad.	¿Con qué frecuencia considera que las evaluaciones de desempeño se realizan de manera justa y objetiva?	4	4	4	
	¿Con qué frecuencia se tiene en cuenta su opinión en las evaluaciones de desempeño?	4	4	4	
Identificación de áreas de mejora.	¿Con qué frecuencia recibe retroalimentación sobre su desempeño laboral?	4	4	4	
	¿Con qué frecuencia se siente motivado a mejorar su desempeño debido a la retroalimentación recibida?	4	4	4	



- Tercera dimensión: Gestión de Recursos y Prioridades.
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la gestión eficiente de los recursos públicos, la conexión de las actividades con los objetivos municipales y la adaptación a las necesidades cambiantes de la comunidad. Una buena gestión en esta dimensión es fundamental para asegurar que los recursos se utilicen de manera efectiva y se satisfagan las necesidades locales de manera adecuada.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Gestión eficiente de recursos públicos.	¿Con qué frecuencia se siente satisfecho con su trabajo en la municipalidad?	4	4	4	
	¿Con qué frecuencia considera que su trabajo en la municipalidad es gratificante y significativo?	4	4	4	
Conexión de actividades con objetivos municipales.	¿Con qué frecuencia los incentivos y beneficios influyen en su decisión de quedarse en la municipalidad?	4	4	4	
	¿Con qué frecuencia los desafíos laborales y las oportunidades de crecimiento son un factor en su permanencia en la municipalidad?	4	4	4	
Adaptación a necesidades locales cambiantes.	¿Con qué frecuencia se le reconoce por su contribución al trabajo en la municipalidad?	4	4	4	
	¿Con qué frecuencia siente que las recompensas y el reconocimiento son proporcionados de manera justa y equitativa?	4	4	4	


Alberto Bustillos Cuba
DNI 46138804

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión de recursos humanos y eficiencia en la prestación de servicios públicos en una municipalidad de Ambo - Huánuco, 2023". 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:	Alberto Bustillos Cuba
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica () Social (X) Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Gerente de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria
Institución donde labora:	Municipalidad Provincial de Ambo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica:	No corresponde

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Eficiencia en la Prestación de Servicios Públicos
Autor:	Cajas Barrueta, Ruddy Hanseel
Procedencia:	Cuestionario propio
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	25 minutos
Ámbito de aplicación:	30 de Octubre 2023 / Huánuco / Aplicado a trabajadores de una municipalidad de Ambo.
Significación:	<p>La dimensión: Eficiencia Operativa, posee 3 indicadores: Tiempo de respuesta a solicitudes; Uso eficiente de los recursos disponibles; Obstáculos para una operación eficiente.</p> <p>La dimensión: Calidad de Servicios, posee 3 indicadores: Percepción de calidad por parte de los usuarios; Cumplimiento de estándares de calidad; Identificación de áreas de mejora.</p> <p>La dimensión: Gestión de Recursos y Prioridades, posee 3 indicadores: Gestión eficiente de recursos públicos; Conexión de actividades con objetivos municipales; Adaptación a necesidades locales cambiantes.</p> <p>El objetivo general de la investigación es: Determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la eficiencia en la prestación de servicios públicos en una municipalidad de Ambo - Huánuco, 2023.</p>

4. Soporte teórico

Variable 2	Dimensiones	Definición
Eficiencia en la Prestación de Servicios Públicos	Eficiencia Operativa	Se relaciona directamente con la capacidad de la organización para utilizar sus recursos de manera eficaz y proporcionar servicios públicos dentro de un marco de tiempo razonable. Un tiempo de respuesta rápido a las solicitudes es esencial para satisfacer las necesidades de los ciudadanos de manera oportuna. La gestión eficiente de los recursos disponibles asegura que no se desperdicien recursos públicos y que se maximice el valor entregado a la comunidad. La identificación y superación de obstáculos contribuyen a una operación más fluida y efectiva.
	Calidad de Servicios	Es un factor crítico en la satisfacción de los ciudadanos. Los usuarios deben percibir que los servicios cumplen con sus expectativas y necesidades. El cumplimiento de estándares de calidad garantiza que la organización cumple con las normativas y brinda servicios confiables. La identificación de áreas de mejora permite a la organización perfeccionar sus servicios en respuesta a la retroalimentación y las necesidades cambiantes de la comunidad.
	Gestión de Recursos y Prioridades	Se enfoca en cómo la organización gestiona sus recursos públicos y los alinea con los objetivos y prioridades definidas. Una gestión eficiente de los recursos asegura que se utilizarán de manera efectiva para cumplir con los objetivos municipales y atender las necesidades de la comunidad. La conexión de actividades con objetivos municipales es fundamental para garantizar que los recursos se utilicen para lograr resultados significativos. Además, la adaptación a necesidades locales cambiantes demuestra la flexibilidad y capacidad de respuesta de la organización a las dinámicas cambiantes de la comunidad.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Eficiencia en la Prestación de Servicios Públicos elaborado por Cajas Barrueta Ruddy Hanseel, elaborado 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 de Eficiencia en la Prestación de Servicios Públicos.

- Primera dimensión: Eficiencia Operativa.
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar el tiempo de respuesta a las solicitudes de los ciudadanos, la optimización de los recursos disponibles y la identificación de obstáculos que pueden afectar la eficiencia operativa, lo que se traduce en la capacidad de la organización para responder de manera ágil y eficiente.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiempo de respuesta a solicitudes.	¿Con qué frecuencia encuentra claro el proceso de selección para ingresar a la municipalidad?	4	4	4	
	¿Con qué frecuencia se proporciona información detallada sobre los pasos a seguir en el proceso de selección?	4	4	4	
Uso eficiente de los recursos disponibles.	¿Con qué frecuencia siente que la capacitación que ha recibido está directamente relacionada con sus responsabilidades laborales?	4	4	4	
	¿Con qué frecuencia considera que la capacitación proporcionada ha mejorado sus habilidades y conocimientos laborales?	4	4	4	
Obstáculos para una operación eficiente.	¿Con qué frecuencia ha recibido información clara sobre las expectativas laborales y responsabilidades en su puesto de trabajo?	4	4	4	
	¿Con qué frecuencia se le comunica de manera efectiva las metas y objetivos laborales en la municipalidad?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Calidad de Servicios.
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la percepción de calidad de los servicios por parte de los usuarios, el cumplimiento de estándares de calidad y la identificación de áreas de mejora. Esto influye en la satisfacción de los ciudadanos y en la capacidad de la entidad para ofrecer servicios de alta calidad y mejorar continuamente.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Percepción de calidad por parte de los usuarios.	¿Con qué frecuencia se le ofrecen oportunidades de desarrollo profesional dentro de la municipalidad?	4	4	4	
	¿Con qué frecuencia se siente apoyado para avanzar en su carrera laboral en la municipalidad?	4	4	4	
Cumplimiento de estándares de calidad.	¿Con qué frecuencia considera que las evaluaciones de desempeño se realizan de manera justa y objetiva?	4	4	4	
	¿Con qué frecuencia se tiene en cuenta su opinión en las evaluaciones de desempeño?	4	4	4	
Identificación de áreas de mejora.	¿Con qué frecuencia recibe retroalimentación sobre su desempeño laboral?	4	4	4	
	¿Con qué frecuencia se siente motivado a mejorar su desempeño debido a la retroalimentación recibida?	4	4	4	



- Tercera dimensión: Gestión de Recursos y Prioridades.
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la gestión eficiente de los recursos públicos, la conexión de las actividades con los objetivos municipales y la adaptación a las necesidades cambiantes de la comunidad. Una buena gestión en esta dimensión es fundamental para asegurar que los recursos se utilicen de manera efectiva y se satisfagan las necesidades locales de manera adecuada.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Gestión eficiente de recursos públicos.	¿Con qué frecuencia se siente satisfecho con su trabajo en la municipalidad?	4	4	4	
	¿Con qué frecuencia considera que su trabajo en la municipalidad es gratificante y significativo?	4	4	4	
Conexión de actividades con objetivos municipales.	¿Con qué frecuencia los incentivos y beneficios influyen en su decisión de quedarse en la municipalidad?	4	4	4	
	¿Con qué frecuencia los desafíos laborales y las oportunidades de crecimiento son un factor en su permanencia en la municipalidad?	4	4	4	
Adaptación a necesidades locales cambiantes.	¿Con qué frecuencia se le reconoce por su contribución al trabajo en la municipalidad?	4	4	4	
	¿Con qué frecuencia siente que las recompensas y el reconocimiento son proporcionados de manera justa y equitativa?	4	4	4	

Roger Rubén Martínez Canchari
INGENIERO GEÓLOGO
- CIP. 175965

Roger Rubén Martínez Canchari
DNI 42804800



4. Soporte teórico

Variable 2	Dimensiones	Definición
Eficiencia en la Prestación de Servicios Públicos	Eficiencia Operativa	Se relaciona directamente con la capacidad de la organización para utilizar sus recursos de manera eficaz y proporcionar servicios públicos dentro de un marco de tiempo razonable. Un tiempo de respuesta rápido a las solicitudes es esencial para satisfacer las necesidades de los ciudadanos de manera oportuna. La gestión eficiente de los recursos disponibles asegura que no se desperdicien recursos públicos y que se maximice el valor entregado a la comunidad. La identificación y superación de obstáculos contribuyen a una operación más fluida y efectiva.
	Calidad de Servicios	Es un factor crítico en la satisfacción de los ciudadanos. Los usuarios deben percibir que los servicios cumplen con sus expectativas y necesidades. El cumplimiento de estándares de calidad garantiza que la organización cumple con las normativas y brinda servicios confiables. La identificación de áreas de mejora permite a la organización perfeccionar sus servicios en respuesta a la retroalimentación y las necesidades cambiantes de la comunidad.
	Gestión de Recursos y Prioridades	Se enfoca en cómo la organización gestiona sus recursos públicos y los alinea con los objetivos y prioridades definidas. Una gestión eficiente de los recursos asegura que se utilizarán de manera efectiva para cumplir con los objetivos municipales y atender las necesidades de la comunidad. La conexión de actividades con objetivos municipales es fundamental para garantizar que los recursos se utilicen para lograr resultados significativos. Además, la adaptación a necesidades locales cambiantes demuestra la flexibilidad y capacidad de respuesta de la organización a las dinámicas cambiantes de la comunidad.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Eficiencia en la Prestación de Servicios Públicos elaborado por Cajas Barrueta Ruddy Hanseel, elaborado 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 de Eficiencia en la Prestación de Servicios Públicos.

- Primera dimensión: Eficiencia Operativa.
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar el tiempo de respuesta a las solicitudes de los ciudadanos, la optimización de los recursos disponibles y la identificación de obstáculos que pueden afectar la eficiencia operativa, lo que se traduce en la capacidad de la organización para responder de manera ágil y eficiente.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiempo de respuesta a solicitudes.	¿Con qué frecuencia encuentra claro el proceso de selección para ingresar a la municipalidad?	4	4	4	
	¿Con qué frecuencia se proporciona información detallada sobre los pasos a seguir en el proceso de selección?	4	4	4	
Uso eficiente de los recursos disponibles.	¿Con qué frecuencia siente que la capacitación que ha recibido está directamente relacionada con sus responsabilidades laborales?	4	4	4	
	¿Con qué frecuencia considera que la capacitación proporcionada ha mejorado sus habilidades y conocimientos laborales?	4	4	4	
Obstáculos para una operación eficiente.	¿Con qué frecuencia ha recibido información clara sobre las expectativas laborales y responsabilidades en su puesto de trabajo?	4	4	4	
	¿Con qué frecuencia se le comunica de manera efectiva las metas y objetivos laborales en la municipalidad?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Calidad de Servicios.
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la percepción de calidad de los servicios por parte de los usuarios, el cumplimiento de estándares de calidad y la identificación de áreas de mejora. Esto influye en la satisfacción de los ciudadanos y en la capacidad de la entidad para ofrecer servicios de alta calidad y mejorar continuamente.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Percepción de calidad por parte de los usuarios.	¿Con qué frecuencia se le ofrecen oportunidades de desarrollo profesional dentro de la municipalidad?	4	4	4	
	¿Con qué frecuencia se siente apoyado para avanzar en su carrera laboral en la municipalidad?	4	4	4	
Cumplimiento de estándares de calidad.	¿Con qué frecuencia considera que las evaluaciones de desempeño se realizan de manera justa y objetiva?	4	4	4	
	¿Con qué frecuencia se tiene en cuenta su opinión en las evaluaciones de desempeño?	4	4	4	
Identificación de áreas de mejora.	¿Con qué frecuencia recibe retroalimentación sobre su desempeño laboral?	4	4	4	
	¿Con qué frecuencia se siente motivado a mejorar su desempeño debido a la retroalimentación recibida?	4	4	4	



- Tercera dimensión: Gestión de Recursos y Prioridades.
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la gestión eficiente de los recursos públicos, la conexión de las actividades con los objetivos municipales y la adaptación a las necesidades cambiantes de la comunidad. Una buena gestión en esta dimensión es fundamental para asegurar que los recursos se utilicen de manera efectiva y se satisfagan las necesidades locales de manera adecuada.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Gestión eficiente de recursos públicos.	¿Con qué frecuencia se siente satisfecho con su trabajo en la municipalidad?	4	4	4	
	¿Con qué frecuencia considera que su trabajo en la municipalidad es gratificante y significativo?	4	4	4	
Conexión de actividades con objetivos municipales.	¿Con qué frecuencia los incentivos y beneficios influyen en su decisión de quedarse en la municipalidad?	4	4	4	
	¿Con qué frecuencia los desafíos laborales y las oportunidades de crecimiento son un factor en su permanencia en la municipalidad?	4	4	4	
Adaptación a necesidades locales cambiantes.	¿Con qué frecuencia se le reconoce por su contribución al trabajo en la municipalidad?	4	4	4	
	¿Con qué frecuencia siente que las recompensas y el reconocimiento son proporcionados de manera justa y equitativa?	4	4	4	

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AMBO

Mtro. VÍCTOR W. LAURENCIO CALIXTO
GERENTE DE LA OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

Víctor Waldit Laurencio Calixto
DNI 44691103

Anexo 5. Resultado de reporte de similitud de Turnitin

Parte 1					
Título	Fecha de inicio	Fecha Esperada	Fecha de publicación	Puntos disponibles	
Turnitin S13 - Parte 1	3 dic 2023 - 10:27	10 dic 2023 - 10:27	10 dic 2023 - 10:28	100	
 Refrescar Envíos					
 Ver Recibo Digital	 Título del Envío 	 Identificador del trabajo de Turnitin 	 Enviado 	 Similitud 	 Calificación 
	Ruddy	2250115056	6/12/2023 13:26	15% 	-- Entregar Trabajo  --

Anexo 6. Matriz de consistencia

Título: Gestión de recursos humanos y eficiencia en la prestación de servicios públicos en una municipalidad de Ambo - Huánuco, 2023

Autor: Cajas Barrueta Ruddy

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES																
<p>Problema general: ¿Qué relación existe entre la gestión de recursos humanos y la eficiencia en la prestación de servicios públicos en una municipalidad de Ambo - Huánuco, 2023?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la eficiencia en la prestación de servicios públicos en una municipalidad de Ambo - Huánuco, 2023</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación entre la gestión de recursos humanos y la eficiencia en la prestación de servicios públicos en una municipalidad de Ambo - Huánuco, 2023</p>	<p>Variable 1: Gestión de Recursos Humanos.</p>																
<p>Problemas específicos:</p>	<p>Objetivos específicos:</p>	<p>Hipótesis específicas:</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Niveles o rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Procesos de selección y capacitación</td> <td> <ol style="list-style-type: none"> Claridad en los procesos de selección. Relevancia de la capacitación recibida. Comunicación sobre expectativas laborales. </td> <td>1,2,3,4,5,6.</td> <td> Escala ordinal Escala de Likert (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre </td> </tr> <tr> <td>Desarrollo profesional y evaluación</td> <td> <ol style="list-style-type: none"> Oportunidades de desarrollo. Evaluación del desempeño justo. Retroalimentación efectiva. </td> <td>7,8,9,10,11,12.</td> <td> Niveles Buena (67-90) Regular (42-66) Mala (18-41) </td> </tr> <tr> <td>Motivación y retención de trabajadores</td> <td> <ol style="list-style-type: none"> Satisfacción laboral general. Factores que afectan la retención. Reconocimiento y recompensas. </td> <td>13,14,15,16,17,18.</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos	Procesos de selección y capacitación	<ol style="list-style-type: none"> Claridad en los procesos de selección. Relevancia de la capacitación recibida. Comunicación sobre expectativas laborales. 	1,2,3,4,5,6.	Escala ordinal Escala de Likert (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	Desarrollo profesional y evaluación	<ol style="list-style-type: none"> Oportunidades de desarrollo. Evaluación del desempeño justo. Retroalimentación efectiva. 	7,8,9,10,11,12.	Niveles Buena (67-90) Regular (42-66) Mala (18-41)	Motivación y retención de trabajadores	<ol style="list-style-type: none"> Satisfacción laboral general. Factores que afectan la retención. Reconocimiento y recompensas. 	13,14,15,16,17,18.	
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos																
Procesos de selección y capacitación	<ol style="list-style-type: none"> Claridad en los procesos de selección. Relevancia de la capacitación recibida. Comunicación sobre expectativas laborales. 	1,2,3,4,5,6.	Escala ordinal Escala de Likert (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre																
Desarrollo profesional y evaluación	<ol style="list-style-type: none"> Oportunidades de desarrollo. Evaluación del desempeño justo. Retroalimentación efectiva. 	7,8,9,10,11,12.	Niveles Buena (67-90) Regular (42-66) Mala (18-41)																
Motivación y retención de trabajadores	<ol style="list-style-type: none"> Satisfacción laboral general. Factores que afectan la retención. Reconocimiento y recompensas. 	13,14,15,16,17,18.																	
<p>Problema específico 1: ¿Qué relación existe entre la gestión de recursos humanos y la eficiencia operativa en una municipalidad de Ambo - Huánuco, 2023?</p>	<p>Objetivo específico 1: Determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la eficiencia operativa en una municipalidad de Ambo - Huánuco, 2023</p>	<p>Hipótesis específica 1: Existe relación entre la gestión de recursos humanos y la eficiencia operativa en una municipalidad de Ambo - Huánuco, 2023</p>																	
<p>Problema específico 2: ¿Qué relación existe entre la gestión de recursos humanos y la eficiencia en la calidad de servicios en una municipalidad de Ambo - Huánuco, 2023?</p>	<p>Objetivo específico 2: Determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicios en una municipalidad de Ambo - Huánuco, 2023</p>	<p>Hipótesis específica 2: Existe relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicios en una municipalidad de Ambo - Huánuco, 2023</p>																	

Problema específico 3:

¿Qué relación existe entre la gestión de recursos humanos y la gestión de recursos y prioridades en una municipalidad de Ambo - Huánuco, 2023?

Objetivo específico 3:

Determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la gestión de recursos y prioridades en una municipalidad de Ambo - Huánuco, 2023

Hipótesis específica 3:

Existe relación entre la gestión de recursos humanos y gestión de recursos y prioridades en una municipalidad de Ambo - Huánuco, 2023

Variable 2: Eficiencia en la prestación de servicios públicos

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Eficiencia operativa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tiempo de respuesta a solicitudes. 2. Uso eficiente de los recursos disponibles. 3. Obstáculos para una operación eficiente. 	1,2,3,4,5,6.	Escala ordinal Escala de Likert (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
Calidad de servicios	<ol style="list-style-type: none"> 1. Percepción de calidad por parte de los usuarios. 2. Cumplimiento de estándares de calidad. 3. Identificación de áreas de mejora. 	7,8,9,10,11,12.	Niveles Buena (67-90) Regular (42-66) Mala (18-41)
Gestión de recursos y prioridades	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gestión eficiente de recursos públicos. 2. Conexión de actividades con objetivos municipales. 3. Adaptación a necesidades locales cambiantes. 	13,14,15,16,17,18.	

Anexo 7. Cálculo de tamaño de la muestra.

En el cálculo de la muestra se empleó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{E^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Por lo tanto: n = 132 muestra, Z = 1.96 confianza al 95%, p = 0.5, q = 0.5, N = 200 población, E = 0.05 error.

Anexo 8. Validez y Confiabilidad de instrumento

Para Hallar la validez por V Aiken según García y García (2014) se utiliza las siguientes formulas:

$$V = \frac{\bar{X}-l}{k}; \quad L = \frac{2nkV + z^2 - z\sqrt{4nkV(1-V) + z^2}}{2(nk+z^2)}; \quad U = \frac{2nkV + z^2 + z\sqrt{4nkV(1-V) + z^2}}{2(nk+z^2)}$$

En las tablas siguientes se aprecia un V Aiken de 0.7 hasta 1 el cual nos indica una excelente validez.

INSTRUMENTO 01	Categoría	Juez 1	Juez 2	Juez 3	V Aiken (V) por ITEM	Limite Inferior por item al 95% (L)	Limite Superior por item al 95% (U)	V AIKEN TOTAL	Limite Inferior total al 95% (L)	Limite Superior total al 95% (U)
Item 1	Claridad	4	4	4	1	0.70	1	1.00	0.70	1.00
	Coherencia	4	4	4	1	0.70	1			
	Relevancia	4	4	4	1	0.70	1			
Item 2	Claridad	4	4	4	1	0.70	1			
	Coherencia	4	4	4	1	0.70	1			
	Relevancia	4	4	4	1	0.70	1			
Item 3	Claridad	4	4	4	1	0.70	1			
	Coherencia	4	4	4	1	0.70	1			
	Relevancia	4	4	4	1	0.70	1			
Item 4	Claridad	4	4	4	1	0.70	1			
	Coherencia	4	4	4	1	0.70	1			
	Relevancia	4	4	4	1	0.70	1			
Item 5	Claridad	4	4	4	1	0.70	1			
	Coherencia	4	4	4	1	0.70	1			
	Relevancia	4	4	4	1	0.70	1			
Item 6	Claridad	4	4	4	1	0.70	1			
	Coherencia	4	4	4	1	0.70	1			
	Relevancia	4	4	4	1	0.70	1			
Item 7	Claridad	4	4	4	1	0.70	1			
	Coherencia	4	4	4	1	0.70	1			
	Relevancia	4	4	4	1	0.70	1			
Item 8	Claridad	4	4	4	1	0.70	1			
	Coherencia	4	4	4	1	0.70	1			
	Relevancia	4	4	4	1	0.70	1			
Item 9	Claridad	4	4	4	1	0.70	1			
	Coherencia	4	4	4	1	0.70	1			
	Relevancia	4	4	4	1	0.70	1			
Item 10	Claridad	4	4	4	1	0.70	1			
	Coherencia	4	4	4	1	0.70	1			
	Relevancia	4	4	4	1	0.70	1			
Item 11	Claridad	4	4	4	1	0.70	1			
	Coherencia	4	4	4	1	0.70	1			
	Relevancia	4	4	4	1	0.70	1			
Item 12	Claridad	4	4	4	1	0.70	1			
	Coherencia	4	4	4	1	0.70	1			
	Relevancia	4	4	4	1	0.70	1			
Item 13	Claridad	4	4	4	1	0.70	1			
	Coherencia	4	4	4	1	0.70	1			
	Relevancia	4	4	4	1	0.70	1			
Item 14	Claridad	4	4	4	1	0.70	1			
	Coherencia	4	4	4	1	0.70	1			
	Relevancia	4	4	4	1	0.70	1			
Item 15	Claridad	4	4	4	1	0.70	1			
	Coherencia	4	4	4	1	0.70	1			
	Relevancia	4	4	4	1	0.70	1			
Item 16	Claridad	4	4	4	1	0.70	1			
	Coherencia	4	4	4	1	0.70	1			
	Relevancia	4	4	4	1	0.70	1			
Item 17	Claridad	4	4	4	1	0.70	1			
	Coherencia	4	4	4	1	0.70	1			
	Relevancia	4	4	4	1	0.70	1			
Item 18	Claridad	4	4	4	1	0.70	1			
	Coherencia	4	4	4	1	0.70	1			
	Relevancia	4	4	4	1	0.70	1			

Nota. Cálculo para instrumento 01

INSTRUMENTO 02	Categoría	Juez 1	Juez 2	Juez 3	V Aiken (V) por ITEM	Limite Inferior por item al 95% (L)	Limite Superior por item al 95% (U)	V AIKEN TOTAL	Limite Inferior total al 95% (L)	Limite Superior total al 95% (U)
Item 1	Claridad	4	4	4	1	0.70	1	1.00	0.70	1.00
	Coherencia	4	4	4	1	0.70	1			
	Relevancia	4	4	4	1	0.70	1			
Item 2	Claridad	4	4	4	1	0.70	1			
	Coherencia	4	4	4	1	0.70	1			
	Relevancia	4	4	4	1	0.70	1			
Item 3	Claridad	4	4	4	1	0.70	1			
	Coherencia	4	4	4	1	0.70	1			
	Relevancia	4	4	4	1	0.70	1			
Item 4	Claridad	4	4	4	1	0.70	1			
	Coherencia	4	4	4	1	0.70	1			
	Relevancia	4	4	4	1	0.70	1			
Item 5	Claridad	4	4	4	1	0.70	1			
	Coherencia	4	4	4	1	0.70	1			
	Relevancia	4	4	4	1	0.70	1			
Item 6	Claridad	4	4	4	1	0.70	1			
	Coherencia	4	4	4	1	0.70	1			
	Relevancia	4	4	4	1	0.70	1			
Item 7	Claridad	4	4	4	1	0.70	1			
	Coherencia	4	4	4	1	0.70	1			
	Relevancia	4	4	4	1	0.70	1			
Item 8	Claridad	4	4	4	1	0.70	1			
	Coherencia	4	4	4	1	0.70	1			
	Relevancia	4	4	4	1	0.70	1			
Item 9	Claridad	4	4	4	1	0.70	1			
	Coherencia	4	4	4	1	0.70	1			
	Relevancia	4	4	4	1	0.70	1			
Item 10	Claridad	4	4	4	1	0.70	1			
	Coherencia	4	4	4	1	0.70	1			
	Relevancia	4	4	4	1	0.70	1			
Item 11	Claridad	4	4	4	1	0.70	1			
	Coherencia	4	4	4	1	0.70	1			
	Relevancia	4	4	4	1	0.70	1			
Item 12	Claridad	4	4	4	1	0.70	1			
	Coherencia	4	4	4	1	0.70	1			
	Relevancia	4	4	4	1	0.70	1			
Item 13	Claridad	4	4	4	1	0.70	1			
	Coherencia	4	4	4	1	0.70	1			
	Relevancia	4	4	4	1	0.70	1			
Item 14	Claridad	4	4	4	1	0.70	1			
	Coherencia	4	4	4	1	0.70	1			
	Relevancia	4	4	4	1	0.70	1			
Item 15	Claridad	4	4	4	1	0.70	1			
	Coherencia	4	4	4	1	0.70	1			
	Relevancia	4	4	4	1	0.70	1			
Item 16	Claridad	4	4	4	1	0.70	1			
	Coherencia	4	4	4	1	0.70	1			
	Relevancia	4	4	4	1	0.70	1			
Item 17	Claridad	4	4	4	1	0.70	1			
	Coherencia	4	4	4	1	0.70	1			
	Relevancia	4	4	4	1	0.70	1			
Item 18	Claridad	4	4	4	1	0.70	1			
	Coherencia	4	4	4	1	0.70	1			
	Relevancia	4	4	4	1	0.70	1			

Nota. Cálculo para instrumento 02

Para hallar la confiabilidad en el instrumento 01 se ha utilizado el software estadístico SPSS-26, y se detalla a continuación:

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.955	18

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
PRE1	2.87	0.92	15
PRE2	3.07	0.70	15
PRE3	3.07	0.70	15
PRE4	3.27	0.59	15
PRE5	2.93	1.03	15
PRE6	2.93	0.70	15
PRE7	2.47	0.92	15
PRE8	2.80	1.01	15
PRE9	2.53	0.99	15
PRE10	2.73	0.96	15
PRE11	2.67	1.05	15
PRE12	2.67	1.11	15
PRE13	3.47	0.99	15
PRE14	3.27	1.10	15
PRE15	2.87	0.92	15
PRE16	2.73	0.80	15
PRE17	2.87	1.06	15
PRE18	2.73	0.88	15

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
PRE1	49.07	143.07	0.63	0.954
PRE2	48.87	144.55	0.74	0.953
PRE3	48.87	147.55	0.56	0.955
PRE4	48.67	147.95	0.65	0.954
PRE5	49.00	135.29	0.89	0.950
PRE6	49.00	147.00	0.59	0.955
PRE7	49.47	141.41	0.71	0.953
PRE8	49.13	135.98	0.87	0.950
PRE9	49.40	137.83	0.81	0.951
PRE10	49.20	140.74	0.70	0.953
PRE11	49.27	135.21	0.88	0.950
PRE12	49.27	135.64	0.80	0.951
PRE13	48.47	147.55	0.38	0.959
PRE14	48.67	137.81	0.72	0.953
PRE15	49.07	139.50	0.80	0.951
PRE16	49.20	143.60	0.70	0.953
PRE17	49.07	136.50	0.81	0.951
PRE18	49.20	140.46	0.78	0.952

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
51.93	157.638	12.555	18

Para hallar la confiabilidad en el instrumento 02, también se ha utilizado el software estadístico SPSS-26, y se detalla a continuación:

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.923	18

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
PRE1	2.87	0.99	15
PRE2	3.00	0.65	15
PRE3	3.07	0.80	15
PRE4	2.93	0.70	15
PRE5	2.87	0.74	15
PRE6	3.00	0.76	15
PRE7	3.00	0.85	15
PRE8	2.67	0.49	15
PRE9	3.20	0.56	15
PRE10	2.93	0.59	15
PRE11	2.73	0.88	15
PRE12	2.87	0.83	15
PRE13	2.87	0.74	15
PRE14	2.87	0.92	15
PRE15	2.80	0.86	15
PRE16	2.80	0.94	15
PRE17	3.00	0.76	15
PRE18	2.73	0.70	15

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
PRE1	49.33	72.67	0.63	0.918
PRE2	49.20	80.89	0.25	0.926
PRE3	49.13	74.12	0.69	0.916
PRE4	49.27	74.07	0.81	0.914
PRE5	49.33	76.24	0.58	0.919
PRE6	49.20	75.60	0.62	0.918
PRE7	49.20	75.17	0.58	0.919
PRE8	49.53	80.41	0.42	0.922
PRE9	49.00	83.57	0.04	0.929
PRE10	49.27	79.50	0.42	0.922
PRE11	49.47	77.55	0.38	0.925
PRE12	49.33	73.95	0.67	0.917
PRE13	49.33	72.81	0.86	0.912
PRE14	49.33	72.67	0.69	0.916
PRE15	49.40	70.54	0.90	0.910
PRE16	49.40	70.83	0.80	0.913
PRE17	49.20	72.89	0.84	0.913
PRE18	49.47	76.41	0.60	0.919

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
52.20	84.314	9.182	18

La base de datos utilizada para evaluar la confiabilidad del instrumento 1 consistió en las respuestas de 15 trabajadores a 18 preguntas:

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
T1	3	3	2	3	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
T2	3	3	3	3	3	3	2	2	1	1	1	1	5	3	3	3	2	1
T3	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3
T4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	3	3	3	3
T5	1	2	3	3	1	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2
T6	2	2	3	3	2	3	2	1	1	1	1	1	4	3	1	1	1	2
T7	3	3	4	3	3	4	2	4	2	4	3	4	3	2	3	2	4	4
T8	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
T9	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4
T10	3	3	3	4	4	2	3	4	2	3	4	3	5	5	4	3	2	3
T11	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3
T12	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3
T13	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
T14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
T15	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

La base de datos utilizada para evaluar la confiabilidad del instrumento 2 consistió en las respuestas de 15 trabajadores a 18 preguntas:

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
T1	2	3	1	1	1	1	2	2	4	2	2	2	1	1	1	1	1	2
T2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3
T3	5	4	4	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4
T4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2
T5	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	2	1	2	1	1	1	2	3
T6	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	2
T7	2	3	4	3	3	4	2	2	2	2	4	3	3	4	3	3	4	3
T8	2	4	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2
T9	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
T10	3	2	2	4	2	3	3	2	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3
T11	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2
T12	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
T13	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
T14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
T15	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	2

Anexo 9. Base de datos del proyecto

	Gestión de recursos humanos																		Eficiencia en la prestación de servicios públicos																	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
1	2	3	2	3	1	3	1	1	2	1	3	1	3	1	3	2	3	1	2	2	3	1	1	1	2	2	3	3	2	1	3	2	1	2	2	2
2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	1	2	1	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	1	3	1	3	2
3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3
4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4
5	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	2	3	3	2	2	1	2	1	3	1	3	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	1	1	3	3	1	2
7	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	5	3	3	5	4	5	4	3	4	4	3	5	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3
8	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	2	2	3	1	3	2	3	3	1	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	1	1	2	3	2
10	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3
11	3	3	2	3	3	2	2	2	1	1	2	2	3	2	2	1	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3
12	3	2	3	3	1	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	1	3	2
13	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
14	2	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	1	3	1	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	1	3	1	3
15	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	2	
16	3	3	2	3	1	2	2	1	2	1	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	2	3	3	3	3	3	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	1	1	2	2	3	3	2	1	3	2	3	3	2	
18	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	5	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	
19	3	3	2	3	3	3	1	3	2	2	1	3	3	2	2	2	3	3	2	2	1	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	
20	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	1	3	1	1	3	3	1	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	1	3	1	2	2	2
21	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	3	2	3	1	3	2	3	3	3	1	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	1	3	1	3	2	
24	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
25	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
26	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	
27	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	5	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	5	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4
28	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	2	3	2	1	2	2	3	2	3	3	3	3	3	1	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	1	3	2	2
30	2	3	3	3	3	3	1	1	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	2	2	3	1	3	2	3	2	3	3	2
31	1	3	3	3	1	3	2	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	1	3	3	3	3
32	2	2	3	3	3	3	1	2	1	2	3	2	3	3	1	1	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	2
33	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	5	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
34	1	3	3	3	3	3	1	2	3	2	1	2	3	3	3	3	1	1	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2
35	3	2	3	3	1	2	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3

36	2	3	3	3	1	3	3	1	3	1	3	3	3	3	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	1	1	3			
37	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	1	2	3	2	3	3	1	3	2	2	3	3	1	1	2	3	2	2	1	3	2	2	2	2	2	3	2		
38	3	2	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	
39	2	3	2	3	3	2	2	1	2	3	1	3	1	3	1	1	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	1	1	2	3	2			
40	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
41	5	4	3	5	3	4	4	3	4	4	3	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4		
42	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
43	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	3	3	5	5	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	
44	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
45	1	3	3	3	3	2	2	3	2	1	2	1	3	3	3	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2		
46	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	1	1	2	1	3	1	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	
47	2	3	3	3	3	3	2	2	1	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	1	1	3	3	2	
48	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	1	1	1	2	1	3	1	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3	3	3	3	1	3	2		
49	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3		
50	1	3	3	3	3	3	2	3	1	2	1	3	3	3	3	2	1	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	1	2	3	2	2	2	2	2		
51	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4		
52	2	3	3	3	3	3	2	3	1	2	1	3	3	2	1	3	2	1	2	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3
53	2	3	3	3	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3
54	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	1	3	2	2	
55	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	2	
56	2	3	3	3	3	3	2	1	2	1	3	1	3	3	1	3	1	2	2	1	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2	2		
57	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3		
58	2	3	3	3	3	2	2	1	2	3	3	1	3	3	1	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
59	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	1	1	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	
60	3	2	3	3	3	3	2	1	2	1	2	1	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	1	1	3	1	3	3	
61	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	5	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
62	1	3	3	3	3	3	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	3	2	3	2	3	2	
63	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	
64	2	3	3	3	1	2	2	3	1	1	2	1	3	3	1	1	1	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	1	3	3	3	3	2	2	
65	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3
66	3	3	2	3	1	3	2	1	2	3	2	1	3	3	2	3	2	1	2	3	2	2	1	3	2	2	3	2	3	2	1	2	2	3	2	2	3	2	
67	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	
68	3	3	3	3	1	2	2	2	1	3	1	3	3	3	3	3	1	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
69	3	3	2	3	3	2	2	1	2	1	3	1	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	1	1	2	2	2	2	2	
70	2	3	3	3	3	3	1	3	3	2	1	3	3	3	3	1	2	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	
71	3	3	3	3	3	3	2	2	1	3	1	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
72	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	
73	3	3	3	3	1	3	2	2	1	3	3	3	3	3	3	1	1	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	1	2	2	
74	2	3	3	3	3	2	1	2	2	1	2	3	3	3	3	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
75	3	3	3	3	1	2	2	3	3	2	3	2	1	2	1	3	2	3	2	2	1	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	

76	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2			
77	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3			
78	2	2	3	3	1	3	2	3	1	2	1	3	3	3	1	1	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3		
79	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	5	3	4	3	3	3	5	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4		
80	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3		
81	3	2	3	3	1	3	2	3	3	1	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	1	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2		
82	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3		
83	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4		
84	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	1	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	1	2	1	1	1	3	1	2	
85	3	3	3	3	2	2	1	3	2	1	2	1	3	3	3	1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	1	3	3	
86	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	5	3	3	4	4	3	5	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	
87	3	3	3	3	2	3	1	2	2	2	1	1	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2		
88	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3		
89	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	
90	3	3	3	3	2	2	2	2	1	3	3	1	1	3	3	1	3	2	2	3	3	2	1	1	2	3	3	2	2	2	1	1	1	1	3	2	
91	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	
92	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	
93	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	1	3	3	3
94	2	3	3	3	2	3	2	1	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	1	3	2	3	3	3	2	
95	2	3	3	3	2	3	1	1	3	3	1	1	3	3	3	3	1	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	1	3	1	3	2	
96	3	3	2	3	3	2	1	3	1	3	3	2	3	3	1	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	
97	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
98	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
99	3	3	2	3	3	3	2	1	1	3	1	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	1	3	2	
100	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	
101	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	1	1	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
102	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	
103	1	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	1	3	1	3	2	1	3	2	3	3	3	1	1	2	2	3	2	2	1	2	3	1	3	1	3	
104	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
105	3	3	3	3	1	2	1	2	3	2	3	1	3	3	3	1	1	2	2	3	1	1	3	3	3	3	3	2	2	1	1	3	3	1	3	2	
106	2	3	3	3	2	3	2	1	2	3	1	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	1	1	3	3	2	
107	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	
108	3	3	2	3	3	2	1	3	3	3	1	2	3	1	2	3	2	1	2	2	3	3	1	1	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
109	3	3	3	3	1	3	2	3	3	3	2	2	4	3	3	1	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	1	3	2	
110	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4	4	3	5	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
111	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
112	3	3	2	3	3	3	2	3	1	3	2	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
113	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	5	3	4	3	5	4	4	4	3	3	3	4	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
114	3	3	2	3	2	3	2	3	3	1	3	2	3	3	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
115	2	3	2	3	3	2	1	3	1	3	3	2	3	3	3	2	3	1	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	1	1	3	1	1	3	2	

116	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3			
117	3	3	3	3	2	3	1	3	1	2	3	1	3	1	3	3	1	3	2	3	3	1	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2		
118	5	5	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4		
119	3	3	3	3	2	3	2	3	1	2	1	1	3	1	1	1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2		
120	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3		
121	3	3	2	3	3	2	2	2	1	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	3	2	1	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	1	1	3	3
122	3	2	3	3	3	2	3	2	1	3	1	2	3	3	3	1	3	3	2	3	3	1	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
123	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	5	3	3	3	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	
124	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
125	5	3	4	5	5	4	4	3	4	4	3	3	5	5	3	3	5	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
126	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	1	3	1	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
127	1	2	2	3	3	3	2	1	2	3	1	1	1	2	3	3	2	3	2	3	3	3	1	3	2	3	3	2	1	1	1	3	1	2	3	2		
128	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	5	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3		
129	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
130	3	3	2	3	3	3	2	2	1	3	1	2	3	1	1	1	2	3	2	3	2	1	2	1	2	2	3	2	1	2	3	3	1	1	3	2	2	
131	3	2	3	3	3	2	2	1	2	1	2	1	1	2	3	3	3	1	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	
132	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	3	5	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	