



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Gestión de los recursos humanos y la calidad de servicios  
públicos en la Municipalidad Distrital de Salpo, año 2020**

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

**AUTOR:**

Cueva Tantaquilla, Ever Jhonyy (ORCID: 0000-0003-4693-3650)

**ASESOR:**

MSc. Osorio Carrera, Cesar Javier (ORCID: 0000-0002-2850-6420)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

TRUJILLO - PERÚ

2020

## **Dedicatoria**

A Dios, por permitirme culminar este trabajo, y a mi familia por ser un apoyo incondicional en esta travesía académica.

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios, a mi familia, a la Universidad Cesar Vallejo y a todos los docentes que a lo largo de esta experiencia me brindaron su conocimiento.

## Índice de Contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de Contenidos.....	iv
Índice de tablas .....	vi
Índice de figuras .....	vii
RESUMEN .....	viii
ABSTRACT .....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	3
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	14
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis .....	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.5. Procedimientos .....	18
3.6. Método de análisis de datos.....	19
3.7. Aspectos éticos .....	19
IV. RESULTADOS .....	20
V. DISCUSIÓN.....	31
VI. CONCLUSIONES.....	33
VII. RECOMENDACIONES .....	34
REFERENCIAS.....	35
ANEXOS .....	43
Anexo 1. Matriz de Consistencia .....	43

Anexo 2. Cuestionario de la variable Gestión de los Recursos Humanos .....	46
Anexo 3. Cuestionario para la variable Calidad de Servicios Públicos .....	49
Anexo 4. Validación del instrumento.....	57

## Índice de tablas

Tabla 1. <i>Operacionalización de la variable GRH</i> .....	15
Tabla 2. <i>Operacionalización de la variable Calidad de Servicios Públicos</i> .....	16
Tabla 3. <i>Niveles de GRH en la Municipalidad objeto de estudio</i> .....	20
Tabla 4. <i>Niveles de calidad de servicios públicos en la Municipalidad distrital de Salpo</i> .....	21
Tabla 5. <i>Interpretación de los valores de correlación</i> .....	22
Tabla 6. <i>GRH y calidad de servicios públicos</i> .....	22
Tabla 7. <i>Conocimiento y calidad de servicios públicos en la Municipalidad distrital de Salpo</i> .....	25
Tabla 8. <i>Habilidades del trabajador y calidad de servicios públicos en la Municipalidad distrital de Salpo</i> .....	27
Tabla 9. <i>Actitudes y calidad de servicios públicos en la Municipalidad distrital de Salpo</i> .....	29

## Índice de figuras

<i>Figura 1.</i> Desafíos del entorno .....	9
<i>Figura 2.</i> El ciclo del servicio de la empresa .....	12
<i>Figura 3.</i> Niveles de gestión de recursos humanos en la Municipalidad distrital de Salpo .....	20
<i>Figura 4.</i> Niveles de calidad de servicios públicos en la Municipalidad distrital de Salpo .....	21
<i>Figura 5.</i> Gestión de Recursos Humanos y calidad de servicios públicos .....	24
<i>Figura 6.</i> Conocimiento y calidad de servicios públicos en la Municipalidad distrital de Salpo .....	26
<i>Figura 7.</i> Habilidades del trabajador y calidad de servicios públicos en la Municipalidad distrital de Salpo .....	28
<i>Figura 8.</i> Actitudes y calidad de servicios públicos en la Municipalidad distrital de Salpo .....	30

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general identificar la relación entre Gestión de los Recursos Humanos y la Calidad de Servicios Públicos en la Municipalidad Distrital de Salpo.

La metodología utilizada es un enfoque cuantitativo, de nivel correlacional y descriptivo, empleando para ello la técnica de la encuesta, la cual fue sometida a un juicio de expertos para su validación.

La conclusión principal es que se comprueba la relación entre las variables de estudio con un  $r=0.513$ , lo que refiere relación positiva y significativa con un p-valor de 0.000.

Palabras claves: Gestión de Recursos Humanos, Calidad de Servicios Públicos, actitudes, habilidades, conocimientos

## **ABSTRACT**

The present research had the general objective of determining the Management of Human Resources and the Quality of Public Services in the District Municipality of Salpo.

The methodology was quantitative, correlational and descriptive in approach, using the survey technique, which was submitted to expert judgment for validation.

The main conclusion is that the relationship between the study variables is checked with an  $r = 0.513$ , which refers to a positive and significant relationship with a p-value of 0.000.

Keywords: Human Resources Management, Quality of Public Services, attitudes, skills, knowledge

## I. INTRODUCCIÓN

Las transformaciones que se viven actualmente indican que las organizaciones deben contar con trabajadores que sean altamente competentes para lograr un desarrollo creciente y sostenido en el centro de trabajo. Dicho esto, es fundamental la relevancia de la gestión de los recursos humanos (GRH) mediante nuevos métodos que permitan aumentar la eficiencia y calidad de los procesos (Vásquez & Zenea, 2017).

La GRH es un área fundamental en las empresas y organizaciones modernas. Se considera aún más importante en tiempos de crisis, porque conforma una dimensión importante de la gestión de crisis (Vardarlier, 2016)

Al respecto, Joniaková y Blštáková (2015) señalan que el fundamento para una gestión exitosa se encuentra en el área de recursos humanos, aunado a su orientación hacia los negocios y la capacidad de comprender los procesos muy aparte del área funcional, es así que resulta pertinente generar ideas, soluciones y políticas de mejora, para lo cual se requiere de un equipo multidisciplinario para alcanzar las medidas propuestas y una gestión eficiente de la misma.

Asimismo, Ramezani, Feiz y Baharun (2015) hacen mención que la medida calidad de servicio es imprescindible para poder comprender los requerimientos y deseos de los clientes por medio del análisis de la experiencia del cliente, así como el grado de satisfacción de acuerdo con el servicio prestado. En adición, El Saghier (2015) señala que uno de los aspectos más importantes en un centro de trabajo es la calidad del servicio que se presta; por lo tanto, resulta fundamental que aquellas empresas que brindan un servicio reconozcan las percepciones y expectativas del cliente, así como los factores que pudiesen influir.

Además, es importante mencionar que se tiene una gran variedad de proveedores de servicios y clientes los cuales se eligen según las necesidades de la Municipalidad Distrital de Salpo, es por ello que se lanzan nuevos servicios para captar nuevos clientes. Según Kaura, Durga y Sharma (2015) el nuevo cliente refiere un mayor costo frente a retener un cliente. En efecto, la retención del cliente

es más importante para alcanzar su satisfacción, teniendo en consideración la calidad de servicio que se brinda.

Aunado a lo antes dicho, en la Municipalidad Distrital de Salpo se tiene una falta sobre cómo gestionar los recursos humanos de manera eficiente, a lo cual es importante añadir que según Corbett y Connell (2015) el desarrollo económico de un determinado mercado se encuentra limitado a factores tales como recursos humanos, lo que diferencia de la competencia para generar una ventaja competitiva.

Por lo antes dicho el problema general es: ¿En qué medida la Gestión de Recursos Humanos se relaciona con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad distrital de Salpo?. Los problemas específicos son: ¿En qué medida el conocimiento del trabajador se relaciona con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad distrital de Salpo?, ¿En qué medida las habilidades del trabajador se relacionan con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad distrital de Salpo? Y ¿En qué medida las actitudes del trabajador se relacionan con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad distrital de Salpo?

Asimismo, el objetivo general es: Determinar en qué medida la Gestión de Recursos Humanos se relaciona con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad distrital de Salpo. Los objetivos específicos son: Determinar en qué medida el conocimiento del trabajador se relaciona con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad distrital de Salpo, Determinar en qué medida las habilidades del trabajador se relaciona con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad distrital de Salpo y Determinar en qué medida las actitudes del trabajador se relaciona con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad distrital de Salpo

La hipótesis general de la investigación es La Gestión de Recursos Humanos se relaciona con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad distrital de Salpo. Las hipótesis específicas son: El conocimiento del trabajador se relaciona con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad distrital de Salpo, Las habilidades del trabajador se relacionan con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad distrital de Salpo y Las actitudes del trabajador se relacionan con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad distrital de Salpo

## II. MARCO TEÓRICO

Vardarlier (2016) "Enfoque estratégico para la GRH durante la crisis" en este estudio, se han examinado y presentado a los lectores los posibles efectos de las crisis siempre inminentes y las formas de evitarlas o hacerles frente. El estudio está centrado en el aspecto de las estrategias de recursos humanos de la gestión en la gestión de crisis; y realiza una comparativa del manejo de las consecuencias de las crisis en el capital humano.

Daniels, Wang, Lawong y Ferris (2017) "Evaluación colectiva del campo de la GRH: necesidades meta analíticas y las perspectivas de desarrollo de la teoría para el futuro" llevo a cabo una revisión exhaustiva del campo para identificar áreas donde no se han realizado metaanálisis. Luego, se discutió por qué no se han proporcionado tales análisis, sugerencias sobre cómo se gustaría ver que la investigación proceda en tales áreas, y también las implicaciones para el desarrollo de la teoría en estas áreas del campo. Se concluye que el artículo con algunas ideas adicionales sobre temas a tener en cuenta al tratar de utilizar el metaanálisis en todo su potencial, y así obtener los mejores resultados posibles.

Perufo et al. (2018) "Flexibilidad en la GRH: un análisis de opciones reales" tiene como objeto medir las consecuencias de la flexibilidad en la decisión del empleador de contratar más empleados, así como invertir en los empleados más productivos a través de incentivos de posgrado. Este artículo evalúa los impactos adversos de las leyes laborales que restringen esta flexibilidad, como la multa del Fondo de indemnización por despido (FGTS) y el aviso previo de terminación del empleo, con el fin de averiguar cuánto valor agrega el empleado a la empresa y, en consecuencia, a su sueldo. Usando esta metodología, este estudio también evalúa, desde la perspectiva del empleador, La relevancia y la maximización del valor de los programas de apoyo financiero de la compañía para los empleados que toman cursos de posgrado. Los resultados muestran que los costos de indemnización reducen el valor neto del empleado para el empleador. Si se desconocen estos

costos y se transfiere el beneficio en valor al empleado, esto podría ser equivalente a un aumento del salario del 4.5%. Asimismo, la posibilidad de invertir en cursos de posgrado en el momento correcto, pero solo para los empleados más productivos puede aumentar significativamente su valor neto, duplicando el valor neto del empleado al empleador.

Ozkeser (2019) en su artículo “Impacto de la formación en la motivación de los empleados en la GRH” realizó una investigación para hallar la relación entre la GRH y motivación, para lo cual la metodología empleada fue la revisión de literatura con un enfoque científico mediante el uso del SPSS para contrastar las hipótesis. Entre los resultados se obtuvo que el 70% de los trabajadores tienen un grado de licenciatura, asimismo, se halló una relación con una confiabilidad de 0.962 y 0.939 para las variables de nivel de formación y motivación respectivamente.

Perufo, Ozório, Bastian y Monteiro (2018) en el artículo “Flexibilidad en la GRH: Un análisis de opciones reales” evaluaron el impacto que tienen las leyes laborales en la flexibilidad en la GRH, teniendo en consideración al empleador y su perspectiva, importancia y el maximizar el apoyo financiero en cursos de posgrado. Entre los resultados se obtuvo que los costos de indemnización disminuyen el valor del empleado, asimismo, si dichos costos se transfieren al valor del empleado, entonces aumentaría el salario en 4.5%. Además, se tiene la posibilidad de invertir en cursos de posgrado para los trabajadores más productivos para así aumentar el valor del empleado.

Tortorella, Almeida, Sanson y Miorando (2015) en el artículo “Organización de aprendizaje y prácticas de GRH: Una investigación exploratoria en empresas medianas que implementan la metodología Lean” evaluaron la madurez de las dimensiones de la organización de aprendizaje y su relevancia en las prácticas de GRH en las empresas medianas que están implementando la metodología de manufactura esbelta. La metodología empleada fueron los conceptos de las variables de estudio, aunado a las hojas de implementación, lo que permitió reducir

los problemas del aprendizaje organizacional por medio de prácticas idóneas en la GRH. Se concluye que la metodología es una adecuada para identificar las etapas de las hojas de ruta de implementación.

Masri y Jaaron (2017) en el artículo “Evaluación de prácticas ecológicas en la GRH en el contexto manufacturero de Palestina: Un estudio empírico” evaluaron de forma empírica el impacto de la GRH eco amigable en las empresas de producción, junto con el desempeño ambiental en el contexto palestino, para lo cual la metodología fue de enfoque mixto, para lo cual se empleó la técnica de la encuesta. Como resultados se obtuvo que las prácticas de GRH eco amigable impactan en el desempeño ambiental. Se concluye que el modelo es de utilidad para asociar de forma estratégica las funciones de los recursos humanos para contar así con ventaja competitiva.

Paul, Mittal y Srivastav (2016) en el artículo “Impacto de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente en empresas del sector público y privado” evaluaron el impacto de las dimensiones de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente en empresas de India, para lo cual se utiliza la regresión progresiva hacia adelante. Entre los resultados se obtuvo que en las empresas privadas, el conocimiento de los productos, respuestas de las necesidades y servicio rápido se relacionan con la satisfacción del cliente; mientras que en las empresas del sector privado, la asistencia al cliente, apariencia y seguimiento se relacionan negativamente con la satisfacción en general. Por otro lado, el conocimiento del producto y el servicio rápido se asocian de forma significativa con la satisfacción.

Gong y Yi (2018) en el artículo “El efecto de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente, la lealtad y la felicidad de cinco países asiáticos” analizaron la aplicabilidad de un modelo de calidad de servicio en países asiáticos, para lo cual el enfoque fue cuantitativo y de nivel correlacional. Entre los resultados se obtuvo que una asociación positiva entre la calidad general del servicio y la satisfacción

del cliente, lo que a su vez conlleva a la lealtad y felicidad del cliente, así como también que el modelo es válido en los cinco países.

Nguyen, Bach, Le, T y Le, C (2017) en el artículo “Gobernanza local, corrupción y calidad de servicio público: Evidencia de una encuesta nacional en Vietnam” evaluaron los niveles de transparencia, responsabilidad y participación, así como su relación la calidad de servicio público en el contexto de la economía en estado de transición de Vietnam, para lo cual la metodología fue descriptiva y correlacional. Entre los resultados se obtuvo que un mayor nivel de transparencia, participación y responsabilidad se asocia con un bajo nivel de corrupción y una asociación no lineal con la calidad de servicio público.

Sanz (2015) realizó la investigación con la finalidad de concientizar acerca de la relevancia que posee la GRH con un enfoque de corte transversal en cuanto a la gestión por resultados en el interior de las entidades administrativas de carácter público, para lo cual se propuso un modelo teórico que permita explorar sobre el capital humano de una compañía pública, así como las prácticas institucionales. Entre las conclusiones se obtuvo que las funciones del sistema de gestión de capital humano no se encuentran interrelacionadas, por lo que no se tiene un enfoque sistémico, aunado a la ausencia de orientación estratégica sobre las normas y técnicas que constituyen la GRH.

Briceño (2016) realizó una investigación con el objetivo de sustentar de qué manera influye la Gestión Municipal en la Calidad de Servicio Público de la Municipalidad Distrital de Chugay, para lo cual la investigación fue de enfoque cuantitativo, descriptivo y transversal. Entre los resultados se obtuvo que la Gestión Municipal influye de forma directa y restrictiva en la Calidad de Servicios Públicos de la municipalidad en cuestión.

La GRH dentro del contexto de la responsabilidad de una empresa se refiere a los trabajadores y la aplicación de la responsabilidad social. Asimismo, la relación del trabajador desde una perspectiva social se refiere a las diversas concepciones y su efecto en el rendimiento dentro de la empresa (Shen & Benson, 2016).

Según Rubió (2016) el rol del profesional de recursos humanos involucra convertirse en un defensor de los empleados, pues debe solucionar temas vinculados a la administración de los trabajadores, preocuparse por escuchar y responder a los mismos. Así como también ser empático y colocarse en el lugar del trabajador y compartir puntos de vista distintos; además de comunicar aquello que se requiere para que la empresa tenga éxito.

Según Horvat y Bobek (2014) la GRH involucra las decisiones que influyen en el éxito de la empresa, logrando con ello una estrategia empresarial a largo plazo. En adición, se hace mención a la contribución de la GRH al capital humano y la gestión del conocimiento; es así la finalidad de la gestión del conocimiento abarca el apoyo en el proceso de aprendizaje de los trabajadores, por lo que es fundamental identificar sus iniciativas en el contexto de la GRH.

Ahammad (2017) señala que la gestión de los trabajadores se refiere a una función administrativa que permite brindar lo que se requiere para realizar las actividades organizacionales, así como también permite una gestión de la relación trabajador/jefe. Por lo tanto, lo define como la obtención, uso y mantención de trabajadores satisfechos, por lo que se considera un factor esencial de la alta dirección.

La GRH es una parte imprescindible de una empresa, ya que se debe realizar la selección, contratación, empleo, control y mantención de los trabajadores que conformarán una organización. Asimismo, dentro de sus funciones involucra el control de la relación entre la empresa/trabajador (Baez & Santos, 2014).

Según Marín y Berrocal (2018) adoptar un enfoque de recursos humanos involucra un cambio de filosofía, así como cambio conceptual y un cambio de actuación, por lo que también se le conoce como un enfoque de personal. En efecto, el cambio involucra enfoques contrapuestos.

De acuerdo con Marchington, Wilkinson, Donnelly y Kynighou (2016) la GRH presenta las siguientes características:

- a. Enfoque humano: Teniendo en consideración los derechos a los trabajadores, así como el diseño del trabajo, el balance trabajo/familia, equidad y diversidad.
- b. Enfoque en los recursos: Se centra en mejorar el rendimiento de los trabajadores de la organización, teniendo en consideración la productividad de acuerdo a la competitividad de la empresa. Asimismo, que los trabajadores cuenten con las habilidades y motivación necesarias para alcanzar los objetivos.
- c. Enfoque en la gestión: Se requiere un conjunto de habilidades, conocimientos y comportamientos específicos propios de la alta dirección de una empresa.

Dentro de los desafíos de la GRH se encuentran los retos del entorno, los cuales son debido a fuerzas externas e inciden directamente sobre los resultados de una empresa. Es importante mencionar que sobre dichas fuerzas no se tiene control, es por ello que la alta dirección debe evaluar de forma constante el entorno mediante el análisis FODA, para identificar así amenazas y oportunidades. A continuación, en la siguiente figura se detalla los retos del entorno (Gómez, Balkin, & Cardy, 2019):

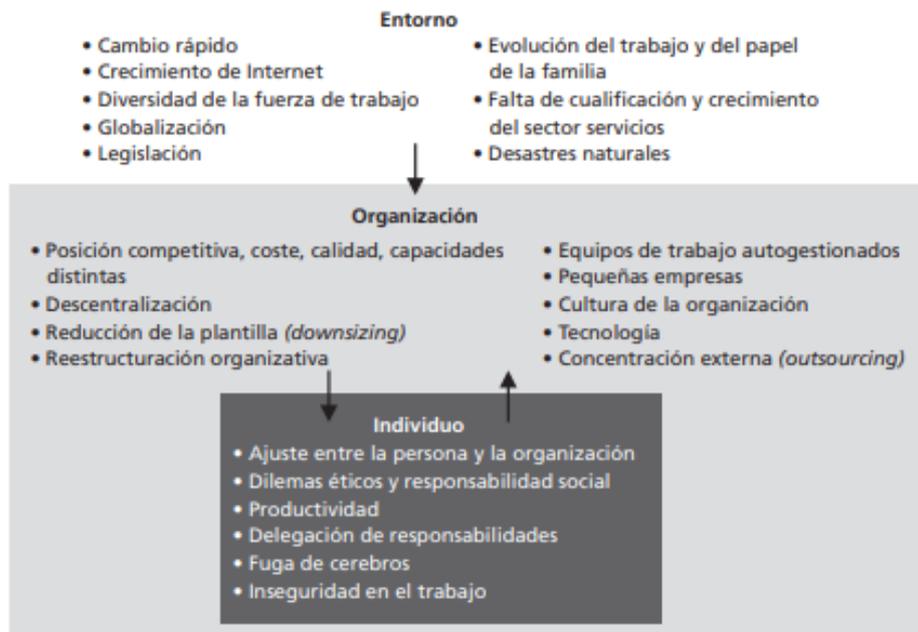


Figura 1. Desafíos del entorno

Fuente: Gómez, Balkin y Cardy (2019)

Asimismo, se tiene los desafíos internos, que hacen referencia a problemas dentro de una organización, es por ello que se considera pertinente que las empresas adopten acciones, de tal forma que se tenga una solución a cada problema que se presente, para lo cual se toma en consideración lo siguiente (Gómez, Balkin, & Cardy, 2019):

- Control de costos, lo que involucra una buena selección del personal, la formación de los trabajadores, contar con una buena relación laboral entre los trabajadores, una resolución eficaz de problemas sanitarios y de seguridad en el trabajo.
- Mejora de la calidad en los procesos donde sea necesario para la obtención de un producto o servicio.
- Creación de capacidades distintivas, lo cual se refiere a emplear a personas con capacidades distintivas, de tal forma que se genere competitividad en un área específica.

Es así que el área de recursos humanos en una organización se enfoca en el cliente interno, así como en la comunicación de los valores corporativos y estratégicos,

aunado a la diversidad, multinacionalidad, lenguaje, deslocalización, entre otros (Jiménez, 2016).

Por otro lado, para medir la calidad del servicio público, los estudios indican que se debe evaluar la eficiencia del sector público y su relación con el gasto del gobierno local ya sea en su totalidad o a través de etapas de presupuesto para los objetivos controlables y no controlables (Lo Storto, 2016).

De acuerdo a Zeithaml, Bitner y Gremler los servicios se encuentran relacionados a actos, procesos y desempeños que se generan por una entidad o persona hacia otra persona o entidad (citado por Zárraga, Molina, & Corona, 2018).

La calidad de servicio está definida como una evaluación de la calidad, donde se realiza una comparativa del servicio que espera recibir frente a las percepciones del servicio que realmente reciben (González, 2015).

En la gerencia del servicio al cliente, la planificación del servicio que se brinda involucra un horizonte de forma estratégica dentro de la empresa, así como en el servicio y calidad percibida por parte del cliente (Melamed, 2015)

Según Morán (2017) la atención al cliente de forma eficaz es tener conocimiento sobre de qué manera llegar al cliente y alcanzar su satisfacción mediante el servicio que se brinda y que, en su efecto, no se tendrán quejas del servicio que se otorga a los distintos clientes.

La calidad de servicio público hace referencia a un conjunto de actividades relacionadas a la gestión de los servicios por parte de una institución, teniendo en cuenta las bases legales para alcanzar así los objetivos previamente establecidos (Aritonang, 2017).

De acuerdo a Aritonang (2017) mediante la aplicación de prácticas adecuadas de carácter virtual por parte del Estado, se puede alcanzar una mejor calidad y efectividad. Asimismo, es importante mencionar que los servicios en línea no cambian la cultura organizacional del servicio de las instituciones públicas, lo que se debe por lo general a un nivel bajo de satisfacción del cliente.

Dentro de las dimensiones de la calidad de servicio se encuentran las siguientes (Sá, Rocha, & Pérez, 2016):

- Apelación emocional, el cual hace referencia a la intensidad de la interacción entre el usuario y el trabajador, así como la experiencia del usuario
- Apoyo al cliente; es decir, ayudar y comprender de forma rápida al cliente, además de estar disponible cuando el cliente así lo requiera, así como promover la comunicación efectiva y positiva
- Confiabilidad, que se refiere a que el servicio fue de utilidad, brindando de forma precisa y consistente lo que se requiere.
- Disponibilidad, lo que hace referencia a la disponibilidad en que los trabajadores se encuentran disponibles para atender al cliente dentro de la jornada laboral.
- Innovación, referido a la creatividad y habilidades

Además, de acuerdo a Arellano (2017) la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del cliente, así como en su percepción en el servicio que se brinda, de lo cual se tiene las siguientes características:

- Confiabilidad
- Seguridad
- Responsabilidad
- Empatía
- Tangibles

Por lo tanto, un cliente se encontrará satisfecho siempre y cuando se le brinde lo que se espera y más; no obstante, al encontrarse dicha satisfacción sujeta a aspectos subjetivos tales como expectativas y percepción, la calidad no necesariamente se cuantifica en objetivos. Es por ello que se considera fundamental que las empresas brinden retroalimentación para conocer la percepción de los clientes en relación al servicio que se otorga (Arellano, 2017).

De acuerdo a Casermeiro el crecimiento del Estado supone que la administración pública realice la prestación de diversos servicios, lo cual conforma lo siguiente (citado por López, 2018):

- Fase cuantitativa con la finalidad de satisfacer la demanda del cliente
- Fase cualitativa con el objetivo de conseguir financiamiento e incrementar su prestigio.

Según Casermeiro es así que la calidad refiere a un mayor índice de operatividad, efectividad y responsabilidad social, por lo que para lograr las metas organizacionales, se debe realizar una evaluación para conocer a profundidad la realidad de las empresas que son prestadoras de servicio y brindan a los clientes mayor información sobre lo que se requiere. Por medio de la evaluación, permitiría determinar planes de mejora con cambios internos de la organización; es por ello que la importancia se debe a la mejora de las empresas prestadores de servicio, permite crear nuevas ideas y soluciones y, por último, promueve la competitividad de la empresa (López, 2018).

Con respecto al ciclo de servicio de la empresa se refiere a una suma de etapas que se debe llevar a cabo en la empresa para crear y prestar el servicio, cuyos pasos son los siguientes (Maldonado, 2015):

1. Determinar los clientes, ver figura 2, tanto finales, como externos e internos.

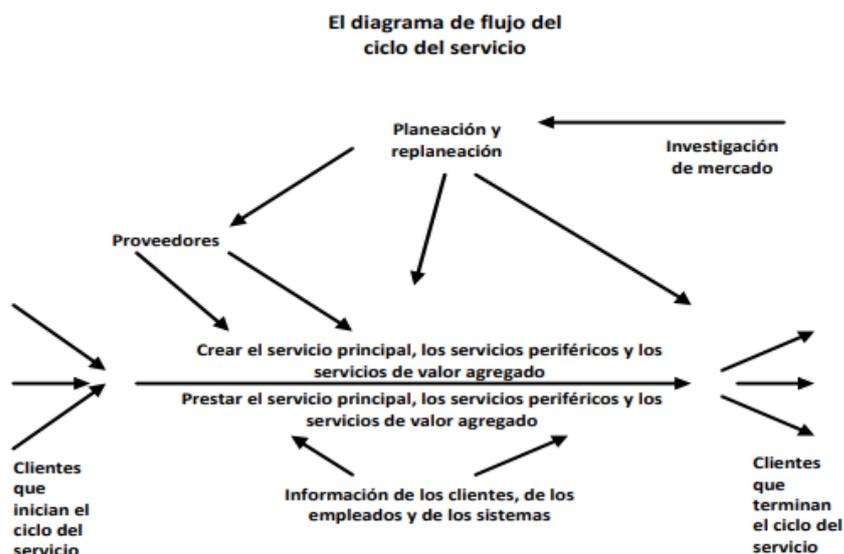


Figura 2. El ciclo del servicio de la empresa

Fuente: Maldonado (2015)

2. Identificar las necesidades del cliente, ya que son la parte más importante de toda empresa, por lo que se debe lograr su satisfacción.
3. Planear los servicios, lo cual se obtiene mediante una investigación de mercado, lo que permite planear los servicios y requerimientos a cumplir
4. Crear servicios, con la finalidad de cumplir las necesidades previamente establecidas.
5. Prestar los servicios, para lo cual se relaciona con los trabajadores de línea que prestan directamente el servicio según procedimientos establecidos.
6. Evaluar cumplir con las necesidades y satisfacción del cliente mediante controles estadísticos.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

La investigación es cuantitativa ya que se medirán las variables de estudio con el objetivo de brindar una solución práctica a un problema en específico.

El tipo de investigación es básica, dado que se busca ampliar los conocimientos en cuanto a las variables de estudio, de tal forma que permita responder a las preguntas de investigación (Hernández y Mendoza, 2018).

El diseño es no experimental, pues no se manipulan las variables de estudio, sino que se observarán en su ambiente natural para analizar y sacar conclusiones al respecto.

De acuerdo a Hernández y Mendoza (2018) el diseño no experimental de una investigación es realizado sin manipular de forma deliberada las variables.

La investigación es de nivel correlacional, ya que se analizará la relación entre las variables de estudio para determinar de esta manera la influencia de la variable independiente sobre la variable dependiente. Asimismo, es transversal debido a que la recolección de los datos será en un único periodo de tiempo correspondiente en este caso al año 2020.

#### **3.2. Variables y operacionalización**

Variable (X): GRH

Variable (Y): Calidad de servicios públicos

##### **Definición conceptual**

Variable (X): GRH

De acuerdo a Horvat y Bobek (2014) la gestión de los recursos humanos involucra las decisiones que influyen en el éxito de la empresa, logrando con ello una estrategia empresarial a largo plazo.

Variable (Y): Calidad de servicios públicos

La calidad de servicio público hace referencia a un conjunto de actividades relacionadas a la gestión de los servicios por parte de una institución, teniendo en cuenta las bases legales (Aritonang, 2017).

### **Definición operacional**

Variable (X): GRH

Para analizar la GRH en la Municipalidad Distrital de Salpo se empleará la encuesta, teniendo como referencia a López (2018).

Variable dependiente (Y): Calidad de servicios públicos

Para el análisis de la variable calidad de servicios públicos en la municipalidad en cuestión se empleará la técnica de la encuesta, teniendo como referencia a Arciniegas y Mejías (2017), que será aplicada a los trabajadores de la municipalidad en cuestión.

Tabla 1. *Operacionalización de la variable GRH*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Conocimiento	Nivel de experiencia	1	Ordinal
	Creatividad laboral	2	
	Capacitaciones	3	Escala de Likert (1-5)
	Eficiente	4	

	Resuelve problemas	5	
	Cooperación	6	
	Innovación	7	
	Cultura Organizacional		Ordinal
Habilidades	Empowerment	8	
	Comunicación	9	Escala de Likert (1-5)
	Liderazgo	10	
	Compromiso	11	Ordinal
	Capacidad	12	
Actitudes	Actitudes del jefe	13	
	Positivo	14	Escala de Likert (1-5)
		15	

Fuente: López (2018)

Tabla 2. Operacionalización de la variable Calidad de Servicios Públicos

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
	Equipos	1	
	Instalaciones físicas		Ordinal
Elementos tangibles	Apariencia	2	
	Material	3	Escala de Likert (1-5)
	Documentos	4	
	Servicio	5	
	Nivel de error	6	
	Tiempos establecidos	7	Ordinal
Confiabilidad	Solución de problemas	8	Escala de Likert (1-5)
	Tiempo planeado	9	
	Comunicación	10	
		11	

	Disposición	12	Ordinal
Capacidad	Puntualidad	13	
de	Disponibilidad	14	Escala de Likert (1-5)
respuesta	Quejas y		
	reclamos	15	

---

Fuente: Arciniegas y Mejías (2017)

### 3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

La población se encuentra conformada por el total de trabajadores (130) de la Municipalidad Distrital de Salpo.

La población se refiere a la sumatoria de todos los casos que cumplen condiciones específicas (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Para la muestra fue de carácter no probabilístico; es decir por conveniencia, siendo en este caso conformado por 45 trabajadores.

El muestreo no probabilístico se refiere a un grupo de la población escogida, lo cuales no se escogen con probabilidad, sino a juicio del mismo investigador (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Criterios de inclusión:

- Trabajadores a tiempo completo
- Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Salpo
- Con más de 5 años laborando

Criterios de exclusión:

- Trabajadores a tiempo parcial
- Practicantes
- Trabajadores con menos de 5 años laborando
- Trabajadores de otras municipalidades del distrito de Salpo

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

#### **✓ Técnicas**

De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014) las técnicas son las formas a través de las cuales se adquiere información.

Se hará uso de las siguientes técnicas:

- Encuesta
- Sistematización bibliográfica
- Análisis estadístico

#### **✓ Instrumentos**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) los instrumentos son aquellos medios materiales que se utilizan para la recogida y almacenaje de los datos.

- Cuestionario

### **3.5. Procedimientos**

Para la recolección de los datos se procedió de la siguiente manera:

1. Revisión bibliográfica: A partir de la revisión bibliográfica se recolectará toda la información pertinente para el marco teórico, histórico y lo relacionado a las variables de estudio.
2. Revisión de la base de datos: Se recolectará toda la información relacionada y se seleccionará las relacionadas a las variables dependientes en cuanto a los trabajadores objeto de estudio

3. Cuestionario: Se procederá a realizar el cuestionario con preguntas cerradas relacionadas a las variables dependientes a partir del diseño muestral, para comparar los resultados con las hipótesis planteadas a través del estadístico Chi Cuadrado en el presente trabajo de investigación.
4. Se analizará los datos de las encuestas y se aplicará los estadísticos descriptivos para evaluar los resultados y el impacto de las variables dependientes sobre los trabajadores.

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

La información obtenida será procesada en el paquete estadístico IBM Statistics SPSS versión 25, donde se realizará en análisis descriptivo e inferencial. En primer lugar, de las variables de estudio cuantitativas será mediante la estimación de las medidas de tendencia central.

Con la estadística inferencial se procedió a evaluar el vínculo entre las variables de estudio por medio del Chi-cuadrado con un  $p < 0.05$  de significancia y un intervalo de confianza del 95% (Flores, Miranda, & Villasís, 2017)

Por otro lado, para la obtención de las gráficas relacionadas, se utilizará el programa Microsoft Excel 2010.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se tuvo el consentimiento informado de los trabajadores de la Municipalidad en cuestión

Además, se obtuvo la autorización de la Universidad César Vallejo y de la Municipalidad distrital de Salpo.

Asimismo, se tuvo en cuenta el código de ética del investigador para llevar a cabo la investigación.

#### IV. RESULTADOS

Tabla 3. Niveles de GRH en la Municipalidad objeto de estudio

Niveles	Frecuencia	%
Malo	12	26,7
Regular	30	66,7
Bueno	3	6,7
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100</b>

Elaboración propia

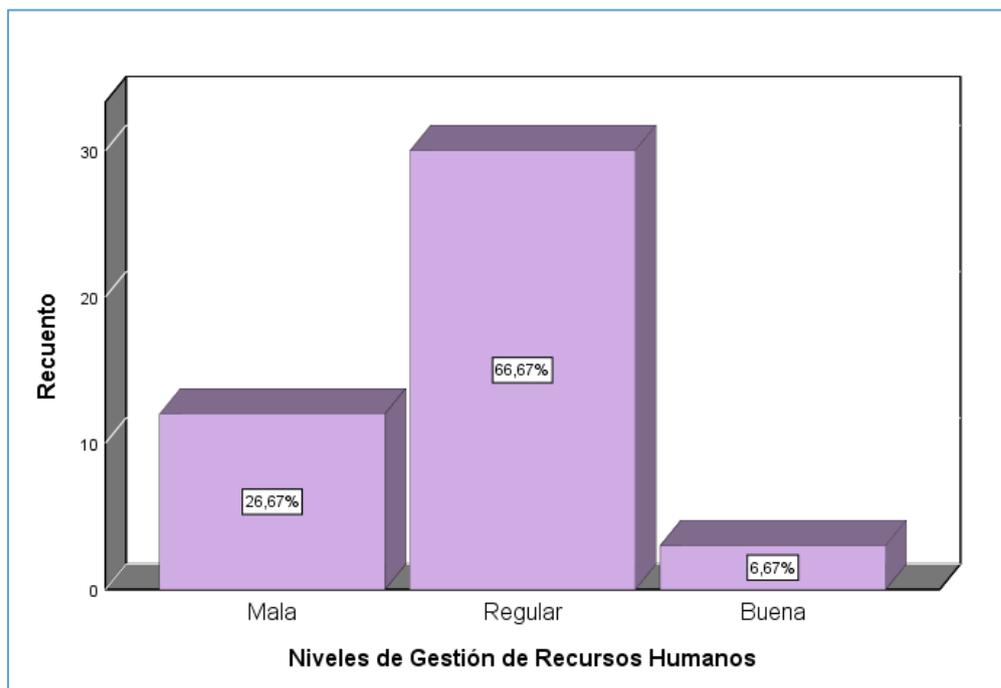


Figura 3. Niveles de grh en la Municipalidad distrital de Salpo

En la tabla 5 y figura 3 se observa que el 66,7% (30) indican que el nivel de la GRH en la Municipalidad objeto de estudio es regular, luego el 26,7% (12) opinan que esta GRH es mala y el 6,7% (3) manifiestan que la GRH es buena.

Tabla 4. Niveles de calidad de servicios públicos en la Municipalidad distrital de Salpo

Niveles	Frecuencia	%
Mala	10	22,2
Regular	28	62,2
Buena	7	15,6
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>100</b>

Elaboración propia

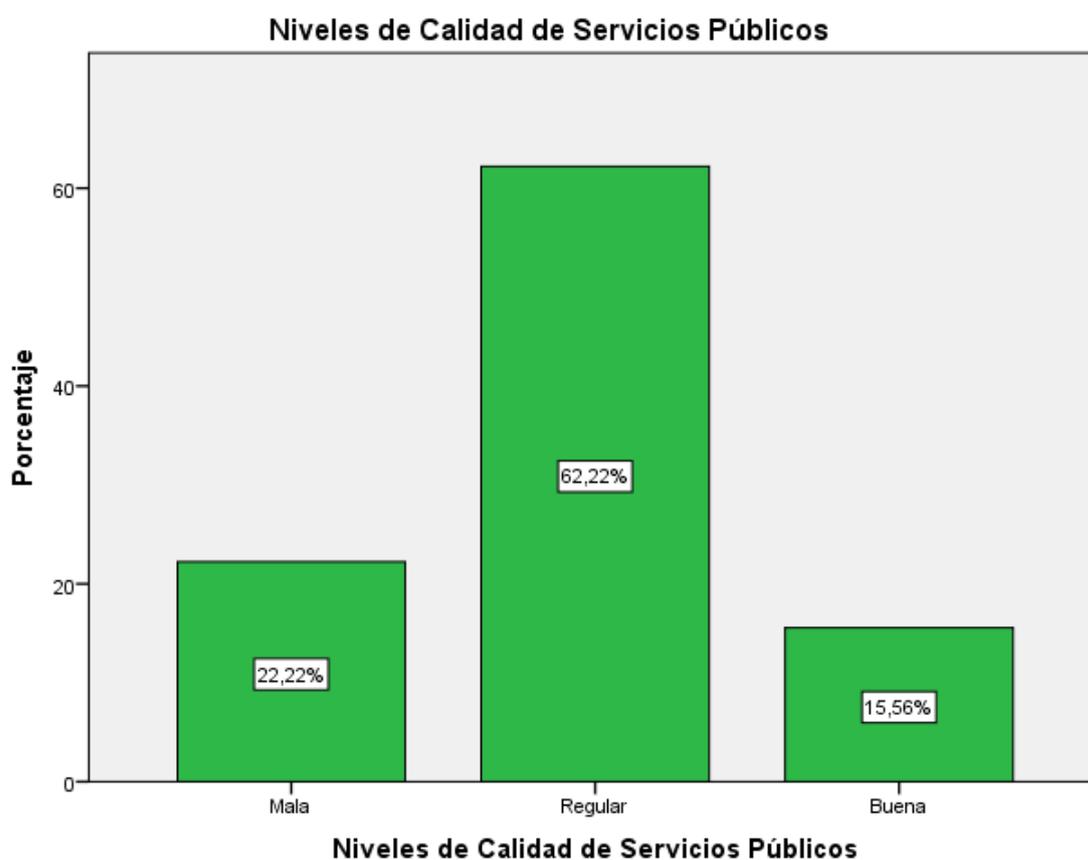


Figura 4. Niveles de calidad de servicios públicos en la Municipalidad distrital de Salpo

En la tabla 6 y figura 4 se observa que el 22,2% (10) de los encuestados indican que el nivel de calidad de servicios públicos en la Municipalidad distrital de Salpo

es regular, luego el 62,2% (28) opinan que la calidad de servicios públicos es mala y el 15,6% (7) manifiestan que la calidad de servicios públicos es buena.

### Contrastación de hipótesis

Para la contrastación de las hipótesis se tendrá en cuenta la siguiente escala de correlación:

Tabla 5. *Interpretación de los valores de correlación*

Valor de r	Interpretación
0.76-1.00	Fuerte-perfecta
0.51-0.75	Moderada-fuerte
0.26-0.5	Débil
0-0.25	Escasa

Fuente: Reguant, Vila y Torrado (2018)

### Hipótesis general

Ho: La Gestión de Recursos Humanos no se relaciona con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad distrital de Salpo

Ha: La Gestión de Recursos Humanos se relaciona con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad distrital de Salpo

Tabla 6. *GRH y calidad de servicios públicos*

GRH		Calidad de servicios públicos			Total
		Mala	Regular	Buena	
Mala	Frecuencia	7	5	0	12
	Porcentaje	15,6%	11,1%	0,0%	26,7%
Regular	Frecuencia	3	21	6	30

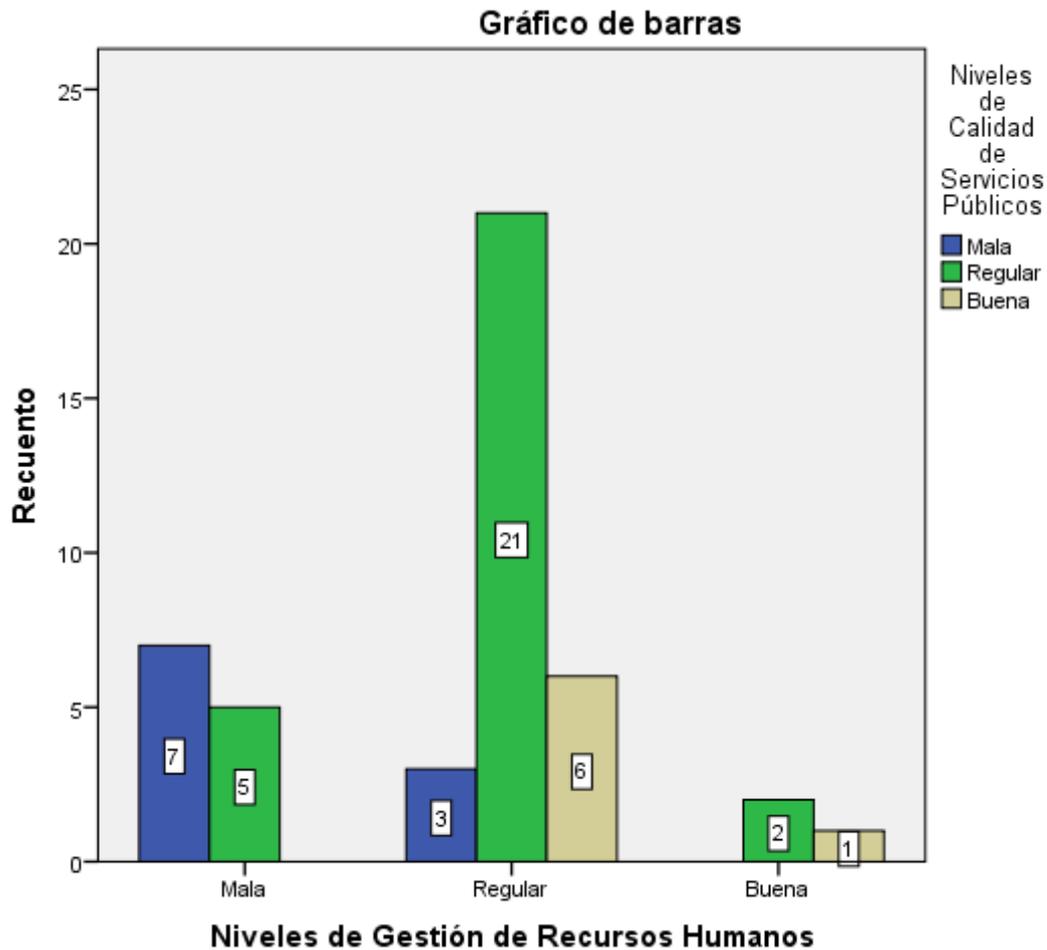
	Porcentaje	6,7%	46,7%	13,3%	66,7%
Buena	Frecuencia	0	2	1	3
	Porcentaje	0,0%	4,4%	2,2%	6,7%
Total	Frecuencia	10	28	7	45
	Porcentaje	22,2%	71,1%	6,7%	100,0%

*Chi-cuadrado de Pearson=13,698 g.l.=4 p-valor=0,008*

*Correlación de Spearman=0,513\*\* p-valor=0,000*

Elaboración propia

En la tabla 8 se tiene que la correlación entre GRH y calidad de servicios públicos es positiva moderada, según el coeficiente de correlación de Spearman 0,513. Además, la prueba Chi-cuadrado: 13,698 y un p-valor=0,008, lo que refiere es significativa; por lo tanto, se acepta la relación entre la GRH y calidad de servicios públicos en la Municipalidad distrital de Salpo.



*Figura 5. GRH y calidad de servicios públicos*

En la tabla 8 y figura 5 se tiene que de los 12 encuestados que indican como mala la GRH, siete de ellos mencionan también como mala la calidad de servicios públicos en la Municipalidad distrital de Salpo, asimismo de los 30 encuestados que indican como regular la GRH, 21 de ellos mencionan también como regular la calidad de servicios públicos y de los 3 que indican como buena la GRH, dos de ellos opinan que la calidad de servicios públicos es regular 1 opina que calidad de servicios es buena.

### **Hipótesis específica 1**

Ho: El conocimiento del trabajador no se relaciona con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad distrital de Salpo

Ha: El conocimiento del trabajador se relaciona con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad distrital de Salpo

Tabla 7. *Conocimiento y calidad de servicios públicos en la Municipalidad distrital de Salpo*

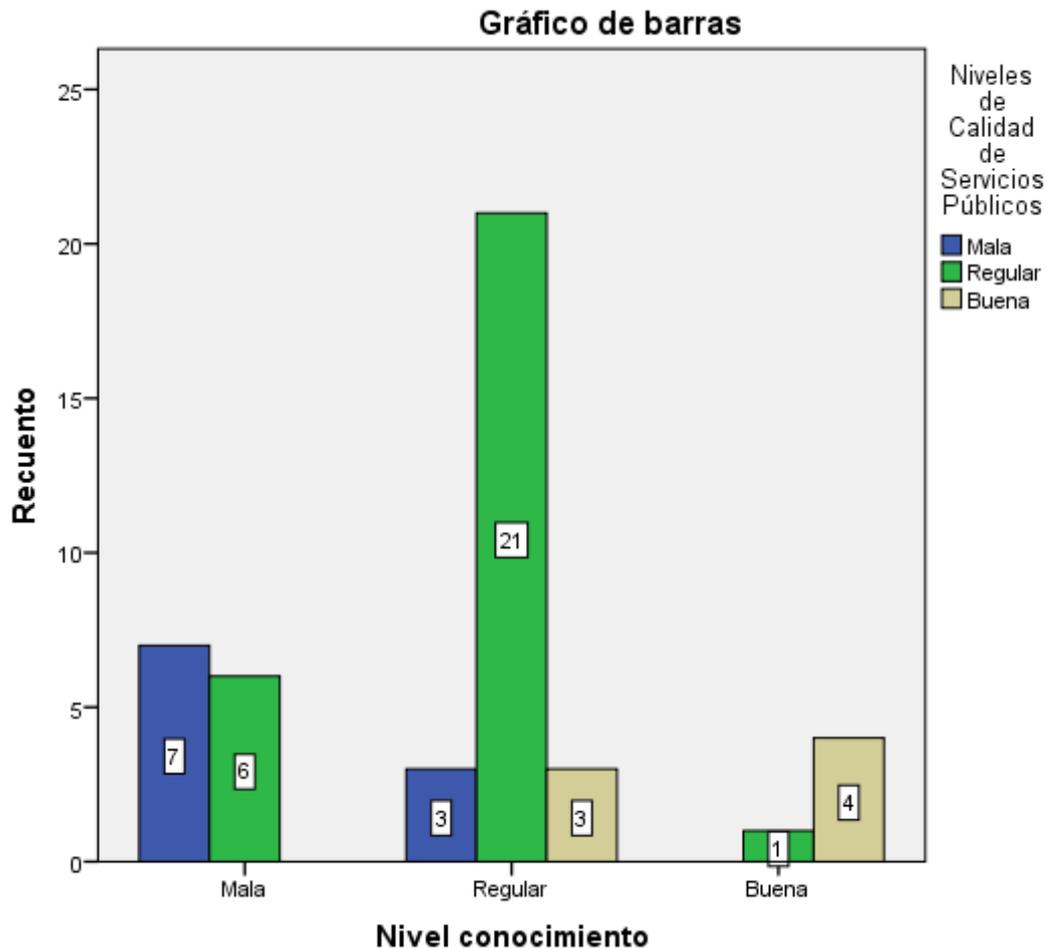
Conocimiento		Calidad de servicios públicos			Total
		Mala	Regular	Buena	
Mala	Frecuencia	7	6	0	13
	Porcentaje	15,6%	13,3%	0,0%	28,9%
Regular	Frecuencia	3	21	3	27
	Porcentaje	6,7%	46,7%	6,7%	60%
Buena	Frecuencia	0	1	4	5
	Porcentaje	0,0%	2,2%	8,9%	11,1%
Total	Frecuencia	10	28	7	45
	Porcentaje	22,2%	62,2%	15,6%	100,0%

*Chi-cuadrado de Pearson=27,198 g.l.=4 p-valor=0,000*

*Correlación de Spearman=0,615\*\* p-valor=0,000*

Elaboración propia

En la tabla 9 se tiene que la correlación entre conocimiento de la gestión de recursos humanos y calidad de servicios públicos es positiva débil, según el  $r=0,615$ . Además, un Chi-cuadrado: 27,198;  $p$ -valor=0,000, lo que refiere es significativa, se acepta la relación entre conocimiento de la GRH y calidad de servicios públicos en la Municipalidad distrital de Salpo



*Figura 6.* Conocimiento y calidad de servicios públicos en la Municipalidad distrital de Salpo

En la tabla 9 y figura 6 se tiene que de los 13 encuestados que indican como malo el conocimiento de la GRH, siete de ellos mencionan como regular la calidad de servicios públicos en la Municipalidad objeto de estudio, asimismo de los 27 encuestados que indican como regular el conocimiento de la GRH, 21 de ellos mencionan también como regular la calidad de servicios públicos y de los 5 que indican como bueno el conocimiento de la GRH, 1 menciona como regular y 4 como buena la calidad de servicios públicos.

## Hipótesis específica 2

Ho: Las habilidades del trabajador no se relaciona con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad distrital de Salpo

Ha: Las habilidades del trabajador se relaciona con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad distrital de Salpo

Tabla 8. *Habilidades del trabajador y calidad de servicios públicos en la Municipalidad distrital de Salpo*

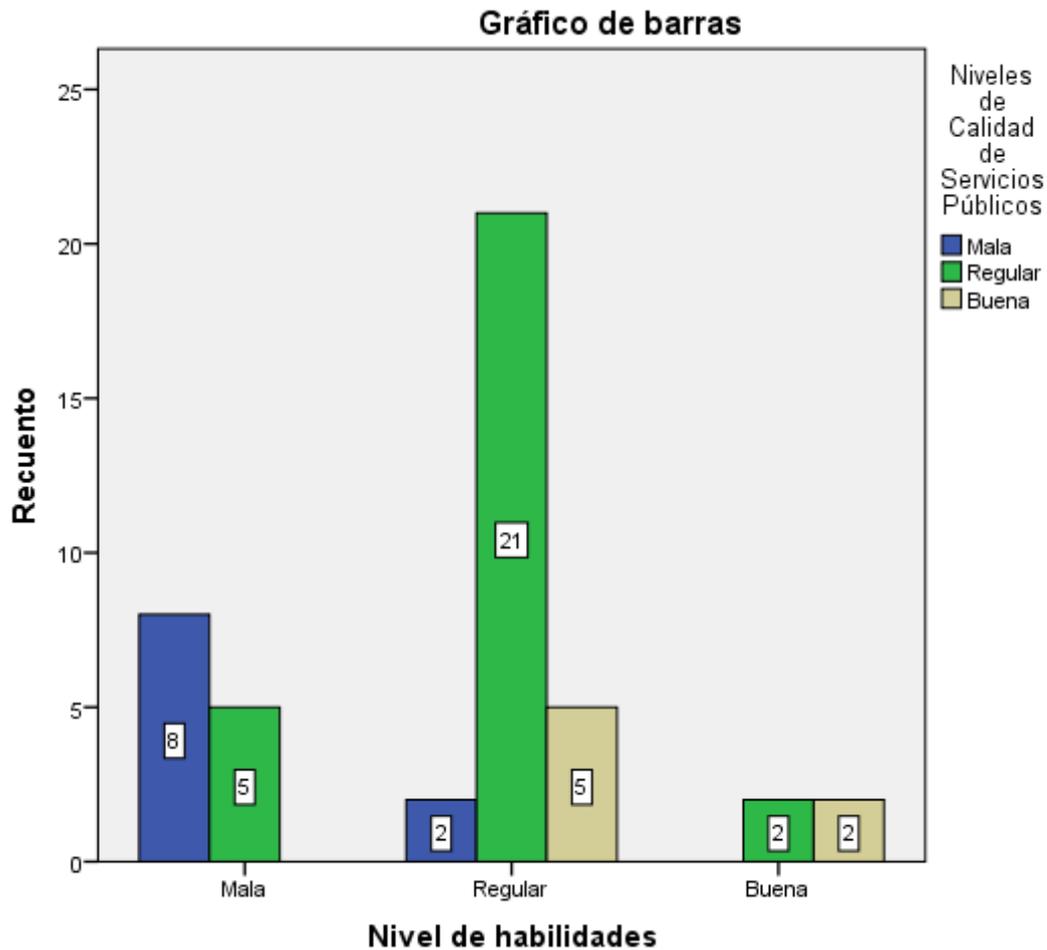
Habilidades del trabajador		Calidad de servicios públicos			Total
		Mala	Regular	Buena	
Mala	Frecuencia	8	5	0	13
	Porcentaje	17,8%	11,1%	0,0%	28,9%
Regular	Frecuencia	2	21	5	28
	Porcentaje	4,4%	46,7%	11,1%	62,2%
Buena	Frecuencia	0	2	2	4
	Porcentaje	0,0%	2,2%	2,2%	8,9%
Total	Frecuencia	10	28	7	45
	Porcentaje	22,2%	62,2%	15,6%	100,0%

*Chi-cuadrado de Pearson=19,975 g.l.=4 p-valor=0,001*

*Correlación de Spearman=0,601\*\* p-valor=0,000*

Elaboración propia

En la tabla 10 se tiene que la correlación entre habilidades del trabajador y calidad de servicios públicos es positiva moderada, según el coeficiente  $r=0,601$ . Además, un Chi-cuadrado: 19,975 y  $p\text{-valor}=0,001$ , lo que refiere que es altamente significativa, se acepta la relación entre habilidades del trabajador y calidad de servicios públicos en la Municipalidad objeto de estudio.



*Figura 7.* Habilidades del trabajador y calidad de servicios públicos en la Municipalidad distrital de Salpo

En la tabla 10 y figura 7 se tiene que de los 13 encuestados que indican como mala las habilidades del trabajador, ocho de ellos mencionan también como mala la calidad de servicios públicos en la Municipalidad distrital de Salpo, asimismo de los 28 encuestados que indican como regular las habilidades del trabajador, 21 de ellos mencionan también como regular la calidad de servicios públicos y de los 4 encuestados que indican como bueno las habilidades del trabajador, 2 mencionan como regular y 2 como buena la calidad de servicios públicos.

### Hipótesis específica 3

Ho: Las actitudes del trabajador no se relaciona con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad distrital de Salpo

Ha: Las actitudes del trabajador se relaciona con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad distrital de Salpo

Tabla 9. *Actitudes y calidad de servicios públicos en la Municipalidad distrital de Salpo*

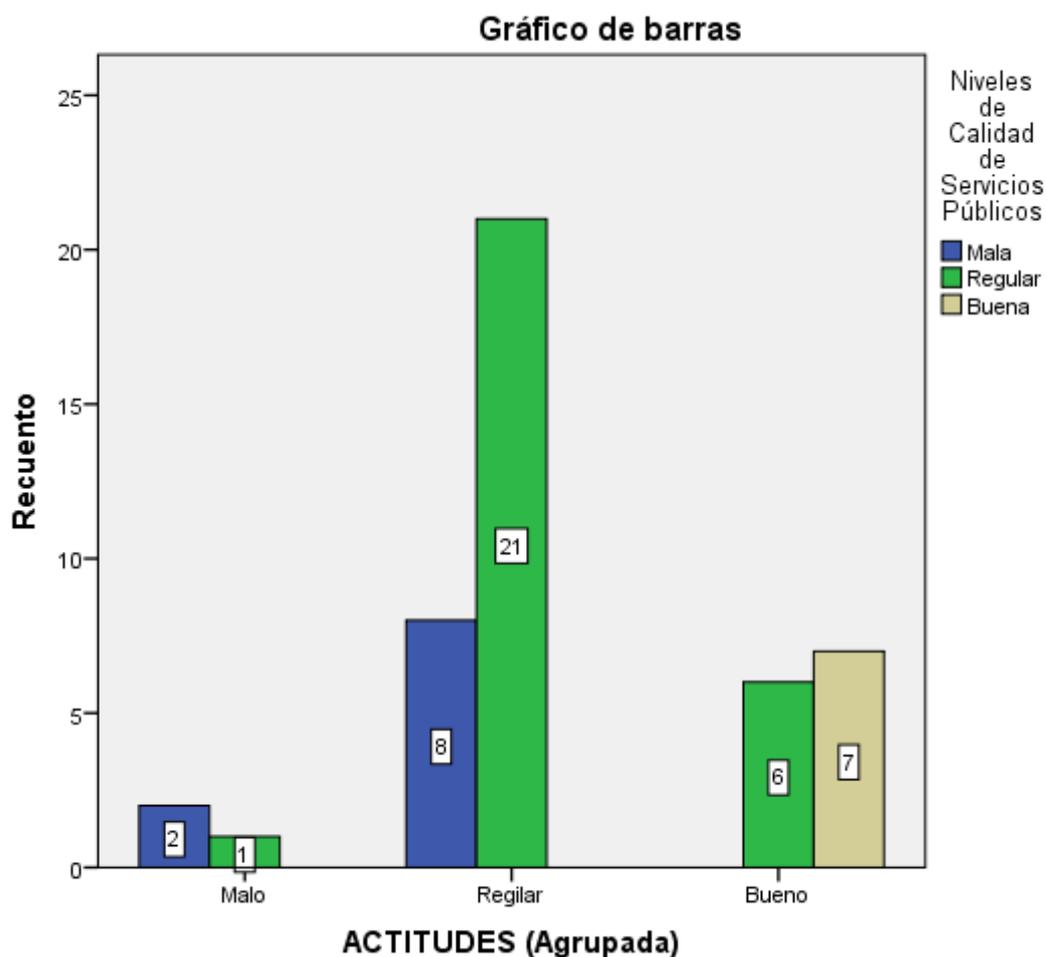
Actitudes		Calidad de servicios públicos			Total
		Mala	Regular	Buena	
Mala	Frecuencia	2	1	0	3
	Porcentaje	4,4%	2,2%	0,0%	6,7%
Regular	Frecuencia	8	21	0	29
	Porcentaje	17,8%	46,7%	0,0%	64,4%
Buena	Frecuencia	0	6	7	13
	Porcentaje	0,0%	13,3%	15,6%	28,9%
Total	Frecuencia	10	28	7	45
	Porcentaje	22,2%	62,2%	15,6%	100,0%

*Chi-cuadrado de Pearson=24,588 g.l.=4 p-valor=0,000*

*Correlación de Spearman=0,638\*\* p-valor=0,000*

Elaboración propia

En la tabla 11 se tiene que la correlación entre actitudes del trabajador y calidad de servicios públicos es positiva moderada según el coeficiente  $r=0,638$ . Además, un Chi-cuadrado: 24,588 y  $p\text{-valor}=0,000$ , por lo que se considera significativa, se acepta la relación entre actitudes del trabajador y calidad de servicios públicos en la Municipalidad objeto de estudio.



*Figura 8.* Actitudes y calidad de servicios públicos en la Municipalidad distrital de Salpo

En la tabla 11 y figura 8 se tiene que de los 3 encuestados que indican como mala las actitudes, 2 de ellos ellos mencionan como mala y 1 como regular la calidad de servicios públicos en la Municipalidad distrital de Salpo, asimismo de los 29 encuestados que indican como regular las actitudes, 21 de ellos mencionan como regular la calidad de servicios públicos y de los 13 encuestados que indican como bueno las actitudes, 6 de ellos mencionan como regular y 7 como buena la calidad de servicios públicos.

## V. DISCUSIÓN

Para el objetivo general se determinó la relación que existe entre la GRH y la Calidad de Servicios Públicos en la Municipalidad Distrital de Salpo, para lo cual se obtuvo una correlación moderada, significativa y positiva con un  $r=0.513$ . En efecto, la gestión que se realice en los recursos humanos en cuanto a conocimientos, habilidades y actitudes de los trabajadores, entonces guarda relación con la calidad de servicios públicos. Este resultado coincide con Ozkeser (2019), quien halló una correlación entre el nivel de formación en la GRH y la motivación de los trabajadores. Asimismo, según Perufo, Ozório, Bastian y Monteiro (2018) encontraron que las leyes laborales inciden sobre la flexibilidad de GRH, por lo que se sugiere que las empresas inviertan en cursos de postgrado para sus trabajadores. En adición, Paul, Mittal y Srivastav (2016) hallaron que la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del cliente; aunado a Gong y Yi (2018), quienes hallaron una asociación positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente. Según Briceño (2016) obtuvo que la Gestión Municipal influye de forma directa y restrictiva en la Calidad de Servicios Públicos de la municipalidad en cuestión. Por el otro lado, los resultados no coinciden con la investigación realizada por Ngo y Nguyen (2016), quienes señalan que se tiene una relación no lineal entre la calidad de servicio, satisfacción y lealtad del cliente; así como con los autores Nguyen, Bach, Le, T y Le, C (2017), quienes hallaron una relación no lineal entre la responsabilidad de los trabajadores y la calidad de servicio público que se brinda. Además, con Vardarlier (2016), quien hace mención a un control de los efectos de las crisis sobre el capital humano. En adición a Daniels et al. (2017) quienes en su investigación realizan más un análisis bibliográfico para hallar áreas donde no se ha realizado un metaanálisis de la GRH. Así como con Tortorella, Almeida, Sanson y Miorando (2015) que se enfocaron en evaluar la madurez de las dimensiones de la organización de aprendizaje y su importancia en las prácticas de GRH en las empresas. Aunado a Masri y Jaaron (2017) quienes hallaron que el modelo propuesto resulta beneficioso para asociar de forma estratégica las funciones de los recursos humanos para contar así con ventaja competitiva. Según Sanz (2015) obtuvo que las funciones del sistema de gestión de capital humano no se encuentran interrelacionadas entre sí.

Para el objetivo específico 1, se determinó la relación que existe entre la dimensión conocimiento de los trabajadores y la calidad de servicio público, de lo cual se encontró una relación moderada y significativa con un  $r=0.615$ . En efecto, la gestión que se realice en el conocimiento de los trabajadores, entonces se reflejará con la calidad de servicios públicos.

Para el objetivo específico 2, se determinó la relación que existe entre la dimensión habilidades de los trabajadores y la calidad de servicio público, de lo cual se encontró una relación moderada y significativa con un  $r=0.601$ . En efecto, la gestión que se realice en las habilidades de los trabajadores, entonces se reflejará con la calidad de servicios públicos.

Para el objetivo específico 3, se determinó la relación que existe entre la dimensión actitudes de los trabajadores y la calidad de servicio público, de lo cual se encontró una relación moderada y significativa con un  $r=0.638$ . En efecto, la gestión que se realice en las actitudes de los trabajadores, entonces se reflejará con la calidad de servicios públicos.

## **VI. CONCLUSIONES**

Se determinó el nivel de relación entre la GRH y la Calidad de Servicios Públicos en la Municipalidad Distrital de Salpo, con un valor de correlación  $r=0.513$ , lo que significa una correlación positiva, significativa y entre moderada y fuerte. Es así que a mayores o menores cambios en la GRH, entonces, se reflejará dichos cambios en la Calidad de Servicios Públicos en referencia a los elementos tangibles y la confiabilidad.

Se determinó la relación entre los conocimientos de los trabajadores y la Calidad de Servicios Públicos en la Municipalidad Distrital de Salpo, con un valor de correlación  $r=0.615$ , lo que significa una correlación positiva, significativa y entre moderada y fuerte. Por lo tanto, a mayores o menores cambios en los conocimientos de los trabajadores, entonces, se reflejará dichos cambios en la Calidad de Servicios Públicos en referencia a los elementos tangibles y la confiabilidad.

Se determinó la relación entre las habilidades de los trabajadores y la Calidad de Servicios Públicos en la Municipalidad Distrital de Salpo, con un valor de correlación  $r=0.601$ , lo que significa una correlación positiva, significativa y entre moderada y fuerte. En efecto, a mayores o menores cambios en las habilidades de los trabajadores, entonces, se reflejará dichos cambios en la Calidad de Servicios Públicos en referencia a los elementos tangibles y la confiabilidad.

Se determinó la relación entre las actitudes de los trabajadores y la Calidad de Servicios Públicos en la Municipalidad Distrital de Salpo, con un valor de correlación  $r=0.638$ , lo que significa una correlación positiva, significativa y entre moderada y fuerte. Por lo tanto, a mayores o menores cambios en las actitudes de los trabajadores, entonces, se reflejará dichos cambios en la Calidad de Servicios Públicos en referencia a los elementos tangibles y la confiabilidad.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Con los resultados obtenidos, se ha apreciado a la falta de GRH, junto con una baja calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Salpo; es por ello que se sugiere a la municipalidad en cuestión realizar una mejora acerca de la GRH, de tal forma que se vea reflejado en la calidad de servicio que brindan los trabajadores.

Se recomienda replicar la prueba con un mayor número de trabajadores, para analizar así los cambios que se pudiesen generar en las variables y sus respectivas dimensiones, para que así beneficie de forma directa a los trabajadores.

Es recomendable replicar la prueba en otras municipalidades, teniendo en cuenta las variables de estudio y analizar los cambios, ya que se espera que beneficie de forma indirecta a los trabajadores de otras municipalidades.

## REFERENCIAS

- Ahammad, T. (2017). Personnel Management to Human Resource Management (HRM): How HRM Functions? *Journal of Modern Accounting and Auditing*, 13(9), 412-420. doi:10.17265/1548-6583/2017.09.004
- Arciniegas, J., & Mejías, A. (2017). Percepción de la calidad de los servicios prestados por la Universidad Militar Nueva Granada con base en la escala Servqualing, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple. *Comuni@cción*, 8(1), 26-36. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v8n1/a03v8n1.pdf>
- Arellano, H. (2017). La calidad en el servicio como ventaja competitiva. *Revista Dominio de las Ciencias*(3), 72-83. doi:10.23857/dc.v3i3 mon.627
- Aritonang, D. (2017). The Impact of E-Government System on Public Service Quality in Indonesia. *European Scientific Journal*(13), 35-99. doi:10.19044/esj.2017.v13n35p99
- Baez, F., & Santos, M. (2014). *Gestión de los Recursos Humanos: Estudio de caso: la comunicación en el Hotel Río Grande*. (Trabajo de Maestría). Instituto Superior N°4044 "Sol". Argentina.
- Briceño, Y. (2016). *Gestión Municipal y Calidad del Servicio Público en la Municipalidad Distrital de Chugay, año 2016*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Trujillo.
- Condori, M. (2018). *Gestión administrativa y calidad de servicio en el centro de servicios de Sedapal, Comas, 2018*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo.
- Corbett, J., & Connell, J. (2015). All the world is a stage: global governance, human resources, and the 'problem' of smallness. *The Pacific Review*, 28(3), 435-459. doi:http://dx.doi.org/10.1080/09512748.2015.1011214
- Daniels, S., Wang, D., Lawong, D., & Ferris, G. (2017). Collective assessment of the human resources management field: Meta-analytic needs and theory

development prospects for the future. *Human Resource Management Review*, 27(1), 8-25. doi:10.1016/j.hrmr.2016.09.002

El Saghier, N. M. (2015). Managing Service Quality: Dimensions of service quality: a study in Egypt. *Managing Service Quality*(9), 56-63. Obtenido de <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.907.5049&rep=rep1&type=pdf>

Flores, E., Miranda, M., & Villasís, M. (2017). El protocolo de investigación VI: cómo elegir la prueba estadística adecuada. Estadística inferencial. *Revista alergia México*, 64(3), 364-370. doi:<https://doi.org/10.29262/ram.v64i3.304>

Galvis, L., & Cárdenas, N. (2017). Gestión del talento humano en el sector público en Colombia. *Apuntes De Administración*, 1(1), 20-28. Obtenido de <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/apadmin/article/view/98>

Gómez, L., Balkin, D., & Cardy, R. (2019). *Gestión de Recursos Humanos*. Madrid: Pearson Prentice Hall.

Gong, T., & Yi, Y. (2018). The effect of service quality on customer satisfaction, loyalty, and happiness in five Asian countries. *Psychology & Marketing*, 35(6), 427-442. doi: <https://doi.org/10.1002/mar.21096>

González, R. (2015). Evaluación de la calidad del servicio percibida en entidades bancarias a través de la escala Servqual. *Ciencia e Ingeniería Neogranadina*, 25(1), 113-115. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5136105.pdf>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (12 de 09 de 2014). *Metodología de la investigación* (Quinta ed.). (M. G. S.A., Ed.) Mexico, Mexico: Mcgraw Hill.

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México D.F.: McGraw-Hill.

Horvat, J., & Bobek, S. (2014). Mutual Impacts of Human Resources Management and Knowledge Management: Issues of Functions and Effective Factors. En S. Chatterjee, N. Singh, D. Goyal, & N. Gupta, *Proceedings in Business and*

*Economics* (págs. 395-402). New Delhi: Springer.  
doi:[https://doi.org/10.1007/978-81-322-1979-8\\_31](https://doi.org/10.1007/978-81-322-1979-8_31)

Huamán, R. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo.

Jiménez, D. (2016). *Manual de recursos humanos 3ª ed.* Madrid: ESIC Editorial.

Joniaková, Z., & Blštáková, J. (2015). Age Management as Contemporary Challenge to Human Resources Management in Slovak Companies. *Procedia Economics and Finance*(34), 202-209.  
doi:[https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(15\)01620-2](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(15)01620-2)

Kaura, V., Durga, C., & Sharma, S. (2015). Service quality, service convenience, price and fairness, customer loyalty, and the mediating role of customer satisfaction. *International Journal of Bank Marketing*, 33(4), 404-422.  
doi:<https://doi.org/10.1108/IJBM-04-2014-0048>

Lo Storto, C. (2016). The trade-off between cost efficiency and public service quality: A non-parametric frontier analysis of Italian major municipalities. *Cities*(51), 52-63. doi:<https://doi.org/10.1016/j.cities.2015.11.028>

López, A. (2018). *La gestión del talento humano y la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Agraria de la Selva. Tingo María.

Maldonado, J. (2015). *Cultura de Servicio al Cliente*. Honduras: Times-Prentice Hall.

Mamani, J., Meléndez, J., & Guillermo, L. (2018). *Gestión de Recursos Humanos y Calidad de Servicio al usuario en la Municipalidad Provincial de Chincha, 2018*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Inca Garcilazo de la Vega.

Marchington, M., Wilkinson, A., Donnelly, R., & Kynighou, A. (2016). *Human Resource Management at Work*. New York: Kogan Page Publishers.

Marín, S., & Berrocal, F. (2018). *Dirección y gestión de recursos humanos por competencias*. España: Editorial Centro de Estudios Ramon Areces SA.

- Masri, H., & Jaaron, A. (2017). Assessing green human resources management practices in Palestinian manufacturing context: An empirical study. *Journal of Cleaner Production*(143), 474-489. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2016.12.087>
- Melamed, E. (2015). Procesos administrativos en la fundamentación teórica de la gerencia del servicio al cliente. *Revista FACCEA*, 5(2), 118-131. Obtenido de <https://pdfs.semanticscholar.org/758a/4c4b5ba6cf4f1f6040fa1d6f06c731b3036f.pdf>
- Mondragon, A., Mata, E., & Gutiérrez, É. (2015). *Modelos de gestión de Recursos Humanos*. Obtenido de Universidad Autónoma de Hidalgo: [http://csh.izt.uam.mx/sistemadivisional/SDIP/proyectos/archivos\\_rpi/dea\\_7128\\_753\\_508\\_1\\_1\\_Gesti%C3%B3n%20RH%202015.docx](http://csh.izt.uam.mx/sistemadivisional/SDIP/proyectos/archivos_rpi/dea_7128_753_508_1_1_Gesti%C3%B3n%20RH%202015.docx)
- Morán, E. (2017). La Calidad del Servicio al cliente externo administrativo vinculado al incremento de las ventas en el Grupo Santillana. *Revista Multidisciplinaria de Investigación*(9), 82-105. Obtenido de <http://www.revistaespirales.com/index.php/es/article/view/221/168>
- Moreno, V. (2019). *Gestión de Recursos Humanos*. México D.F.: IC Editorial.
- Muñoz, M. (2017). *Gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima, 2016*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo.
- Ngo, V., & Nguyen, H. (2016). The Relationship between Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty: An Investigation in Vietnamese Retail Banking Sector. *Journal of Competitiveness*, 8(2), 103-116. doi:<https://doi.org/10.7441/joc.2016.02.08>
- Nguyen, T., Bach, T., Le, T., & Le, C. (2017). Local governance, corruption, and public service quality: evidence from a national survey in Vietnam. *International Journal of Public Sector Management*, 30(2), 137-153. doi:<https://doi.org/10.1108/IJPSM-08-2016-0128>

- Ozkeser, B. (2019). Impact of training on employee motivation in human resources management. *Procedia Computer Science*(158), 802-810. doi:<https://doi.org/10.1016/j.procs.2019.09.117>
- Paul, J., Mittal, A., & Srivastav, G. (2016). Impact of service quality on customer satisfaction in private and public sector banks. *International Journal of Bank Marketing*, 34(5), 606-622. doi:<https://doi.org/10.1108/IJBM-03-2015-0030>
- Perufo, J., Ozório, L., Bastian, C., & Monteiro, S. (2018). Flexibility in human resources management: a real options analysis. *RAUSP Management Journal*, 53(2), 253-267. doi:<https://doi.org/10.1016/j.rausp.2017.07.001>
- Ramezani, A., Feiz, S., & Baharun, R. (2015). Service Quality Measurements: A Review. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 5(2), 267-286. doi:10.6007/IJARBS/v5-i2/1484
- Reguant, M., Vila, R., & Torrado, M. (2018). La relación entre dos variables según la escala de medición con SPSS. *Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, 11(2), 45-60. Obtenido de <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/148185/1/682741.pdf>
- Riqueros, J. (2017). *Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas. Enero- Abril 2017*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo.
- Rivera, S. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador*. (Tesis de Maestría). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Ecuador.
- Rojas, R., & Vilchez, S. (2018). *Gestión del Talento Humano y su relación con el desempeño laboral del personal del puesto de salud Sagrado Corazón de Jesús*. (Tesis de Maestría). Universidad Norbert Wiener.
- Rubió, T. (2016). *Recursos humanos: Dirección y gestión de personas en las organizaciones*. España: Ediciones Octaedro.

- Sá, F., Rocha, A., & Pérez, M. (2016). Potential dimensions for a local e-Government services quality model. *Telematics and Informatics*, 33(2), 270-276. doi:<https://doi.org/10.1016/j.tele.2015.08.005>
- Sanz, P. (2015). *La Gestión del Capital Humano en el ámbito de la administración pública: Su importancia para la implementación de un modelo de Gestión por Resultados*. (Tesis de Maestría). Universidad de Buenos Aires. Argentina.
- Shen, J., & Benson, J. (2016). When CSR Is a Social Norm: How Socially Responsible Human Resource Management Affects Employee Work Behavior. *Journal of Management*, XX(X), 1723-1746. doi:10.1177/0149206314522300
- Soto, J. (2018). *Calidad de Servicio y su relación con la Satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Condorcanqui-Santa María de Nieva-Departamento de Amazonas 2016*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo.
- Tortorella, G., Almeida, G., Sanson, F., & Miorando, R. (2015). Learning organisation and human resources management practices: an exploratory research in medium-sized enterprises undergoing a lean implementation. *International Journal of Production Research*, 53(13), 3989-4000. doi:<https://doi.org/10.1080/00207543.2014.980462>
- Vardarlier, P. (2016). Strategic approach to human resources management during crisis. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*(235), 463-472. doi:10.1016/j.sbspro.2016.11.057
- Vásquez, O., & Zenea, M. (2017). La gestión de capital humano por competencias laborales de los profesores universitarios con un enfoque estratégico. *Cofin Habana*, 11(1), 1-11. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/cofin/v11n1/cofin03117.pdf>
- Zárraga, L., Molina, V., & Corona, E. (2018). La satisfacción del cliente basada en la calidad de servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: Un estudio empírico de la industria restaurantera. *Revista de*

*Estudios en Contaduría, Administración e Informática*, 7(18), 46-65.

Obtenido de <https://recai.uaemex.mx/article/view/9268/8377>

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	TIPO
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Independiente	
¿En qué medida la Gestión de Recursos Humanos se relaciona con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad distrital de Salpo?	Determinar en qué medida la Gestión de Recursos Humanos se relaciona con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad distrital de Salpo	La Gestión de Recursos Humanos se relaciona con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad distrital de Salpo	Gestión de Recursos humanos  Dimensiones:  Conocimiento Habilidades Actitudes	El tipo de investigación es básica ya que se busca ampliar los conocimientos con respecto a la relación de las variables gestión de recursos humanos y calidad de servicios públicos en la Municipalidad de Salpo
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Dependiente	

<p>¿En qué medida el conocimiento del trabajador se relaciona con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad distrital de Salpo?</p>	<p>Determinar en qué medida el conocimiento del trabajador se relaciona con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad distrital de Salpo</p>	<p>El conocimiento del trabajador se relaciona con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad distrital de Salpo</p>	<p>Variable Calidad de servicios públicos</p> <p>Dimensiones</p> <p>Elementos tangibles</p> <p>Confiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p>
<p>¿En qué medida las habilidades del trabajador se relaciona con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad distrital de Salpo?</p>	<p>Determinar en qué medida las habilidades del trabajador se relaciona con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad distrital de Salpo</p>	<p>las habilidades del trabajador se relaciona con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad distrital de Salpo</p>	
<p>¿En qué medida las actitudes del trabajador</p>	<p>Determinar en qué medida las actitudes</p>	<p>Las actitudes del trabajador se relaciona con la calidad</p>	

se relaciona con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad distrital de Salpo?	del trabajador se relaciona con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad distrital de Salpo	de servicios públicos en la Municipalidad distrital de Salpo	
---	---	--	--

## Anexo 2. Cuestionario de la variable Gestión de los Recursos Humanos

### Instrucciones

En cada ítem enlistado completar de acuerdo a la escala de Likert del 1 al 5, teniendo como referencia la siguiente tabla:

Muy en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Algo de acuerdo	Muy de acuerdo
1	2	3	4	5

Ítem	Descripción	1	2	3	4	5
Dimensión conocimiento						
1	El nivel de experiencia en su área es:					
2	La creatividad laboral en su trabajo es:					
3	Su centro de trabajo le brinda capacitaciones de forma constante					
4	Usted se desempeña de forma eficiente en su puesto de trabajo					
5	Usted resuelve problemas que se le presenten en su puesto de trabajo a través de los conocimientos que posee					
Dimensión habilidades						
6	Usted organiza y administra su trabajo,					

	incluyendo habilidades de cooperación					
7	Usted organiza y administra su trabajo, incluyendo habilidades de innovación					
8	Usted organiza y administra su trabajo, incluyendo habilidades de cultura organizacional					
9	Usted organiza y administra su trabajo, incluyendo habilidades de empowerment					
10	La comunicación de nivel jerárquico superior a los mandos medios es:					
11	El liderazgo y motivación de su jefe es:					
Dimensión actitudes						
12	El compromiso laboral en las áreas administrativas en el centro de trabajo es:					
13	La relación con su jefe inmediato muestra una alta capacidad de trabajo para el desarrollo de sus actividades					
14	Las actitudes de los jefes inmediatos que desempeñan sus funciones es:					

15	Usted posee una actitud positiva durante su jornada de trabajo					
----	--	--	--	--	--	--

Confiabilidad del cuestionario de la GRH

	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de elementos</b>
<b>GRH</b>	0,843	45

Elaboración propia.

El coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach en ambos cuestionarios es superior a 0,70 lo que indica un nivel alto, considerando que el valor estadístico oscila entre 0 y 1, y mientras más cercano a uno, más fiable se considera el instrumento.

### Anexo 3. Cuestionario para la variable Calidad de Servicios Públicos

#### Instrucciones

En cada ítem enlistado completar de acuerdo a la escala de Likert del 1 al 5, teniendo como referencia la siguiente tabla:

Muy en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Algo de acuerdo	Muy de acuerdo
1	2	3	4	5

Ítem	Descripción	1	2	3	4	5
Dimensión Elementos tangibles						
1	Su centro de trabajo cuenta con equipos de apariencia moderna y atractiva					
2	Las instalaciones físicas son visualmente atractivas					
3	Usted y sus compañeros cuentan con una apariencia pulcra					
4	Usted y sus compañeros cuentan con el material disponible para llevar a cabo su trabajo					

5	Los documentos que emiten son visualmente atractivos					
Dimensión Confiabilidad						
6	Usted y sus compañeros realizan bien el servicio desde la primera vez					
7	Su centro de trabajo se esfuerza por mantener los expedientes sin errores					
8	Cumple los tiempos establecidos según los requerimientos del cliente					
9	Cuando se presenta un problema, usted y sus compañeros muestran siempre interés en solucionarlo					
10	Usted concluye el servicio en el tiempo planeado por su jefe inmediato					
Capacidad de respuesta						
11	Usted comunica cuando el servicio concluye					
12	Usted está siempre dispuesto a ayudar					

13	Usted tiene un servicio puntual					
14	Usted siempre está disponible para atender					
15	Las quejas y reclamos son atendidos a la brevedad					

Confiabilidad del cuestionario de calidad de servicios públicos

	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de elementos</b>
<b>Calidad de servicios públicos</b>	0,874	45

Elaboración propia.

El coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach en ambos cuestionarios es superior a 0,70 lo que indica un nivel alto, considerando que el valor estadístico oscila entre 0 y 1, y mientras más cercano a uno, más fiable se considera el instrumento.

**Base de datos de la variable Gestión de Recursos Humanos**

N°	GRH1	GRH2	GRH3	GRH4	GRH5	GRH6	GRH7	GRH8	GRH9	GRH10	GRH11	GRH12	GRH13	GRH14	GRH15
1	1	2	3	2	2	1	2	3	2	1	2	1	2	1	2
2	3	2	4	2	4	4	2	3	3	2	3	5	5	5	4
3	2	1	2	1	1	1	3	4	2	2	2	3	3	1	3
4	1	4	4	2	1	2	3	3	3	3	5	2	2	5	5
5	1	2	1	2	2	2	1	2	2	3	2	1	4	2	3
6	2	1	2	2	1	3	2	1	3	4	2	3	5	2	3
7	3	5	5	5	4	3	2	2	5	2	2	5	5	5	5
8	4	1	1	4	4	5	3	1	5	3	2	5	2	2	4
9	3	3	3	5	5	3	4	2	1	5	2	4	2	1	1
10	5	3	5	1	4	1	2	3	2	1	5	1	1	1	2
11	2	3	5	4	1	4	1	4	1	3	3	5	4	3	1
12	1	1	3	3	2	1	1	2	2	1	3	2	2	1	2
13	2	2	1	5	3	4	3	4	1	3	1	1	1	1	3
14	4	5	3	1	4	5	1	4	2	4	5	4	1	1	1
15	4	4	1	4	2	4	3	3	1	2	4	1	1	2	2
16	3	2	5	2	2	5	2	4	1	2	4	3	4	3	3
17	2	4	4	3	2	3	2	2	2	2	4	3	4	2	3
18	4	3	3	2	5	5	4	3	2	4	4	5	5	5	5

19	4	3	3	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4	2	4
20	3	2	2	4	2	1	2	1	4	3	2	3	2	2	3
21	2	4	3	2	4	3	2	2	3	2	4	1	2	2	4
22	1	1	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	4	2
23	2	2	1	3	1	1	2	3	2	1	3	2	1	2	2
24	4	3	5	4	2	4	3	4	5	3	4	5	5	5	5
25	4	2	2	2	4	2	4	1	3	2	2	2	2	2	2
26	4	3	3	2	2	1	2	3	2	1	4	3	1	4	5
27	4	1	2	2	4	3	2	2	1	1	4	2	2	1	2
28	3	1	2	2	4	2	2	3	2	2	1	2	2	1	1
29	5	3	3	4	3	4	2	5	3	3	3	4	5	4	3
30	5	2	5	1	1	1	4	4	1	5	4	2	1	4	1
31	3	3	1	1	1	2	2	3	3	2	1	1	1	1	2
32	4	3	4	3	3	5	4	2	4	5	4	5	5	5	5
33	3	3	5	3	3	5	3	3	3	5	5	1	2	3	4
34	4	4	2	5	1	1	4	3	2	1	5	4	3	4	3
35	1	3	2	1	2	3	2	2	2	1	3	2	2	2	3
36	1	3	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1
37	4	4	5	3	3	2	4	2	5	2	5	5	5	5	5
38	3	5	5	3	4	3	4	5	2	2	2	5	5	4	5

39	4	4	5	3	3	4	3	3	4	2	3	5	5	5	5
40	2	2	2	3	2	3	3	3	4	3	2	5	3	4	2
41	4	2	4	3	1	3	3	2	4	3	4	5	5	2	5
42	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	5	4	2	2
43	3	4	3	3	4	3	4	2	4	2	3	4	3	1	3
44	1	2	1	1	2	2	2	2	3	2	2	1	3	2	1
45	2	3	2	1	2	3	3	2	1	2	2	1	2	1	2

**Base de datos de la variable Calidad de Servicio**

N°	CS1	CS2	CS3	CS4	CS5	CS6	CS7	CS8	CS9	CS10	CS11	CS12	CS13	CS14	CS15
1	2	4	4	3	2	1	2	3	2	1	1	1	3	4	3
2	2	3	2	4	3	4	2	3	5	4	4	2	3	4	4
3	1	3	1	2	3	2	3	2	3	2	2	2	1	2	1
4	3	4	2	5	4	4	1	2	1	5	1	2	1	4	5
5	3	3	2	3	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2
6	2	3	2	3	2	4	2	3	1	2	1	3	3	3	3
7	5	4	3	5	5	3	5	3	5	5	3	2	3	3	4
8	3	3	2	4	3	3	3	2	3	4	2	2	3	3	2
9	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	4

10	2	3	4	2	1	3	1	2	3	2	3	3	2	3	1
11	4	2	3	3	2	3	2	4	3	2	3	2	3	2	3
12	2	2	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2	3	4	3
13	1	3	2	1	1	3	2	3	3	2	2	2	3	3	1
14	2	3	2	2	1	1	2	2	4	4	2	4	2	2	4
15	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3
16	3	1	3	2	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	1
17	4	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	5
18	4	3	3	5	3	5	4	3	4	4	4	3	4	5	3
19	2	4	3	2	3	2	2	2	3	4	3	2	3	3	3
20	1	2	3	2	3	3	2	2	3	1	1	2	1	2	2
21	3	4	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2
22	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	2	2
23	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	3	2	2
24	5	2	2	3	3	5	3	3	3	5	5	3	5	5	4
25	5	1	3	2	4	2	4	3	3	1	1	1	2	2	4
26	4	2	2	3	3	3	2	2	4	2	2	3	2	3	4
27	2	3	2	3	1	2	3	2	4	2	2	4	2	2	3
28	2	1	2	3	3	2	2	3	1	3	2	2	2	2	4
29	4	3	3	4	2	3	4	2	3	4	2	4	3	3	2

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

## Anexo 4. Validación del instrumento

### Ficha de Validación del Contenido del Instrumento

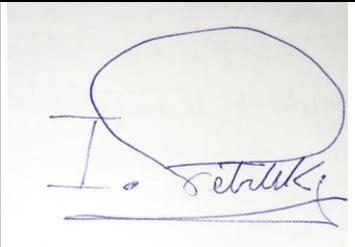
<b>Nombre del Instrumento</b>	<b>Cuestionario de Gestión de los Recursos humanos</b>		
<b>Objetivo del Instrumento</b>	<b>Medir el nivel de Gestión de los Recursos humanos en la Municipalidad Distrital de Salpo, año 2020.</b>		
<b>Aplicado a la Muestra Participante</b>	<b>45 Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Salpo, año 2020.</b>		
<b>Nombres y Apellidos del Experto</b>	Anwar Julio Yarin Achachagua	<b>DNI N°</b>	41133522
<b>Título Profesional</b>	Ciencias de la Educación	<b>Celular</b>	989427051
<b>Dirección Domiciliaria</b>	Mz L lote 10 Barrio 4 Sector 2- Urbanización Pachacamac		
<b>Grado Académico</b>	Doctor		
<b>FIRMA</b>		<b>Lugar y Fecha:</b>	18-7-2020

### Ficha de Validación del Contenido del Instrumento

<b>Nombre del Instrumento</b>	<b>Cuestionario de Gestión de los Recursos humanos</b>		
<b>Objetivo del Instrumento</b>	<b>Medir el nivel de Gestión de los Recursos humanos en la Municipalidad Distrital de Salpo, año 2020.</b>		
<b>Aplicado a la Muestra Participante</b>	<b>45 Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Salpo, año 2020.</b>		
<b>Nombres y Apellidos del Experto</b>	José Coveñas Lalupu	<b>DNI N°</b>	06087619
<b>Título Profesional</b>	Ingeniería Industrial	<b>Celular</b>	989427051
<b>Dirección Domiciliaria</b>	Mz P Lote 15 Alameda de Ate 2da etapa-Santa Anita		
<b>Grado Académico</b>	Doctor		

<b>FIRMA</b>		<b>Lugar y fecha</b>	18-7-2020
--------------	---	----------------------	-----------

**Ficha de Validación del Contenido del Instrumento**

<b>Nombre del Instrumento</b>	<b>Cuestionario de Gestión de los Recursos humanos</b>		
<b>Objetivo del Instrumento</b>	<b>Medir el nivel de Gestión de los Recursos humanos en la Municipalidad Distrital de Salpo, año 2020.</b>		
<b>Aplicado a la Muestra Participante</b>	<b>45 Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Salpo, año 2020.</b>		
<b>Nombres y Apellidos del Experto</b>	Ivan Carlo Petrlik Azabache	<b>DNI N°</b>	10140461
<b>Título Profesional</b>	Ingeniería de Sistemas	<b>Celular</b>	942 198 541
<b>Dirección Domiciliaria</b>	Av. Del Pacífico 175 Torre 16 dpto 1004 Conj. Res. Parques de la Huaca		
<b>Grado Académico</b>	Doctor		
<b>FIRMA</b>		<b>Lugar y fecha</b>	18-7-2020

**Registro de las respuestas de los expertos validadores del instrumento Gestión de Recursos Humanos**

Ítems	Criterios	Jueces			Acuerdos	Aiken (V)	Sig. P <0.05	Decisión Aiken	Lawshe (CVR)	Decisión Lawshe
		1	2	3						
El nivel de experiencia en su área es:	Redacción	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
La creatividad laboral en su trabajo es:	Redacción	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
Su centro de trabajo le brinda capacitaciones de forma constante	Redacción	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta

	Coherencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
Usted se desempeña de forma eficiente en su puesto de trabajo	Redacción	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
Usted resuelve problemas que se le presenten en su puesto de trabajo a través de los conocimientos que posee	Redacción	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
Usted organiza y administra su trabajo, incluyendo habilidades de cooperación	Redacción	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta

	Coherencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
Usted organiza y administra su trabajo, incluyendo habilidades de innovación	Redacción	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
Usted organiza y administra su trabajo, incluyendo habilidades de cultura organizacional	Redacción	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
Usted organiza y administra su trabajo, incluyendo habilidades de empowerment	Redacción	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta

	Coherencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
La comunicación de nivel jerárquico superior a los mandos medios es:	Redacción	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
El liderazgo y motivación de su jefe es:	Redacción	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
El compromiso laboral en las áreas administrativas en el centro de trabajo es:	Redacción	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta

	Coherencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
La relación con su jefe inmediato muestra una alta capacidad de trabajo para el desarrollo de sus actividades	Redacción	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
Las actitudes de los jefes inmediatos que desempeñan sus funciones es:	Redacción	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
Usted posee una actitud positiva durante su jornada de trabajo	Redacción	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta

Coherencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
Adecuación	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
Comprensión	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta

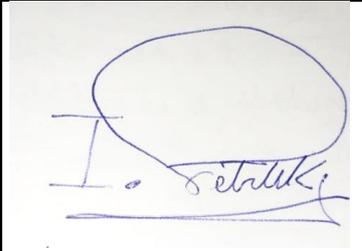
### Ficha de Validación del Contenido del Instrumento

<b>Nombre del Instrumento</b>	<b>Cuestionario de Calidad de Servicio</b>		
<b>Objetivo del Instrumento</b>	<b>Medir el nivel de Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Salpo, año 2020.</b>		
<b>Aplicado a la Muestra Participante</b>	<b>45 Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Salpo, año 2020.</b>		
<b>Nombres y Apellidos del Experto</b>	Anwar Julio Yarin Achachagua	<b>DNI N°</b>	41133522
<b>Título Profesional</b>	Ciencias de la Educación	<b>Celular</b>	989427051
<b>Dirección Domiciliaria</b>	Mz L lote 10 Barrio 4 Sector 2- Urbanización Pachacamac		
<b>Grado Académico</b>	Doctor		
<b>FIRMA</b>		<b>Lugar y Fecha:</b>	18-7-2020

### Ficha de Validación del Contenido del Instrumento

<b>Nombre del Instrumento</b>	<b>Cuestionario de Calidad de Servicio</b>		
<b>Objetivo del Instrumento</b>	<b>Medir el nivel de Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Salpo, año 2020.</b>		
<b>Aplicado a la Muestra Participante</b>	<b>45 Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Salpo, año 2020.</b>		
<b>Nombres y Apellidos del Experto</b>	José Coveñas Lalupu	<b>DNI N°</b>	06087619
<b>Título Profesional</b>	Ingeniería Industrial	<b>Celular</b>	989427051
<b>Dirección Domiciliaria</b>	Mz P Lote 15 Alameda de Ate 2da etapa-Santa Anita		
<b>Grado Académico</b>	Doctor		
<b>FIRMA</b>		<b>Lugar y fecha</b>	18-7-2020

## Ficha de Validación del Contenido del Instrumento

<b>Nombre del Instrumento</b>	<b>Cuestionario de Calidad de Servicio</b>		
<b>Objetivo del Instrumento</b>	<b>Medir el nivel de Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Salpo, año 2020.</b>		
<b>Aplicado a la Muestra Participante</b>	<b>45 Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Salpo, año 2020.</b>		
<b>Nombres y Apellidos del Experto</b>	Ivan Carlo Petrlik Azabache	<b>DNI N°</b>	10140461
<b>Título Profesional</b>	Ingeniería de Sistemas	<b>Celular</b>	942 198 541
<b>Dirección Domiciliaria</b>	Av. Del Pacífico 175 Torre 16 dpto 1004 Conj. Res. Parques de la Huaca		
<b>Grado Académico</b>	Doctor		
<b>FIRMA</b>		<b>Lugar y fecha</b>	18-7-2020

**Registro de las respuestas de los expertos validadores del instrumento Calidad de Servicio**

Ítems	Criterios	Jueces			Acuerdos	Aiken (V)	Sig. P <0.05	Decisión Aiken	Lawshe (CVR)	Decisión Lawshe
		1	2	3						
Su centro de trabajo cuenta con equipos de apariencia moderna y atractiva	Redacción	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
Las instalaciones físicas son visualmente atractivas	Redacción	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
Usted y sus compañeros	Redacción	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta

cuentan con una apariencia pulcra	Pertinencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
Usted y sus compañeros cuentan con el material disponible para llevar a cabo su trabajo	Redacción	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
Los documentos que emiten son visualmente atractivos	Redacción	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
Usted y sus compañeros	Redacción	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta

realizan bien el servicio desde la primera vez	Pertinencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
Su centro de trabajo se esfuerza por mantener los expedientes sin errores	Redacción	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
Cumple los tiempos establecidos según los requerimientos del cliente	Redacción	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
Cuando se presenta un	Redacción	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta

problema, usted y sus compañeros muestran siempre interés en solucionarlo	Pertinencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
Usted concluye el servicio en el tiempo planeado por su jefe inmediato	Redacción	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
Usted comunica cuando el servicio concluye	Redacción	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
Usted está siempre	Redacción	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta

dispuesto a ayudar	Pertinencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
Usted tiene un servicio puntual	Redacción	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
Usted siempre está disponible para atender	Redacción	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Pertinencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
Las quejas y reclamos son	Redacción	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta

atendidos a la brevedad	Pertinencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Coherencia	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Adecuación	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta
	Comprensión	1	1	1	3	1	0.00	Válido	1	Validez perfecta