UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LOS RECURSOS HUMANOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2022

Tesis para optar el título de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

CHRISTIAN DAVID ROBALINO MERA

ANTONY SAAVEDRA JARAMILLO

Pucallpa – Perú

2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TÍTULOS

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Siendo las 07:00 del día sábado 04 de octubre del 2023, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes (Presidente), Mg. Jonel Raul Manzano Mejia (Miembro), y Dr. Rusvelth Paima Paredes (Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LOS RECURSOS HUMANOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2022"**, por el/la/los Bachilleres en **Administración: Christian David Robalino Mera y Antony Saavedra Jaramillo, EN FORMA PRESENCIAL.**

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
b) Aprobado por unanimidad
c) Aprobado por mayoría
d) Desaprobado..."

El/la defensor (a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO POR UNANIMIDAD.

Siendo las 08:05 del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes
Presidente

Mg. Jonel Raul Manzano Mejia
Miembro

Dr. Rusvelth Paima Paredes
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali SECRETARIO PUCALLPA

Mg. Olmedo Pizango Isuiza
Secretario Académico

APROBACIÓN Y FIRMA DE JURADO DE TESIS

La presente Tesis fue aprobada por el jurado calificador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes
Presidente

Mg. Jonel Raul Manzano Mejia
Miembro

Dr. Rusvelth Paima Paredes
Miembro

Dr. Walter Ortiz Meza
Asesor

Bach. Christian David Robalino Mera
Tesista

Bach. Antony Saavedra Jaramillo
Tesista

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Nº V/0551-2023.

La Dirección de Producción Intelectual de la Universidad Nacional de Ucayali, hace constar por la presente, que el trabajo académico de investigación, titulado:

"LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LOS RECURSOS HUMANOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2022."

Autor(es)	:	**ROBALINO MERA, CHRISTIAN DAVID**
		SAAVEDRA JARAMILLO, ANTONY
Facultad	:	**CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**
Escuela	:	**Administración**
Asesor(a)	:	**Dr. Ortiz Meza, Walter**

Presenta un **porcentaje de similitud de 10%**, verificado en el Sistema Antiplagio URKUND/OURIGINAL,
De acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO, el cual indica que todo trabajo de investigación no debe superar el 10%. **En tal sentido, se declara, que el presente trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud**, procediéndose a emitir la presente Constancia de Originalidad de Trabajo de Investigación (COTI) a solicitud del asesor.
En señal de conformidad se firma y sella el presente documento.

Fecha: 11/09/2023

Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, Christian David Robalino Mera

Autor de la tesis titulada : La calidad del servicio y los recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022

Sustentada el año: 2023

Asesor(a): Walter Ortiz Meza.

Facultad: Cs. Economicas, Administrativas y Contables

Escuela Profesional: Administracion

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] TOTAL [X]

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 20 / 05 / 2024

Email: ROBALINO MERA 199228 @Hotmail Firma: _____

Teléfono: 980310607 DNI: 70943995

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, Antony Saavedra Jaramillo

Autor de la tesis titulada : La calidad del servicio y los recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022

Sustentada el año 2023

Asesor(a): Dr. Walter Ortiz Meza

Facultad: Cs. Economicas, Administrativas y Contables

Escuela Profesional: Administración

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] TOTAL [X]

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 20 / 05 / 2024

Email: Antonysaavedrajaramillo@gm... Firma:

Teléfono: 986075171 DNI: 45824770

DEDICATORIA

A Dios padre todo poderoso y a mi madre Norita y en especial a mi madre Norita Mera, a mi padre político Mateo Góngora y a mi hermana Katherine a quienes admiro mucho, por encaminarme a estudiar esta carrera profesional, y por darme todo el apoyo necesario para seguir superándome profesionalmente, junto con la fuerza para seguir luchando en todas las adversidades de mi vida.

Christian David

Quiero dedicar esta tesis a Dios, y a mi padre Walter Saavedra por confiar en mí, por apoyarme, por los consejos a mejorar cada día como ser humano y profesionalmente, y por darme todo el apoyo necesario para seguir superándome, a toda mi familia por la ayuda incondicional para seguir luchando en todas las adversidades de mi vida.

Antony

AGRADECIMIENTO

Mi sincero agradecimiento a mi asesor de tesis y muy en especial al Dr. CPCC Rusvelth Paima Paredes, por su experiencia, conocimiento y motivación, en la orientación para que la presente investigación se realice. Agradezco a mi familia, a mi Madre Norita, por ser la que me da siempre ese empujón necesario para concretar cada decisión que tomo, a mi hermana Katherine que me apoya siempre, a Gabriela mi novia que está en cada peldaño de mi vida motivándome, a mis sobrinas Brisley y Dasha y sobre todas las cosas a Dios que guía e ilumina mi caminar.

Christian David

Mi más sincero agradecimiento a Dios por darme su fortaleza espiritual, guiarme y mostrarme el camino correcto a seguir. A la Universidad Nacional de Ucayali, por permitirme lograr mi ansiado título profesional de Administración, al Dr. CPCC Rusvelth Paima Paredes, por su paciencia, dedicación y orientación para que la presente se cristalice. Agradezco a mi esposa Gabriela Sandi por brindarme su apoyo incondicional y motivarme siempre a seguir superándome.

Antony

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA vii

AGRADECIMIENTO viii

Índice General ix

ÍNDICE DE TABLAS xii

ÍNDICE DE FIGURAS xiii

RESUMEN xiv

ABSTRACT xv

INTRODUCCIÓN xvi

CAPÍTULO I 18

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 18

1.1 Descripción del problema 18

1.2 Formulación del problema 23

1.2.1 Problema general 23

1.2.2 Problemas específicos 23

1.3 Objetivos de la investigación 23

1.3.1 Objetivo general 23

1.3.2 Objetivos específicos 23

1.4 Hipótesis 23

1.4.1 Hipótesis general 23

1.4.2 Hipótesis específica 24

1.5 Variables 24

1.5.1 Variable 1: Calidad del servicio 24

1.5.2 Variable 2: Recursos humanos 24

1.6 Operacionalización de las variables 25

1.7 Justificación 30

CAPÍTULO II 31

MARCO TEÓRICO 31

2.1 Antecedentes del problema 31

2.1.1 Antecedentes Internacionales 31

2.1.2 Antecedentes Latinoamericanos 32

2.1.3 Antecedentes Nacionales 33

2.1.4 Antecedentes Regionales 38

2.2 Bases Teóricas del problema 39

2.2.1 Teoría de la calidad del servicio 39

2.2.2 Teoría de los recursos humanos 45

2.3 Definición de términos básicos 50

CAPÍTULO III 53

MARCO METODOLOGICO 53

3.1 Método de investigación 53

3.1.1 Tipo de investigación 53

3.1.2 Nivel de la investigación 54

3.1.3 Diseño de la investigación 54

3.2 Población y muestra 55

3.2.1 Población 55

3.2.2 Muestra 56
3.3 Instrumento de recolección de datos 57
3.3.1 Técnicas 57
3.3.2 Instrumentos 58
3.4 Procedimiento de recolección de datos 59
3.5 Tratamiento de los datos 59
3.6 Principios éticos 60
CAPÍTULO IV 61
RESULTADOS Y DISCUSIÓN 61
4.1 Resultados 61
4.2 Prueba de hipótesis 70
4.3 Discusión de resultados 73
CONCLUSIONES 78
SUGERENCIAS 80
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 81
ANEXOS 85

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la variable 1 calidad del servicio……..…….26

Tabla 2 Operacionalización de la variable 2 recursos humanos……28

Tabla 3 Colaboradores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo..……...… 56

Tabla 4 Alfa de cronbach: Variable calidad del servicio…….....……..……59

Tabla 5 Alfa de cronbach: Variable recursos humanos...……..…….……59

Tabla 6 Resultados descriptivos de la variable calidad del servicio……..……..…… 61

Tabla 7 Resultados descriptivos de la dimensión necesidades de servicios púbicos.…...62

Tabla 8 Resultados descriptivos de la dimensión quejas y sugerencias……..63

Tabla 9 Resultados descriptivos de la dimensión cumplimiento del servicio……...…64

Tabla 10 Resultados descriptivos de la variable recurso humanos….....…..……...65

Tabla 11 Resultados descriptivos de la dimensión incorporación del colaborador…….…66

Tabla 12 Resultados descriptivos de la dimensión recompensa al colaborador.…… 67

Tabla 13 Resultados descriptivos de la dimensión desarrollo del colaborador...…..……68

Tabla 14 Resumen del procesamiento de los casos……69

Tabla 15 Prueba de normalidad……...…….....……69

Tabla 16 Correlación de las variables 1 calidad del servicio con la variable recursos humanos……...……...70

Tabla 17 Correlaciones entre las dimensiones de la variable 1 calidad del servicio con la variable 2 recursos humanos…..…… 71

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Resultados descriptivos de la variable calidad del servicio……..……61

Figura 2 Resultados descriptivos de la dimensión necesidades de servicios púbicos.....62

Figura 3 Resultados descriptivos de la dimensión quejas y sugerencias……..…..63

Figura 4 Resultados descriptivos de la dimensión cumplimiento del servicio……..…...…64

Figura 5 Resultados descriptivos de la variable recurso humanos….....…..…….... 65

Figura 6 Resultados descriptivos de la dimensión incorporación del colaborador…… 66

Figura 7 Resultados descriptivos de la dimensión recompensa al colaborador.…… 67

Figura 8 Resultados descriptivos de la dimensión desarrollo del colaborador..…..……. 68

RESUMEN

El estudio tuvo por finalidad, Determinar la relación entre la calidad del servicio y los recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022. El estudio fue cuantitativo-descriptivo, de tipo no experimental, el diseño fue transversal-retrospectiva-correlacional-causal y los métodos de investigación utilizados fue el hipotético-deductivo y el descriptivo; se aplicó dos cuestionarios con un total de 31 preguntas cerradas tipo Likert a una muestra de 110 colaboradores, el instrumento fue sometido a prueba de confiablidad con el Alfa de Cronbach y se obtuvo 0.923 para calidad del servicio y 0.930 para recursos humanos, se tabulo la información por intermedio del software de estadística SPSS Versión 27. Los resultados son presentados en tablas y figuras estadísticas: Se concluye en la existencia de una relación positiva moderada fuerte entre la calidad del servicio y los recursos humanos; con una correlación de Rho de Spearman r= 0,561** y Sig. (Bilateral) = 0,000. Se puede concluir que cuando más se mejora la calidad de los servicios, el recurso humano tiende a ser de los más preparados y óptimos al momento de dar los servicios a la comunidad; por ello, la calidad del servicios es comprendida como eficiente cuando al momento de realizar la evaluación de este, sus resultados superan las expectativas que inicialmente los clientes-usuarios tenían o se generaron la idea del bien o servicio a utilizar; y por otro lado, una organización puede contar con recursos económicos, financieros, materiales, infraestructura, tecnología que estén debidamente alineados a los estándares internacionales, sin embargo estos elementos no son suficientes, si no cuentan con recursos humanos idóneos para la utilización de dichos recursos, de ser de otra manera las organizaciones podrían verse un desierto sin clientes, sin la existencia de un servicio óptimo de tal manera que satisfaga las necesidades de los clientes/usuarios y lo que es más no se podría cumplir con los objetivos y metas de las organizaciones ya sean privadas o de carácter gubernamental.

Palabras claves: Calidad del servicio, recursos humanos, municipalidad.

ABSTRACT

The purpose of the study was to determine the relationship between the quality of the service and human resources in the Provincial Municipality of Coronel Portillo, 2022. The study was quantitative-descriptive, non-experimental, the design was cross-retrospective-correlational-causal. and the research methods used were hypothetical-deductive and descriptive; Two questionnaires with a total of 31 Likert-type closed questions were applied to a sample of 110 collaborators, the instrument was subjected to a reliability test with Cronbach's Alpha and 0.923 was obtained for service quality and 0.930 for human resources, the information through the statistical software SPSS Version 27. The results are presented in tables and statistical figures: It is concluded that there is a moderately strong positive relationship between the quality of the service and human resources; with a Spearman's Rho correlation r= 0.561** and Sig. (Bilateral) = 0.000. It can be concluded that when the quality of services improves the most, the human resource tends to be one of the most prepared and optimal when providing services to the community; For this reason, the quality of the services is understood as efficient when, at the moment of carrying out the evaluation of this, its results exceed the expectations that the clients-users initially had or generated the idea of the good or service to be used; and on the other hand, an organization can have economic, financial, material, infrastructure, and technology resources that are properly aligned with international standards, however these elements are not enough if they do not have suitable human resources for the use of said resources. Otherwise, organizations could see themselves in a desert without clients, without the existence of an optimal service in such a way that it satisfies the needs of clients/users, and what is more, the objectives and goals of the organizations could not be met. organizations, whether private or governmental.

Keywords: Service quality, human resources, municipality.

INTRODUCCIÓN

El objeto del estudio fue: Determinar la relación entre la calidad del servicio y los recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022. Para tal propósito es necesario comprende la importancia que tienen las Municipalidades (gobiernos locales, en Europa conocidos como ayuntamientos) para el desarrollo de los pueblos en el mundo, por ejemplo las municipalidades tratan las necesidades de desarrollo social de todos los pueblos, ciudades, caserías y de toda población que representan su jurisdicción desde un punto de vista territorial; en temas de salud, vivienda, agua y desagüe, educación, movilidad, tratamiento de los residuos sólidos, alumbrado públicos, serenazgo en el caso de Perú, instalaciones culturales y recreativas (parques y lozas deportivas), entre otros bienes y servicios públicos que son necesarios para brindar una mejor calidad de vida a sus ciudadanos dentro de su jurisdicción. Además, las municipalidades también velan por las áreas verdes, barridos de calles, control de los ruidos molestos, mantenimiento de las calles y control de emisión de gases, de estos aspecto primordiales parte su importancia de las Municipalidades para el desarrollo de los pueblos y sus ciudadanos que la conforman.

Asimismo, hoy en día la calidad de los servicios otorgada por parte de las municipalidades nos puede traer a la memoria muchos buenos y no gratos momentos por lo burocráticos que suelen ser, la calidad de los servicios define la forma como gobiernan las autoridades y la forman como conviven sus ciudadanos, es decir los servicios que otorga las municipalidades tienen un impacto positivo en sus ciudadanos. Por otra parte, las municipalidades son organizaciones públicas y/o gubernamentales que están al servicio de su población, en ese sentido se necesita de recursos humanos que están comprometidos con la buena atención a sus vecinos; en ello radica la importancia de los servicios que se otorgue a la población por parte de los colaboradores de las municipalidades, se necesita desarrollar el talento humano idóneo, capacitado, incentivado y motivado con valor público.

En ese orden de idea, es necesario conocer la calidad del servicio; dentro de ello las necesidades de los servicios públicos, las quejas y sugerencias y el cumplimiento de los

servicios públicos; asi mismo resulta importante conocer las características de los recursos humanos, dentro de ello la forma como se incorpora a los colaboradores, la recompensa que se le otorga al trabajador y su desarrollo. La investigación se estructuró en cuatro capítulos:

Capítulo I; El problema de investigación, el cual menciona la descripción del Problema, el cual, detalla la contextualización del problema y las variables, la formulación del problema, objetivos de la investigación, hipótesis, definiciones de las variables, la operacionalización de las variables y la justificación.

Capítulo II; El marco teórico, el cual menciona los antecedentes del problema que guardan relación con las variables en estudio, las teorías basados en las variables y la definición de términos básicos.

Capítulo III; la Metodología el cual menciona y se sustenta el método, tipo, nivel y diseño de investigación, la población y muestra, las técnicas e instrumentos, el procedimiento de recolección de datos, y la explicación del como fue el tratamiento de los datos desde un punto de vista estadístico.

Capítulo IV; Resultados y discusión, el cual se consideró, los resultados, prueba de hipótesis y discusiones de resultados, el cual hace una triangulación entre los resultados, antecedentes y la literatura. Asimismo, líneas abajó se aprecia las conclusiones y sugerencias del informe final de tesis, las referencias bibliográficas y los respectivos anexos que incluye el cuestionario, la tabla de fiabilidad, tablas y figuras de resultados, base de datos, la matriz de consistencia, entre otros documentos que intervinieron en la elaboración de la tesis.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En el mundo los gobiernos de carácter local o municipal son entidades territoriales que están a su cargo ciertos espacios y/o territorios, estos cuentan con autonomía política, fiscal y administrativa, dentro de los parámetros estipulados por la constitución y las diferentes normas descentralizadas en los respectivos países. En América Latina este tipo de organizaciones gubernamentales empezaron a contar con funciones administrativas, asi como políticas y tributarias allá por los años 1980 producto de la nueva distribución en lo político-administrativo de los países. Todo ello ocasionado por la descentralización e impulsada por las demandas de servicios básicos tales como salud, educación, agua, luz, desagüe entre otros; por parte de las provincias y distritos de cada país; otro aspecto también es por la creciente demanda de los ciudadanos por ser partícipes de su propio desarrollo de su localidad.

Igualmente, es menester mencionar que el Perú una de las organizaciones gubernamentales y/o públicas conocidas en el mundo como Municipalidades o corporaciones autónomas de derecho público, estas cuentan con personería jurídica y con activos, patrimonio propio, siendo su objetivo fundamental la de satisfacer las necesidades de su población, de su comunidad y/o localidad; es decir son organizaciones que tienen que asegurar la participación de la población en su progreso económico, social y cultural; estas organizaciones son gobernadas por un alcalde y su respectivo consejo conformado por regidores todos ellos elegidos por voto popular en las elecciones estos desempeñan sus gobierno por un período de cinco años, según el artículo 19 de la Ley de Elecciones Municipales Ley Nº 26864, dicho gobierno municipal es regido por su Ley Nº 27972 Ley Orgánica de Municipalidades.

En los últimos años los Gobiernos Municipales se vieron en la necesidad que robustecer sus objetivos, en función a las atribuciones con que cuenta el gobierno central,

en este aspecto se evidencia la cooperación descentralizada de los gobiernos; estas acciones vienen demostrando resultados favorables puesto que se demuestra la participación de la ciudadanía, puesto que son ellos quienes conocen de primera mano sus necesidades básicas y urgentes, en ese propósito los gobiernos de rango local vienen luchando por mejorar la calidad de vida de sus ciudadanos, cerrar las brechas de la pobreza, con acciones políticas, administrativas y de gestión de lo más eficiente, eficaz, participativa, con rendición de cuentas transparentes y con inclusión social.

Por otra parte, todos los ciudadanos de los países del mundo con vista como clientes puesto que son estos quienes perciben o reciben los servicios por parte de alguna organización privada; o por parte de quienes ejercen la función de ser servidores públicos y/o de hacer gestión pública en bien de sus ciudadanos, también se puede indicar que el ciudadano se convierte en administrado-usuario-beneficiario cuando recibe los servicios por parte de las autoridades gubernamentales, sin embargo el ciudadano en ambos casos es quien marca la diferenciación cuando los servicios que recibe de sus autoridades (gestión pública) la coteja con el grado de calidad de los servicios otorgados por las organizaciones privadas.

Bajo ese orden de ideas es preciso comprender y de realizar un análisis respecto a los aspectos de calidad que se imprime dentro de la administración pública o de la gestión pública, tomando como punto referencial que cuando hablamos de calidad de servicios se hace referencia a: Propiedades que dada las circunstancias permite juzgar su valor, las particularidades y características de un producto o servicio que satisfaga las necesidades explícitas o implícitas de sus ciudadanos, el uso de técnicas y estadísticas en todos los momentos de la producción de tal manera que se evidencia performance y economía de un producto o servicio y que es necesario y útil para sus ciudadanos y por último la calidad de la gestión pública propiamente dicha, la cual suele medirse en función a la capacidad que tienen los funcionarios de satisfacer de forma oportuna, permanente e idónea las necesidades y expectativas de sus conciudadanos, tomando como

referencia y punto de parte y/o cumplimiento las metas y objetivos debidamente delineados en sus instrumentos de gestión, asi como con el interés y las necesidades de la sociedad.

Abundando en la opinión, no podríamos hablar de las organizaciones gubernamentales, de los servicios y de la calidad de estos sin mencionar a aquellas personas quienes están involucradas, a aquellas personas quienes hacen posible todo ese proceso de la gestión pública y de la calidad de los servicios que estos otorgan a la sociedad; nos referimos al principal capital de las organizaciones a los recursos humanos, puesto que las organizaciones se edifican a partir de su personal humano, que viene a ser el motor que impulsa a las organizaciones ya se de carácter público o privado, y efectivamente es de quiénes depende el éxito o fracaso.

En ese contexto, Blanco, Aibar y Aibar (s.f.), nos mencionan que, es necesario desarrollar indicadores de calidad en las Ayuntamientos españoles (Municipalidad), de tal manera que nos permitan conocer las distintas actividades y políticas que guarden relación con la calidad de servicio que se desarrollan en las organizaciones gubernamentales, todos estos indicadores se debe comparar en el transcurso del tiempo con los objetivos y metas pre establecidos, también la evaluación de estos indicadores nos ayudara a identificar las áreas que necesitan mayores refuerzos de mejora con la finalidad de satisfacer las expectativas de los clientes-usuarios.

Asimismo, la Organización de Estados Americanos-OEA (2018), nos refiere que Chile cuenta con un programa de mejoramiento de la gestión, que es tomada y utilizada como un instrumento de mejor y de apoyo a la gestión de los servicios público que otorga el Estado, cuyo objetivo es de mejorar la calidad de la gestión, mediante la implementación y uso de los estándares de calidad comunes para sistemas claves de soporte de la gestión. Este programa tiene como fundamento o punto de partida el desarrollo estratégico de la gestión gubernamental con ciertos estándares predefinidos en todos los instrumentos de gestión de las diferentes dependencias que conformen el

aparato público del Estado de Chile, cuyos programas entraron en modo inicio desde los años 1998 con la dación de diferentes normas y leyes tales como la Ley 19.553 "Concede Asignación de Modernización y Otros Beneficios que Indica", de fecha 4 de febrero de 1998.

También, la Plataforma Digital Única del Estado Peruano (s.f.), nos indica que, uno de los principales componentes de la modernización de la gestión del Estado peruano es sin duda la mejora continua, la mejora de la calidad de los bienes y servicios que otorgan a la ciudadanía. Esto nos indica que se debe diseñar y desarrollar con mucho conocimiento las necesidades y expectativas de todos los connacionales peruanos, a ello agregar que las formas de llevar y mejorar la calidad del servicios es mediante las vías y canales de atención que estén a la mano, con estándares de calidad en el servicios otorgado, con el uso de las tecnologías de la información y comunicación con interacción entre las diferentes entidades del aparato público y sus ciudadanos, asi como otros medios que estén involucrados y que aportan en la mejora de la calidad del bien o servicio público.

Por otra parte, Bayo y Ortín (2018), nos refieren que en España y en el resto de Europa la gestión de los recursos humanos muestra estándares de bajo nivel con respecto a la implementación de buenas prácticas de los recursos humanos de alto rendimiento. Es por ello, por lo que muchos estudios también refieren que los países europeos muestran menor productividad laboral, menos índices de satisfacción en los centros de trabajo y por ende un volumen muy alto de conflictividad. El Europa se puede advertir en los entornos gubernamentales que deficiencias de respecto al capital humano se debe en gran medida a las regulaciones del mercado de trabajo emergente y al entorno de las instituciones gubernamentales que en muchos de los casos pasan a ser dominados por cuestiones ideológicas, más que cuestiones ejecutivas.

De igual modo, El insignia (2017), nos expone que en Argentina las organizaciones están avanzando a pasos agigantados en la transformación de las

entidades que corresponden al sector púbico y/o gubernamental, ello a traído como consecuencia una revisión profunda y seria de la gestión de los recursos humanos, puesto que en los últimos años en el mundo se viene observando cambios por el uso masivo de las tecnologías de la información y comunicación, justamente para afrontar dichos cambios con creses resulta necesario revalorar el rol y participación de todos los miembros que conforman las entidades del Estado Argentino.

Además, el Instituto de Ciencias Hegel (2021), nos indican que en el Perú, los recursos humanos son tomadas como aquellas capacidades, trabajo o habilidades físicas con las que cuentan las diferentes entidades públicas, con la finalidad de llevar a cabo las diferentes actividades ordinarias y de dar cumplimiento a los objetivos y metas de las diferentes dependencias que conforman el Estado peruano. Uno de los objetivos que persigue la administración pública es la de utilizar los recursos de la forma óptima, eficiente y eficaz posible, es decir brindar satisfacción a los usuarios y/o población con el menos tiempo y con el menor gasto de recursos, de tal manera que los niveles de satisfacción de la población sean con niveles y estándares idóneos.

Líneas arriba se ha demostrado la importancia que tiene la calidad del servicio y los recursos humanos en el sector público. Sin embargo, a nivel del ámbito de estudio se desconocen las características y particularidades de la calidad del servicios y de los recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, desconocemos las necesidades de los servicios públicos, como se dan las quejas y sugerencias, de qué manera se cumplen los servicios; asimismo no sabemos de qué forma se dan las incorporaciones de un colaborador, si recibe o no y en qué medida alguna recompensa el colaborador y como es su desarrollo si recibe o no capacitación, etc. Por ello el enunciado de la pregunta de investigación fue el siguiente:

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema general

PG ¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio y los recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022?

1.2.2 Problemas específicos

- PE1 ¿Cuál es la relación entre las necesidades de servicios públicos y los recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022?
- PE2 ¿Cuál es la relación entre las quejas y sugerencias con los recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022?
- PE3 ¿Cuál es la relación entre el cumplimiento del servicio y los recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Objetivo general

PG Determinar la relación entre la calidad del servicio y los recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022.

1.3.2 Objetivos específicos

- OE1 Determinar la relación entre las necesidades de servicios públicos y los recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022.
- OE2 Determinar la relación entre las quejas y sugerencias con los recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022.
- OE3 Determinar la relación entre el cumplimiento del servicio y los recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022.

1.4 HIPÓTESIS

1.4.1 Hipótesis general

Hipótesis Alterna

La relación entre la calidad del servicio y los recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022, es directa y significativa.

Hipótesis Nula

La relación entre la calidad del servicio y los recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022, no es directa y significativa.

1.4.2 Hipótesis específica

- HE1 La relación entre las necesidades de servicios públicos y los recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022, es directa y significativa.
- HE2 La relación entre las quejas y sugerencias con los recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022 es directa y significativa.
- HE3 La relación entre el cumplimiento del servicio y los recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022 es directa y significativa.

1.5 VARIABLES

1.5.1 Variable 1: Calidad del servicio

Según, One Marketing (s.f.), la calidad del servicio es el grado de satisfacción que desarrollan y que se experimentan en los clientes al momento de percibir un servicio; es decir son un conjunto de características que hacen que el servicio brindado sea óptimo para el usuario, para ello se tiene en cuenta las necesidades del cliente o público usuario, sus impresiones y sugerencias, así como el grado de satisfacción y cumplimiento de los servicios brindados y percibidos.

1.5.2 Variable 2: Recursos humanos

Según, One Marketing (s.f.), los recursos humanos es la división de una organización que tiene como propósito buscar, seleccionar, contratar y formar a las personas que solicitan un puesto laboral, es el área de administrar los diversos programas de beneficios para el colaborador. El área de recursos humanos ejecuta un rol fundamental en el momento de dar soporte a las organizaciones para hacer frente a su entorno cambiante en demandas de empleo, de bienes y servicios, en ese ámbito se toma en cuenta la forma de incorporar a un colaborador, su

recompensa por sus logros en el trabajo y su desarrollo como capital principal de la organización.

1.6 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla 1

Operacionalización de la variable calidad del servicio

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS	INSTRUMENTO	ITEM / ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad del servicio	Según, One Marketing (s.f.), la calidad del servicio es el grado de satisfacción que desarrollan y que se experimentan en los clientes al momento de percibir un servicio; es decir son un conjunto de características que hacen que el servicio brindado sea óptimo para el usuario, para ello se	Siendo la variable nominal se medirá por sus indicadores.	I. Necesidades de servicios públicos	Variación de procedimientos	El personal de la entidad cuenta con conocimiento sobre los servicios que brindan.	Cuestionario	ITEMS: I = 4, II = 4, III= 4 Total = 12 ESCALA DE MEDICIÓN: Nominal, tipo Likert. 5. Siempre
					El personal de la entidad corrobora los procesos que debe tener en cuenta al momento de brindar los servicios públicos		
				Resultados	La institución implementa estrategias de mejora continua para otorgar servicios públicos de calidad.		
				Objetivos	En la institución se realizan evaluación con otras gestiones respecto al cumplimiento de metas y objetivos por los servicios públicos otorgados.		
			II. Quejas y sugerencias	Respuesta al ciudadano	En la institución se sienten satisfechos con la información otorgada a los usuarios.		
					En la institución se evidencia una atención personalizada y transparente al usuario.		
				Seguimiento	En la institución se realiza atención oportuna y se realiza seguimiento a las quejas y sugerencias de los		

tiene en cuenta las necesidades del cliente o público usuario, sus impresiones y sugerencias, así como el grado de satisfacción y cumplimiento de los servicios brindados y percibidos.			usuarios.	4. Casi siempre 3. A veces 2. Casi nunca 1. Nunca.
		Informes derivados	En la institución se da solución a las quejas y sugerencias y estos son debidamente derivadas al área respectiva para la mejora continua.	
	III. Cumplimiento del servicio	Compromiso de calidad	En la institución cuentan con compromisos responsables para la orientación al usuario en temas que es de su desconocimiento.	
			En la institución se realiza coordinaciones permanentes con las gerencias para mejorar los servicios hacia el usuario.	
		Calidad de servicio	En la institución todos los colaboradores de todas las áreas se sienten comprometido con brinda mejores servicios para la satisfacción del usuario.	
		Cumplimiento de los servicios	En la institución se considera que los servicios otorgados son los más adecuados y estos satisfacen las exigencias de los usuarios.	

Fuente: Robalino y Saavedra (2023)

Tabla 2

Operacionalización de la variable toma de decisiones

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS	INSTRUMENTO	ITEM / ESCALA DE MEDICIÓN
Recursos humanos	Según, One Marketing (s.f.), los recursos humanos es la división de una organización que tiene como propósito buscar, seleccionar, contratar y formar a las personas que solicitan un puesto laboral, es el área de administrar los diversos programas de beneficios para el colaborador. El área de recursos humanos	Siendo la variable nominal se medirá por sus indicadores.	I. Incorporación del colaborador	Reclutamiento	En la institución se incentiva el reclutamiento de colaboradores mediante redes sociales y páginas web de la propia entidad.	Cuestionario	ITEMS: I = 4, II = 5, III= 4 Total = 19 ESCALA DE MEDICIÓN: Nominal, tipo Likert. 5. Siempre
				Selección	En la institución se capta colaboradores en función a las especificaciones técnicas, objetivos y perfil para cada oficina.		
					En la institución se cuenta con políticas claras para la selección de colaboradores.		
				Remuneración	En la institución se cumple con todo los procesos según leyes en la captación de personal y estos desempeñan sus funciones de acuerdo con su nivel remunerativo.		
			II. Recompensa al colaborador	Incentivo	En la institución de cumple con hacer efectivo de todo los beneficios sociales del colaborador dentro de los plazos establecidos.		
					En la institución se cuentan con políticas de remuneración conocidas como incentivos por la labor desempeñada.		
				Prestaciones	En la institución se sinceran las prestaciones sociales en favor		

ejecuta un rol fundamental en el momento de dar soporte a las organizaciones para hacer frente a su entorno cambiante en demandas de empleo, de bienes y servicios, en ese ámbito se toma en cuenta la forma de incorporar a un colaborador, su recompensa por sus logros en el trabajo y su desarrollo como capital principal de la organización.			de los colaboradores.	4. Casi siempre 3. A veces 2. Casi nunca 1. Nunca.
		Capacitación	En la institución se evalúa las medidas de desempeño de todos los colaboradores.	
			En la institución se otorga capacitación permanente al trabajador, como parte de su recompensa por cumplimiento de metas.	
	III. Desarrollo del colaborador	Capacitación	En la institución se fomenta actividades de capacitación para mejorar el cumplimiento de metas por parte del colaborador.	
			En la institución se cuenta con planes de evaluación permanente para otorgar capacitaciones pertinentes para el colaborador.	
		Desarrollo del personal	En la institución se fomenta la retroalimentación y rotación permanente y necesaria del colaborador.	
			En la institución la rotación del personal se realiza en función a sus capacidades y destrezas del colaborador.	

Fuente: Robalino y Saavedra (2023)

1.7 JUSTIFICACIÓN

- **Teórico**, el estudio desde un punto de vista teórico pretende otorgar nuevos conocimientos que sirvan como soporte o sugerencias a la gestión municipal, con la orientación e incentivo para que la organización pueda brindar mejores servicios públicos de forma idónea y oportuna y con ello posicionar a la gestión municipal como proveedora de servicios públicos de calidad en beneficios de los ciudadanos de la Provincia de Ucayali.
- **Metodológica**, el estudio mediante la aplicación de los métodos de investigación se pretende conocer el impacto que ocasiona la calidad de los servicios en los recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, ello nos permitirá sugerir e implementar acciones que mejoren la entidad y que brinde una ruta para que sea óptima y más oportuna todo el proceso de atención al usuario y de los servicios y funciones que realiza el colaborar de la entidad.
- **Práctica**, el estudio desde un punto de vista práctico pretende determinar y analizar el nivel de relación entre la calidad del servicios y los recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, para ello se pretende identificar patrones y caracteres que vienen afectando a la calidad del servicio público y sus recursos humanos de la Municipalidad.
- **Social**, el estudio pretende ser una referencia para otros estudios que tengan a bien realizar estudiantes, docentes de las universidades y otros profesionales del mundo académico y laboral, por otro lado la investigación nos permitirá optar el título de licenciados en administración de la Universidad Nacional de Ucayali, asi mismo el estudio nos servirá como instrumento que nos dará cabida a conocer la complejidad de los servicios que otorga la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, conocer las particularidades de sus colaboradores, ello sustentado en las bases teóricas que permitirá afianzar su validez y confiabilidad, de tal manera que genere un impacto positivo en la población de la Provincial de Coronel Portillo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Clavero (2019), en su tesis doctoral “Diseño y calidad de una herramienta informática para la gestión de recursos humanos por competencias en entidades sociales”, en Salamanca-España, cuyo objetivo general fue: Diseñar y construir de una herramienta informática que dé respuesta a la necesidad de las organizaciones de contar con sistemas informáticos de apoyo para la implantación y aplicación de un modelo de gestión de recursos humanos por competencias. El estudio concluye que, después de la puesta a disposición de una herramienta informática como A3byComp de carácter gratuito para facilitar la gestión por competencias del desempeño profesional en entidades sociales; la elaboración de A3byComp como herramienta informática adaptada a las necesidades derivadas de la publicación en 2012 del XIV convenio colectivo general de centros y servicios de atención a personas con discapacidad tuvo una gran relevancia en el sector. (pp. 181, 243-244)

Agrega Clavero, A3byComp se diseñó teniendo en consideración las características específicas del sector de los servicios sociales, donde la práctica profesional está orientada claramente a la obtención de resultados personales medida en términos de mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad y en el desempeño profesional la ética se configura como un pilar fundamental para la reflexión sobre la adhesión a unos valores fundamentales. Esta herramienta no solo facilita la implantación de un sistema de gestión por competencias sino también la aplicación de este a los procesos básicos de la gestión de recursos humanos al definir con claridad las funciones, tareas y comportamientos asociados a las diferentes posiciones en la organización y las

competencias asociadas al mismo, lo que facilita que la selección, evaluación del desempeño y planes de formación sean más eficaces. (p. 244)

Concluye Clavero, independientemente del uso profesional para el que ha sido diseñado A3byComp, resulta muy recomendable su utilización dentro del ámbito educativo, formativo y de las instituciones para explicar el funcionamiento de sistemas de gestión por competencias ya que su estructura permite identificar fácilmente los componentes de este tipo de sistemas y la interrelación existente entre la teoría y su aplicación en la práctica. Si bien las competencias en su condición de características de las personas resultan difícilmente asociables a resultados organizativos, el enfoque práctico de la herramienta permite fácilmente identificar la vinculación que existe entre una competencia, sus comportamientos asociados a funciones y tareas de un puesto de trabajo y los resultados obtenidos en el desempeño de este. (pp. 248-249)

2.1.2 Antecedentes Latinoamericanos

En la misma línea, Vega (2021), en su tesis “Gestión Estratégica del RR.HH. para la Innovación Social y el Emprendimiento Microempresarial Chileno”, cuyo objetivo general fue: Elaborar un plan de gestión estratégica de los recursos humanos para la innovación social y el emprendimiento micro empresarial chileno con base en la matriz DOFA. La investigación fue social, idealista subjetiva, bajo el paradigma cualitativo/cuantitativo, de tipo analítica/descriptiva, cuyo diseño se configura como documental/bibliográfico; se siguió el siguiente procedimiento: Delimitación del problema de investigación; Elaboración de una guía de trabajo; Establecer un calendario de actividades; Recolección de información; Registro y análisis de la información; Lectura de la bibliografía; y redacción del trabajo. (pp. 7, 55-59)

Agrega Vega, las principales conclusiones fueron: La modernización del siglo XXI con respecto a una administración de los recursos humanos para optimizarlo en un corto plazo ha sido muy funcional y por tanto es un modelo por

seguir, no tan sólo para los soft discount sino para organizaciones minoritarias que surgen como innovación dada la situación sanitaria contingente en el planeta por el COVID- 19. La creación de una figura organizacional compleja dada los recursos financieros tecnológicos humanos con el que cuenta es una base para el desarrollo de estrategias más efectivas que sigue una línea de calidad en infraestructura y cambios sistemáticos. (p. 77)

Concluye Vega, la importancia del recurso humano como parte de los procesos organizacionales chilenos es fundamental para activar la economía y responder con las exigencias de los clientes y/o usuarios. En una globalización de los contextos clave para a emergencia y la inserción de experiencias novedosas que impacten en el desarrollo organizacional cada día más es más fecunda las ideas para la innovación y el emprendimiento. Los recursos humanos emergen cada día con nuevas oportunidades para el mercado competitivo y establecer alianzas con otros y de esa manera potenciar un crecimiento sostenido para los años venideros. Las características que presenta la innovación social sustentado en el recurso humano es típica de la emergencia y la incertidumbre en tiempos de COVID – 19, aunque se proyecte una recuperación lenta de las economías no deja de llamar la atención que el crecimiento depende de la gestión exitosa del recurso humano, así como también de las iniciativas del sector público-privado para promover cambios que emerjan hacia el incremento de la tasa de inversión. (pp. 79-80)

2.1.3 Antecedentes Nacionales

Del mismo modo, Idrogo (2022), en su tesis “Gestión de recursos humanos y calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chota, 2021”, en Cajamarca-Perú, cuyo objetivo general fue: Determinar la relación de la gestión de recursos humanos y la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chota, 2021; el estudio fue desarrollado utilizando el método deductivo, hipotético-deductivo y analítico; por su finalidad fue un estudio básico,

cuyo alcance fue descriptivo-correlacional, estudio fue de diseño no experimental-transversal, se contó con una muestra de 35 colaboradores de la municipalidad, a quienes se les aplicó un cuestionario compuesto por 12 preguntas. (pp. 18, 39-44)

Agrega Idrogo, las principales conclusiones fueron: La gestión de recursos humanos se relaciona de manera directa y significativa con la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chota, 2021; según la prueba Chi-cuadrado de Pearson tiene una significancia de 0.004 menor al 0.01 y la razón de verosimilitud tiene una significancia de 0.000, por otro lado, la correlación de Spearman es positiva y considerable con un valor de 0.579 y un nivel de significancia de 0.000. Por lo tanto, se aceptó la hipótesis alternativa y se rechazó la hipótesis nula. Es decir que una mejora continua de los procesos de gestión de los recursos humanos tendría como resultado subir el nivel de calidad en la prestación de los servicios públicos en la provincia de Chota.(p. 61)

Continua Idrogo, la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chota es media con un porcentaje de 54.29%, según las respuestas recogidas mediante la encuesta aplicada a los trabajadores, por lo tanto, cabe mencionar que los porcentajes más altos son los de media y baja, esto tiene por consecuencia descontentos y malestar en la población, asimismo se puede evidenciar con la información que brindan los medios de comunicación sobre la realidad respecto a los servicios que brinda la entidad en mención. La incorporación de personal a la entidad se relaciona con la calidad de los servicios públicos de forma directa y significativa, según la prueba Chi-cuadrado de Pearson con una significancia de 0.003 menor a 0.01. (p. 61)

Concluye Idrogo, la recompensa al personal se relaciona de forma directa y significativa con la calidad de los servicios públicos, según la prueba Chi-cuadrado de Pearson con una significancia de 0.007 menor a 0.01, asimismo la razón de verosimilitud tiene un significancia menor a 0.01, por otro lado el coeficiente de correlación Rho de Spearman es igual a 0.610 con un nivel de

significancia de 0.000 siendo menor al 0.01. El desarrollo de los recursos humanos se relaciona directa y significativamente con la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Chota, según la prueba Chi-cuadrado de Pearson con una significancia de 0.000 menor a 0.01, asimismo la razón de verosimilitud tiene una significancia menor a 0.01, por otro lado el coeficiente de correlación Rho de Spearman validado por un coeficiente de correlación igual a 0.491 con un nivel de significancia de 0.003 siendo menor al 0.01. (p. 62)

Asimismo, Mauricio (2022), en su tesis “Gestión de recursos humanos y la calidad de servicio al ciudadano, en la Municipalidad Distrital de Amarilis – 2020”, en Huánuco-Perú, cuyo objetivo general fue: Determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Amarilis –Huánuco, 2020. La investigación fue de nivel correlacional, de tipo explicativo, para cuyo propósito se estudio a una muestra de 29 servidores públicos y 42 usuarios, a quienes se les aplicó un cuestionario con preguntas tipo Likert. (pp. 14, 34-38)

Agrega Mauricio, sus principales conclusiones fueron: se ha logrado determinar el nivel de correlación que existe entre las variables gestión de los recursos humanos y calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad distrital de Amarilis. Existe correlación directa y significativa (r=0,454, p=0.000<0.05). El nivel de gestión de recursos es de indiferencia en la mayoría de los trabajadores (69%) y el nivel de calidad del servicio según la mayoría de los usuarios es mala (59%). Se identificó que existe correlación entre la variable gestión del empleo y calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad distrital de Amarilis en el periodo 2020. Existe correlación directa y significativa el cual se ha expresado en 0,019. (r=0,019, p=0.044<0.05). (p. 81)

Concluye Mauricio, se logró evaluar la correlación entre la variable gestión de rendimiento y calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad distrital de Amarilis en el periodo 2020. Existe correlación directa y significativa 0,243.

(r=0,243, p=0.004<0.05). Se determinó la relación que existe entre la gestión de relaciones humanas y sociales y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Amarilis –Huánuco, 2020. Existe correlación directa y significativa 0,283. (r=0,283, p=0.002<0.05). (p. 81)

Del mismo modo, Mamani, Meléndez y Guillermo (2018), en su tesis "Gestión de recursos humanos y calidad de servicio al usuario, en la Municipalidad Provincial de Chincha, 2018", en Lima-Perú, cuyo objetivo general fue: Determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio al usuario, en la Municipalidad Provincial de Chincha, en el año 2018. El estudio fue de tipo descriptivo-correlacional, con un diseño no experimental, para cuyo efecto se contó con una muestra de estudio conformado por 384 usuarios de la Municipalidad Provincial de Chincha. (pp., 3, 44-45)

Agrega Mamani, Meléndez y Guillermo, las principales conclusiones fueron: Observando el rendimiento del estudio, se ha demostrado que se encuentra una relación entre la Gestión de Recursos Humanos y la calidad de servicio al usuario, en la Municipalidad Provincial de Chincha en el año 2018. De acuerdo con los resultados de la investigación, se ha comprobado que hay relación entre la atención y la calidad de servicio, en la Municipalidad Provincial de Chincha en el año 2018. De acuerdo con los resultados de la investigación, se demostró que guarda relación entre el ordenamiento y desarrollo con la calidad de servicio, en la Municipalidad Provincial de Chincha en el año 2018. (p. 76)

Concluye Mamani, Meléndez y Guillermo, en las organizaciones implementar colaboradores capacitados sobre selección de personal que puedan mejorar las técnicas o procesos, que se utilizan para la selección de los colaboradores, para que esto permita obtener un personal idóneo al requerimiento de las áreas, nos permitirá mostrar mejoras en la calidad de servicio al usuario. A nuestro criterio es importante seguir implementando mejoras a los planes de capacitación con temas actuales que beneficien a los colaboradores para que

puedan realizar sus actividades eficientemente, ofreciendo un mejor servicio al usuario, y mostrando niveles de desempeño óptimos. (p. 77)

Además, Maita y De la Cruz (2018), en su tesis “Gestión de recursos humanos y la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Nuevo Occoro, período 2017”, en Huancavelica-Perú, cuyo objetivo general fue: Determinar como la Gestión de Recursos Humanos se relaciona con la calidad de Servicio Público, en la Municipalidad Distrital de Nuevo Occoro- Periodo 2017. El estudio fue de tipo descriptivo, de nivel descriptivo-correlacional, para cuyo propósito se utilizó los métodos inductivos, deductivos y correlacional, la investigación se configuro como diseño: No experimental-transaccional-descriptivo-correlacional; se contó con una muestra de 40 colaboradores administrativos de la municipalidad a quienes se les aplicó un cuestionario con preguntas cerradas tipo Likert. (pp. 14, 59-62)

Agrega Maita y De la Cruz, las principales conclusiones fueron: La relación entre las variables gestión de recursos humanos y la calidad de servicio público es de r = 0.432, la cual resulta ser positiva, es decir a medida, que mejora las gestión de recursos humanos en la Municipalidad Distrital de Nuevo Occoro, mejora correlativamente la calidad de servicio público. La relación entre la dimensión servicio público y la calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Nuevo Occoro es de r=0.479, la cual resulta ser positiva, es decir a medida, que se mejora el servicio público, mejora correlativamente la calidad de servicio público. (p. 80)

Concluye Maita y De la Cruz, la relaci6n entre la dimensión calificación de fortalezas y debilidades y la calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Nuevo Occoro es de r=0.602, la cual resulta ser positiva, es decir medida, que se mejora la calificaci6n de fortalezas y debilidades, mejora correlativamente calidad de servicio público. La relación entre la dimensión selección de personal y la calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Nuevo Occoro es de

r=0.738, la cual resulta ser positiva, es decir a medida, que se mejora la selección de personal, mejora correlativamente calidad de servicio público. (p. 80)

2.1.4 Antecedentes Regionales

Es más, Luera (2022), en su tesis de maestría “Gestión de recursos humanos y calidad de servicio en las notarías de Pucallpa, 2022”, en Pucallpa-Ucayali-Perú. Cuyo objetivo general fue: Establecer la relación de la gestión de recursos humanos y calidad de servicio en las notarías de Pucallpa, 2022. La investigación fue de tipo aplicada, con diseño no experimental-transeccional-correlacional, se contó con una muestra de 97 usuarios de las diferentes notarias de la ciudad de Pucallpa, a quienes se les aplicó un cuestionario como instrumento de recolección de datos compuesto por 20 preguntas cerradas tipo Likert en ambas variables de estudio. (pp. 4, 31-34)

Agrega Luera, las principales conclusiones fueron: El 65% de los trabajadores de las notarías de Pucallpa, perciben que la gestión de recursos humanos se manifiesta a nivel ato. Lo que quiere decir para la gran mayoría de trabajadores que las notarías, gestionan de manera adecuada el reclutamiento, la selección, la capacitación y la productividad del personal. El 52% de los usuarios de las notarías de Pucallpa, perciben que la calidad de servicio se manifiesta a nivel medio. Lo que significa para la gran mayoría de usuarios, que los servicios que ofrecen, que la empatía que practican, la capacidad de respuesta y fiabilidad que ofrecen las notarías lo hacen a nivel medio. (p. 57)

Continua Luera, la relación del reclutamiento de personal y calidad de servicio en las notarías de Pucallpa, 2022, es directa baja (0,276) y significativa (0,009). Lo que significa que el proceso de contratación y convocatoria, la experiencia, el reclutamiento interno y el liderazgo que realizan las notarías de Pucallpa, es suficiente para lograr una relación directa y significativa con la calidad de servicio. La relación de la selección de personal y calidad de servicio en las notarías de Pucallpa, 2022, es directa (0,241) y significativa (0,021). Lo que

significa que la selección del CV, de los puestos de trabajo, de la entrevista, de la evaluación técnica y el periodo de prueba que desarrollan las notarías de Pucallpa, es suficiente para lograr una relación directa y significativa con la calidad de servicio. (p. 57)

Concluye Luera, la relación de la capacitación del personal y calidad de servicio en las notarías de Pucallpa, 2022, es directa muy baja (0, 111) y no significativa (0, 177). Lo que significa que la capacitación que realizan las notarías para fortalecer las capacidades, para obtener los logros, para mejorar las competencias, no es suficiente para alcanzar una relación positiva más alta y significativa con la calidad de servicio. La relación de la productividad y calidad de servicio en las notarías de Pucallpa, 2022, es directa muy baja (0, 162) y no significativa (0, 087). Lo que significa que los recursos, la distribución del trabajo y el tiempo, la obtención de resultados y el volumen de trabajo que gestionan las notarías no alcanza para lograr una relación más alta y significativa con la calidad de servicio. Finalmente, la relación de la gestión de recursos humanos y calidad de servicio en las notarías de Pucallpa, 2022, es directa muy baja (0, 183) y no significativa (0, 062). Lo que significa de la forma como las notarías de Pucallpa gestionan el reclutamiento, la selección, la capacitación y productividad del personal, no es suficiente para alcanzar una relación más alta y significativa con la calidad de servicio. (pp. 57-58)

2.2 BASES TEÓRICAS DEL PROBLEMA

2.2.1 Teoría de la calidad del servicio

Según muchos autores coinciden que la calidad del servicio implica satisfacer las expectativas y necesidades que tienen los usuarios y/o clientes sobre qué tan bueno es un servicio o un bien, es decir que tanto satisface un bien o un servicio sus necesidades. Es por ello, por lo que, en una organización se plasman dentro de sus instrumentos de gestión la visión teniendo en cuenta la calidad del servicio que se oferta, es decir antes que nada, se debe comprender que un servicio

es tomado como de calidad, cuando se evidencia o cumple su rol o su fin, que es la de satisfacer las necesidades de los usuarios/clientes, tanto en el pasado, presente como en el futuro. La calidad del servicios es comprendida como eficiente cuando al momento de realizar la evaluación de este, sus resultados superan las expectativas que inicialmente los clientes-usuarios tenían o se generaron la idea del bien o servicio a utilizar.

Asimismo, muchas teorías nos precisan que la calidad del servicio mide lo que el usuario/cliente espera de una organización ya sea pública o privada, que otorga servicios, esta medición por lo general se realiza sobre la base de elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y por supuesto la empatía. Es necesario comprender que un clientes/usuario es la razón de ser para una organización, asi como la razón de ser para la creación de un servicio o producto.

Al respecto la literatura de Duarte (s.f.), nos expone que, Los estudios formales de calidad del servicio tienen su inicio con los trabajos de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) en los que se destaca que los servicios presentan una mayor problemática para su estudio pues poseen tres características que los diferencian ampliamente de los productos: Intangibilidad, heterogeneidad e inseparabilidad. (p. 2)

Intangibilidad. Por intangibilidad entendemos la cualidad de los servicios por la que no es fácil contarlos, mesurarlos, inventariarlos, y verificarlos o probarlos antes de entregarlos para asegurar su calidad. (p. 3)

Heterogeneidad. La mayoría de los servicios, especialmente aquellos con gran contenido de trabajo humano, son heterogéneos, esto quiere decir que a menudo su desempeño varía de proveedor a proveedor, de cliente a cliente y de tiempo a tiempo. La consistencia del comportamiento de un servicio casi personal es difícil de asegurar porque lo que la empresa intenta entregar puede ser enteramente diferente a lo que el cliente recibe. (p. 3)

Inseparabilidad. La producción y el consumo de la mayoría de los servicios es

inseparable, a consecuencia de lo anterior la calidad de los servicios no se hace en el departamento de ingeniería de una planta de manufactura (donde se podría controlar desde su concepción hasta su entrega), sino se entrega intacta al cliente. Mas bien corresponde a la interacción del cliente y el personal de la empresa que hace contacto con este, aquí depende de que tanto control tenga la empresa del servicio, de su personal y que tanto está implicado el cliente en el servicio, ya que muchas veces este indirectamente afecta su calidad. (p. 3)

En ese mismo orden de ideas, el Centro Europeo de Posgrado (s.f.), nos define que la calidad como el grado en que se atienden o no las expectativas de los consumidores o usuarios supone incluir factores subjetivos relacionados con los juicios de las personas que reciben el servicio. Es una definición basada en la percepción de los clientes y en la satisfacción de las expectativas, esto es importante para conocer qué necesitan los usuarios y los consumidores. Asimismo, en los últimos años se ha advertido una clara evolución y sensibilización de las empresas respecto a los conceptos “servicio” y “servicios”. Donde la importancia de la “calidad de servicio” es cada día mayor, entendiendo la calidad siempre desde el punto de vista de los Clientes, la percepción que tiene el Cliente de la prestación, la diferencia entre el servicio prestado y sus expectativas previas al consumo. Como consecuencia de todo esto nuestra economía es, desde algún tiempo, una economía de servicios.

Concluye el Centro Europeo de Posgrado, para la literatura de Michael Porter, las razones que provocan esta evolución son las siguientes: mayores niveles de ingresos de la población, deseos de una mejor calidad de vida, más tiempo libre, acelerado proceso de urbanización, cambios demográficos (crecimiento de los grupos dependientes), cambios socio-económicos (por ejemplo, parejas en las que ambos trabajan), sofisticación de los consumidores, cambios tecnológicos (teléfonos móviles, más y mejor tecnología médica, mayor automatización de los servicios, etc.), ventajas relativas de los países desarrollados

por citar como ejemplo.

Necesidades de servicios públicos

Abundando en la opinión, la literatura del Gobierno de la Provincia de Salta (s.f.), nos definen que, la calidad es el conjunto de propiedades y características de un servicio, producto o proceso, que satisface las necesidades establecidas por el usuario, el ciudadano o el cliente de los

mismos. Ahora bien cuando hablamos sobre calidad del servicio y los servicios públicos hace referencia a toda actividad exclusiva del Estado, organizada conforme a disposiciones legales reglamentarias vigentes, con el fin de satisfacer de manera continua, uniforme y regular las necesidades de carácter colectivo y, por ende, de interés general, que se realiza por medio de la administración pública. (p. 7)

Concluye el Gobierno de la Provincia de Salta, todo servicio público debe poseer una cualidad que se denomina consistencia. Es decir, deberá ser permanente, ofreciendo el mismo nivel de servicio de forma constante y continua a lo largo del tiempo. A esto debe sumársele que todo prestador de un servicio público deberá ser además agradable, amable y respetuoso. Es decir, deberá comportarse de un modo tan natural que pasará desapercibido para el usuario, a la vez que el usuario lo sienta como algo que así debe ser. A las tres cualidades anteriores de un prestador de un servicio público, se deberá agregar la honestidad. Porque todo usuario aspira a que los servicios públicos que recibe sean correctos, legales y éticos. Entre el usuario de un servicio público y dicho servicio, se creará una dependencia mutua. El usuario no puede vivir sin el mencionado servicio y el servicio público existe sólo para servir y satisfacer a sus usuarios. Ambos se necesitan mutuamente y aunque para el usuario carece de importancia saber quién y cómo se proporciona el servicio público, confía plenamente en que siempre se cumplirá como ha sido previsto. Los servicios públicos deben ofrecer, además, información. Los usuarios deben poseer la información que requieran de sus

servicios públicos en el momento que la necesitan y en una forma clara y precisa. Los servicios públicos deben ofrecer siempre soluciones y respuestas efectivas a las necesidades de los usuarios, pero jamás dar excusas. (pp. 8-10)

Quejas y sugerencias

Además, la literatura de, Da Silva (2023), nos define que sin importar la calidad de tu producto, la dedicación en la gestión de clientes o la preparación de tu equipo de ventas, los consumidores siempre encontrarán la oportunidad para expresar insatisfacciones. Este es un punto crítico en su experiencia con la empresa, y el eficiente manejo de quejas sirve para convertir las molestias del cliente en reclamos cumplidos. La forma en como realices el manejo de quejas puede marcar la diferencia entre perder un cliente o fidelizarlo. Para llevar a cabo un buen tratamiento de quejas y reclamaciones necesitas aprender a lidiar con disconformidades sobre el producto o servicio; u otros aspectos de la experiencia del cliente, como el tiempo de espera, por ejemplo.

Agrega Da Silva, el motivo de inquietud del cliente no es siempre el mismo. Es importante distinguir la emoción que motiva cada contacto y saber cómo responder a un reclamo de un cliente para renovar su confianza y satisfacción. Pregúntate si el cliente está disconforme con una característica del producto que puedes subsanar, o si la experiencia no cumplió con las expectativas de servicio, entrega o atención postventa. Pedir disculpas y ofrecer obsequios no es una exageración. Todo es válido para recuperar la confianza del consumidor. Sin embargo, es importante alinear la estrategia de resarcimiento de daños para no generar pérdidas económicas. Si el cliente se queja por una condición que no fue completamente esclarecida antes del cierre de la venta, piensa si estarías en condiciones de ofrecer un beneficio que supere su decepción y lo devuelva al embudo de ventas. ¡Eso también es válido!

Concluye Da Silva, el agente de atención al cliente eficiente implementa una estrategia de manejo de quejas y reclamos que concluye en una nueva oportunidad

de venta. Garantizar la satisfacción de las necesidades del consumidor y brindar una excelente experiencia, permite convertir el problema en reclamos cumplidos del servicio al cliente. El tratamiento de quejas y reclamaciones debe priorizar aquellas situaciones que comprometen la fidelización del cliente, principalmente las que podrían demandar más tiempo para su resolución.

Cumplimiento del servicio

Más aun , la literatura de, López (s.f.), no menciona que, el servicio se le brinda no a un cliente indistinto sino a una persona (grupo) específico y

como tal debe tratarse. Esto permite la personalización de la atención a los clientes que los hace sentirse especiales. La política de atención al cliente va acompañada de una política de calidad. El cliente tiene derecho a conocer qué puede esperar del servicio brindado por la empresa. La calidad en la atención al cliente debe sustentarse en políticas, normas y procedimientos que involucren a todas las personas de la empresa. Así cada empresa desarrolla su propia estrategia de calidad de servicios teniendo en cuenta el sector en el que opera y el tipo de negocio que desarrolla. (p. 9)

López también precia que, para cada segmento de mercado debe diseñarse el nivel de servicio más adecuado, ya que no siempre un único diseño de servicio al cliente es capaz de satisfacer todos los segmentos de mercado que debe atender la empresa. Una forma de visualizar a los protagonistas de la calidad en la atención al cliente es el modelo del triángulo del servicio de Albrecht y Zemke; quienes consideran útil pensar en la organización y el cliente como aspectos íntimamente vinculados en una relación triangular, representada por la estrategia de servicio, la gente y los sistemas, los cuales giran alrededor del cliente en una interacción creativa. Esta relación, más que una estructura constituye un proceso, que obliga a la organización a incluir al cliente en la concepción del negocio (p. 10).

2.2.2 Teoría de los recursos humanos

En el mundo ninguna organización que presuma éxito o mejora permanente lo realizó por si solos, necesariamente tuvo que contar con un equipo bien organizado que permitió el logro de objetivos y metas, este elemento fundamental de la gestión en las organizaciones es el principal capital humano, el “recurso humanos”, es decir vista como uno de los elementos estratégicos para la gestión en las organizaciones. Una organización puede contar con recursos económicos, financieros, materiales, infraestructura, tecnología que estén debidamente alineados a los estándares internacionales, sin embargo estos elementos no son suficientes, si no cuentan con recursos humanos idóneos para la utilización de dichos recursos, de ser de otra manera las organizaciones podrían verse un desierto sin clientes, sin la existencia de un servicio óptimo de tal manera que satisfaga las necesidades de los clientes/usuarios y lo que es más no se podría cumplir con los objetivos y metas de las organizaciones ya sean privadas o de carácter gubernamental.

Es preciso indicar que en las organizaciones las ventajas competitivas que se desea obtener esta influenciada por la participación, la motivación, asi como los conocimiento, competencias, destrezas y habilidades que deben poseer los colaboradores y estos deben ser evidenciadas al momento de medir y evaluar su desempeño, y estos necesariamente deben estar direccionados al cumplimiento de objetivos que previamente fueron demarcadas, de ser así las organizaciones podrían mostrar diferencias claras y muy marcadas respeto a sus pares.

Al respecto la literatura de Montoya y Boyero (2016), nos explican que hoy en día las organizaciones requieren de personal con capacidad de interpretar los deseos de sus clientes, de hacer una transformación de los servicios, de mejorar e innovar como compromiso primordial de la comunidad, sin importar su tipología organizacional y el lugar en donde se encuentre inmersa. Los recursos humanos se constituyen en un conjunto de actividades y medidas concretas para operar el

área y que tienen un efecto directo sobre los comportamientos, actitudes y aptitudes de las personas dentro del esquema organizacional, para lo cual podría decirse entonces que la dirección de la organización debe centrar sus esfuerzos en el logro de los objetivos y metas propuestas en un tiempo determinado, de forma conjunta y en consonancia con el personal. Es preciso tener presente que la comprensión de las estrategias necesita de valor agregado tanto en los procesos como en las personas, con la pretensión de estar en consonancia con las corrientes actuales y fundamentales que, hoy en día, consideran el recurso humano como factor estratégico para su desarrollo y competitividad.

Concluye Montoya y Boyero, las organizaciones son altamente eficientes y competitivas cuando logran que las estrategias definidas frente al recurso humano estén totalmente alineadas con las estrategias definidas por la dirección; la coherencia de estos dos aspectos implica que los procesos ejecutados por el recurso humano garanticen la consecución correcta, oportuna, eficaz y llena de valor de todas las metas establecidas en la organización.

Del mismo modo, la literatura de Sánchez y Herrera (2016), nos definen que, los recursos humanos poseen características únicas, que se demuestran en sus atributos, de acuerdo la perspectiva de la teoría de los recursos y capacidades, para constituirse en fuente de ventaja competitiva, dado que son factores de producción valiosos, raros, no imitables y heterogéneos. Cabe destacar que Ulrich fue uno de los autores pioneros, en aplicar la teoría de los recursos al campo de los recursos humanos, apoyándose en el enfoque de cómo el personal de la empresa podía constituirse en una fuente competitiva. De otro lado, se considera que el elemento humano como recurso es, la habilidad innata o capacidad de los trabajadores para aprender.

Agrega Sánchez y Herrera, las bases para la denominada gestión estratégica de recursos humanos”; señalando la importancia de los recursos humanos en la generación de rentas a partir de la creación de habilidades

específicas a la empresa, tomando como referencia el conocimiento y destrezas acumuladas por los trabajadores en un período de tiempo. También, las organizaciones pueden crear o ampliar sus capacidades mediante la aplicación de prácticas de recursos humanos, que enfaticen la contratación de trabajadores específicos para la organización y no para cubrir un puesto, invirtiendo en una capacitación continua de manera que se diseñen nuevas capacidades para favorecer a la productividad de largo plazo. Así entonces, se puede decir, que alcanzar las metas y objetivos, es el resultado de una buena administración, el uso de tecnologías y la capacidad del personal para desempeñar funciones y responsabilidades, a partir de habilidades y destrezas adquiridas. De manera que hablar de habilidades y destrezas, es hablar de recursos humanos competentes (la capacidad de poner en práctica de manera integrada habilidades, conocimientos y actitudes para enfrentar y resolver problemas y situaciones).

Incorporación del colaborador

Al respecto la literatura de Getman (2021), nos explica que, La incorporación del personal a una empresa es uno de los síntomas que demuestran que esta crece y avanza. Es por eso que tienes que llevar mucho cuidado a la hora de integrar nuevas personas en tu equipo. Es importante saber cómo gestionar un proceso de reclutamiento y conocer bien los objetivos que tiene la empresa con la nueva contratación. Solo de esta manera podrás dar con los candidatos idóneos para la incorporación del personal. Cuanto antes integres al nuevo colaborador en tu empresa, con tu equipo y sus valores, antes dará resultados, todo ello respetando los principios que se le hayan enseñado en el periodo de integración. El 76% de los responsables de recursos humanos afirman que el indicador de éxito más importante dentro de la incorporación del personal de una empresa es la productividad de los nuevos colaboradores. Todo nuevo colaborador desea sentirse implicado y participar en proyectos en los que se sienta útil. Una de las funciones de la etapa de integración es hacerles darse cuenta de que tienen un

lugar propio en la estructura de tu organización.

Recompensa al colaborador

También, la literatura de, Montenegro (s.f.), nos manifiesta que, en el ámbito de las organizaciones ya sean públicas o privadas de hoy en día, las recompensas y los reconocimientos han llegado a ser más importante que nunca ya que los gerentes disponen de menos manera de influir en sus empleados o de moldear su comportamiento. En tiempo de estrechez económica, las recompensas y el reconocimiento proporcionan una manera eficaz de estimular a los empleados para que logren más altos niveles de desempeño. Algunos elementos que se deben tomar en cuenta para el reconocimiento y recompensa de las labores de los empleados son: adecuar la recompensa a las personas, adecuar el premio a lo logrado y ser oportuno y específico.

Concluye Montenegro, desde una perspectiva individual, relacionada con la calidad de vida en el trabajo, las recompensas deben de ser suficientes para satisfacer las necesidades del personal. De no ser así, los empleados no estarán contentos ni satisfechos en la organización, ya que tienden a comparar los sistemas de recompensas con los de otras organizaciones. Asimismo, quieren que las recompensas sean otorgadas de manera equitativa, por lo cual comparan sus recompensas con las recibidas por otros miembros de la organización. Por ello es importante, que los sistemas de recompensas sean diseñados de acuerdo con las necesidades de los individuos. Los sistemas de recompensas mejoran cuatro aspectos de la eficacia organizacional: Motivan al personal a unirse a la organización, influyen sobre los trabajadores para que acudan a su trabajo, los motivan para actuar de manera eficaz, refuerzan la estructura de la organización para especificar la posición de sus diferentes miembros. Algunas de las formas más eficientes de un reconocimiento no cuestan nada. Unas palabras de agradecimientos dichas sinceramente de la persona apropiada en el momento oportuno pueden significar más para un empleado que un aumento de sueldo.

Desarrollo del colaborador

Más aún la literatura del Blog de Recursos Humanos-IMF (s.f.), nos indica que, el desarrollo de los recursos humanos comprende las actividades de crear planes de formación y llevarlos a cabo, de estudiar el potencial de los trabajadores, evaluar la motivación de estos, controlar el desempeño de las tareas, incentivar la participación y estudiar el absentismo y sus causas. El desarrollo de recursos humanos se refiere a la formación que recibe una persona para el crecimiento profesional a fin de estimular la efectividad en su puesto de trabajo. Tiene objetivos a largo plazo y generalmente busca desarrollar actitudes relacionadas con una determinada filosofía que la empresa quiere desarrollar. El foco de la función del desarrollo de recursos humanos debe ser desarrollar la mejor fuerza laboral posible para que la organización y los empleados alcancen sus objetivos.

Agrega, el Blog de Recursos Humanos-IMF, la capacitación es para los puestos actuales y la formación o desarrollo es para los puestos futuros. La capacitación y el desarrollo con frecuencia se confunden, puesto que la diferencia está más en función de los niveles a alcanzar y de la intensidad de los procesos. La capacitación ayuda a los empleados a desempeñar su trabajo actual y los beneficios de ésta pueden extenderse a toda su vida laboral o profesional de la persona y pueden ayudar a desarrollar a la misma para responsabilidades futuras. El desarrollo, por otro lado, ayuda a la persona a afrontar las responsabilidades futuras con menos preocupación porque lo prepara para ello a más largo plazo y a partir de las tareas que puede estar ejecutando en la actualidad. Los beneficios de la capacitación no son sólo para el trabajador, sino también para la empresa; ya que para ambos constituye la mejor inversión para enfrentar los retos del futuro. Entre los beneficios podemos mencionar: Permite al trabajador prepararse para la toma de decisiones y para la solución de problemas, promueve el desarrollo y la confianza del individuo, ofrece herramientas necesarias en el manejo de conflictos que se den dentro de la organización, logra metas individuales, eleva el nivel de

satisfacción en el puesto y mejora la comunicación entre los trabajadores.

Concluye el Blog de Recursos Humanos-IMF, Capacitación y desarrollo de recursos humanos han alcanzado un carácter estratégico en las organizaciones de hoy y logran vincular a las personas como principal fuente generadora de valor. En suma, constituyen una de las mejores inversiones en recursos humanos y una de las principales fuentes de satisfacción para los miembros de toda organización.

2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- **Administración de recursos humanos**: sistema que permite desarrollar las potencialidades de los trabajadores para que así puedan obtener la máxima satisfacción en su trabajo, dar lo mejor de sus esfuerzos a la organización, y alcanzar los fines de la administración en la forma más eficiente y eficaz. (Universidad de Costa Rica, 2020)
- A**nálisis de puesto**: estudio de la complejidad del puesto en sus partes que lo conforman, y de las características que una persona debe cumplir para desarrollarlo normalmente. (Universidad de Costa Rica, 2020)
- **Análisis ocupacional**: proceso que comprende la identificación de las actividades de una ocupación y de los conocimientos, habilidades, aptitudes y responsabilidades que se requieren para desempeñarla satisfactoriamente. (Universidad de Costa Rica, 2020)
- **Benchmarking**. Metodología utilizada por equipos de mejora para identificar y analizar prácticas ejemplares de otras organizaciones y adaptarlas a las condiciones de su propio entorno. (Universidad del País Vasco, 2010)
- **Calidad.** Término utilizado para describir las características de un producto y/o un servicio. Estas características deben ser medibles en términos cualitativos y cuantitativos. (Universidad del País Vasco, 2010)
- **Clasificación de puestos**: técnica que se aplica al análisis de la naturaleza de los puestos para agruparlos en cargos, clases y estratos ocupacionales, y que entre otros

objetivos persigue una correcta ubicación de los funcionarios administrativos dentro de la organización administrativa, para una acertada distribución del trabajo y una equitativa remuneración. (Universidad de Costa Rica, 2020)

- **DAFO**. Acrónimo de Debilidades-Amenazas-Fortalezas-Oportunidades. Áreas de identificación y análisis en las etapas de planificación estratégica las cuales describen el entorno que influye a la organización y su propia capacidad.

  Fortalezas: elementos internos y positivos que diferencian al programa o proyecto planteado por la empresa de otros de igual clase.

  Debilidades: elementos de la empresa que constituyen barreras para lograr la buena marcha de la organización.

  Amenazas: toda fuerza del entorno que puede impedir la implantación de una estrategia, o bien reducir su efectividad, o incrementar los riesgos de la misma, o los recursos que se requieren para su implantación, o bien reducir los ingresos esperados o su rentabilidad.

  Oportunidades: todo aquello que pueda suponer una ventaja competitiva para la empresa, o bien representar una posibilidad para mejorar la rentabilidad de esta o aumentar la cifra de sus negocios. (Universidad del País Vasco, 2010)
- **Mejora continua**. Actitud y disciplina que resulta del concepto de que todo se puede mejorar y este trabajo nunca termina. (Universidad del País Vasco, 2010)
- **Motivación**: impulso que inicia, guía y mantiene el comportamiento hasta alcanzar la meta u objetivo deseado. (Universidad de Costa Rica, 2020)
- **Planeamiento**. Función que permite identificar en principio, quien es el responsable del cumplimiento de una misión y a continuación: que, donde, cuando, como y con que debe operarse para cumplir la misión encomendada. (Palomino, 2015, p. 263)
- **Recursos**. Llámese así en economía al conjunto de capacidades humanas, elementos naturales y bienes de capital, escasos en relación con su demanda, que se utilizan casi siempre conjuntamente para producir bienes y servicios. (Palomino, 2015,

p. 202)

- **Recursos financieros**. Es el conjunto de medios financieros que tiene una empresa para financiar la adquisición de los elementos de su activo. (Palomino, 2015, p. 290)
- **Recursos materiales**. Son los insumos denominados materia prima, materia semi elaborada, y/o cualquier otro producto que se utilice para la elaboración de bienes económicos. (Palomino, 2015, p. 290)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLOGICO

3.1 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Según Parra (2019), nos explica que los estudios por su propósito que persigue son investigaciones básicas, puesto que pretende aportar elementos teóricos al conocimiento científico. (p. 81)

Agrega Parra, el estudio según el paradigma metodológico, se enmarcará como una investigación cuantitativa puesto que se realizó recolección de datos y su respectivo análisis para dar respuesta a la pregunta de investigación, a la hipótesis planteada, también se utilizó la medición numérica, el uso de la estadística con la finalidad de delimitar características y patrones de una población. (pp. 81, 83)

Concluye Parra, según el nivel y/o grado de profundidad del estudio se configuró como una investigación descriptiva, puesto que se exploró y describió fenómenos y situaciones de la realidad con el solo propósito de organizar información, clasificarla y que posteriormente fue sistematizada y que nos permitió delimitar conclusiones relacionados a los fenómenos, población y objetivos de interés. (p. 84)

3.1.1 Tipo de investigación

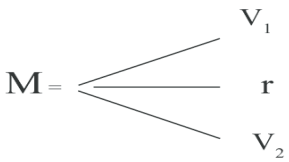
La investigación al haber sido desarrollado bajo el enfoque cuantitativo y por el trabajo de recolección y análisis de datos numéricos, así como comprobar incidencia y obtener resultados; se configura como una investigación descriptiva; según a lo expresado por Tamayo (2002), quien nos explica que “este tipo de investigación propone describir de modo sistemático las características de una población, situación o área de interés; busca únicamente describir situaciones o acontecimientos”, tales como de la variables estudiadas procesos administrativos y su relación con la variable toma de decisiones. (p. 3)

3.1.2 Nivel de la investigación

El nivel de investigación fue descriptivo, debido a que solo nos limitamos a describir las variables calidad del servicio y los recursos humanos. Al respecto, Tresierra (2010), indica que, “Son aquellas que describen la realidad tal y como se presentan en la naturaleza, en una circunstancia temporal y en circunstancias geográficas determinada, es decir no se manipula variable, el investigador se limita a observarla y describir el fenómeno tal y conforme se presenta”. (p. 82)

3.1.3 Diseño de la investigación

El diseño que se utilizó en la investigación fue del tipo cuantitativo-no experimental-transversal-retrospectivo-descriptivo correlacional.



Dónde:

M = Muestra conformada por colaboradores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo

V1 = Variable 1: Calidad del servicio

r = Coeficiente de correlación

V2 = Variables 2: Recursos humanos.

No experimental

La investigación fue no experimental “porque no se manipulo las variables, muy por el contrario, se limitó a la observación de los hechos en su contexto natural”. (Ríos, 2017, p. 184)

Transversal

La investigación fue transversal, “porque se realizó la recolección de datos en un corto período y en un determinado punto de tiempo, es decir, solo siendo el nivel de estudio descriptivo, nos limitamos a medir las variables calidad del servicio y los recursos humanos”. (Ríos, 2017, p. 85)

Retrospectivo

La investigación fue retrospectiva, “porque se limitó a estudiar al sujeto en estudio vía las variables calidad del servicio y los recursos humanos”. (Vara, 2012, p. 210)

Correlacional

La investigación fue correlacional, debido a que se ha medido el grado de relación de las variables calidad del servicio y los recursos humanos. Tal como lo sostiene, Tresierra (2010), quien explica que las investigaciones de nivel descriptivos correlacional, “son aquellos estudios que se utiliza cuando se quiere comparar qué relación tienen diferentes variables que se pueden obtener de una misma muestra”. (p. 81)

3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1 Población

La población estuvo conformada por 153 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo. Las mismas que se encuentran ubicados el sector del estudio. Al respecto Vara (2012), nos indica que en una investigación “siempre se necesita una fuente de información directa, para lograr el cumplimiento de los objetivos planteados, y es el conjunto de individuos (objetos, personas, documentos, datos, eventos, empresas, situaciones, etc.) a investigar. Esta población, o conjunto de sujetos o cosas, tienen uno o más propiedades en común, se encuentran en un espacio o territorio y varían en el transcurso del tiempo”. (p. 221)

Tabla 3

Colaboradores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

Detalle	Cantidad
Funcionarios	62
Secretarias (Contratadas, CAS y Nombradas)	25
Asistentes administrativos (Contratados, CAS y Nombrados)	66
Total General	**153**

Fuente: Oficina del Recursos humano de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

3.2.2 Muestra

La muestra del estudio fue probabilística tal como lo definen Hernández, Fernández y Baptista (2014), las muestras probabilísticas son aquellos subgrupos del universo o población donde todos por igual tienen las mismas condiciones y probabilidades de ser escogidos (p. 175). Se determino mediante la fórmula del muestreo aleatorio simple para poder determinar proporciones, en la cual se conoce la población (poblaciones finitas), Al respecto Se realizó el cálculo estadístico y se tomó al azar a 153 colaboradores de ambos sexos de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo. Cuyo procedimiento de cálculo del tamaño de muestra fue el siguiente:

N = 153 colaboradores (empleados) = 95%

$$n = \frac{pqNz^2}{\epsilon^2(N-1) + pqz^2}$$

Donde:

N: Población representada por 153 personas, entre hombres y mujeres de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

Z: Es el valor asociado a un nivel de confianza, ubicado en la Tabla Normal.

Estándar (90% ≤ confianza ≤ 99%), para una probabilidad del 90% de confianza; z =

1.96

p: Proporción de usuarios y empleados varones (p = 0.5)

q: Proporción de usuarios y empleadas mujeres. (q = 0.5)

ε: Es el máximo error permisible en todo trabajo de investigación, el rango de variación es de (1% ≤ ε ≤ 10%). para el presente trabajo se considera ε = 0.05

n: Tamaño óptimo de la muestra.

Reemplazando:

Confianza del 90%, z = 1.96, ε = 0.05

$$n = \frac{0.5\ x\ 0.5\ x\ 153\ x\ 1.96^2}{0.05^2(153-1) + 0.5\ x\ 0.5\ x\ 1.96^2}$$

n = 109.6248 ⟶ 110

3.3 INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1 Técnicas

Para el recojo de información de la presente investigación, se aplicó la técnica de la encuesta. Al respecto, Ramírez (2011), nos indica que, para recabar opiniones o experiencias sobre un determinado problema o tema se aplica una encuesta, pudiendo ser verbal o escrito, en forma individual o en forma colectiva, con la finalidad de conocer aspectos necesarios del sujeto en estudio, observarlas, describirlas o aislar problemas asi como precisar los datos requeridos. La técnica de la encuesta se cristaliza en un cuestionario que en este caso se derivó del cuadro de operacionalización de las variables, para conocer opiniones y grados de valoración de los sujetos en estudio que previamente fueron delimitados como muestra. (p. 106).

Encuesta: Es una técnica muy utilizada en las investigaciones como medio para obtener datos o informaciones, opiniones, la captación de información a través de la encuesta se realizó con la colaboración expresa de los individuos encuestados.

Entrevista: Esta técnica es una situación de interrelación o dialogo entre personas, es una técnica donde una persona llamado investigador, encuestador o empadronado solicita al entrevistado le proporcione algunos datos o información, el éxito de la entrevista como técnica de recolección, depende de la eficiencia del trabajo del entrevistador.

3.3.2 Instrumentos

Para el recojo de información se utilizó un cuestionario estructurado de 31 preguntas cerradas tipo Likert, en función a los objetivos específicos planteados y de la definición operacional de las variables; 12 preguntas cerradas tipo Likert de la variable calidad de servicio y 13 preguntas cerradas de la variable recursos humanos. Al respecto Ramírez (2011), sostiene que el cuestionario permite que el encuestado de lectura al cuestionario y de respuesta sin que el encuestados tenga que intervenir; puede aplicarlo cualquier persona, tiene una estructura lógica y rígida y permite recabar información de un número más alto de población que la entrevista. (p. 107).

Teniendo en cuenta los niveles de autenticidad de los instrumentos de valoración, se utilizó la prueba de Alfa de Cronbach teniendo el propósito determinar el grado de afinidad que mantienen los ítems referentes a los instrumentos y escalas de utilización para la medición ordinal. Siendo la forma que estos instrumentos confeccionen los veredictos estables, razonables. Por ende, se puede afirmar en que su aplicación de forma frecuente a la misma persona dará resultados idénticos mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, ya que este es determinante en el estudio del software SPSS, se recabo los siguientes resultados:

Tabla 4

Variable 1: Calidad del servicio

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,923	,923	12

Fuente: Base de datos calidad del servicio

Tabla 5

Variable 2: Recursos humanos

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,854	,781	13

Fuente: Base de datos los recursos humanos

3.4 PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para lograr la aplicación del cuestionario se realizó apoyándose en los procedimientos siguientes: Se solicitó permiso mediante una carta y se coordinó con los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, se buscó un ambiente adecuado para la realización de la encuesta, obteniendo los resultados del estudio, luego se procedió a registrar los resultados y por último se tabuló la información en el Excel para posterior a ello procesarlo y generar los resultados estadísticos en el programa SPSS.

3.5 TRATAMIENTO DE LOS DATOS

En esta investigación, los datos recolectados fueron tratados y/o analizados haciendo uso de la estadística descriptiva, para la tabulación de los datos se utilizó como soporte el programa Excel Científico y para el procesamiento de los datos el Software SPSS científico versión 27 (Programa de estadística para ciencias sociales).

Al respecto, Tresierra (2010), afirma que “el análisis estadístico es indispensable en casi toda la investigación. Los datos pueden organizarse y resumirse en función de las unidades de medida y presentarse en Cuadros y Gráficos. Los análisis estadísticos se llevan a cabo mediante programas para computadoras utilizando paquetes

estadísticos”. (p. 107)

3.6 PRINCIPIOS ÉTICOS

Según, la Universidad Tecnológica Intercontinental (2022), define que, la investigación científica es una labor primordial en la vida de las instituciones académicas universitarias, puesto que mediante ello se incentiva el pensamiento lógico, asi como la creatividad, ella incentiva la creación y acumulación de nuevos conocimientos, y aporta a la solución de los diferentes problemas de la humanidad en todas las áreas del conocimiento. La ética de investigación científica es una rama de la ética –la ciencia que se ocupa de la moral y la conducta humana relacionada con la moralidad- que ofrece los principios de conducta moral que deben ser observados en el campo de la ciencia. En el aspecto más específico, la ética de la investigación con los seres humanos es una rama de la ética aplicada, cuya finalidad de estudio son las investigaciones científicas, en las cuales participan los sujetos humanos vivos y donde se hace uso de su carácter específicamente humano. Por ello se postula tres principios básicos para la evaluación ética de cualquier propuesta en la investigación, las cuales son:

Respeto por las personas: Se trata de considerar a los individuos como agentes autónomos y proteger a aquellos que tuvieran menor autonomía. De este principio se desprenden cuatro condiciones que deben ser cumplidas: el consentimiento voluntario, el consentimiento informado, la protección de la privacidad y la confidencialidad, y el derecho a poner fin a la propia participación en una investigación sin sufrir represalias.

Principio de beneficencia: Consiste en la obligación de no causar daño y de asegurar el bienestar de los sujetos de la investigación, según una evaluación previa de potenciales riesgos y beneficios.

Principios de justicia: Consiste en la distribución igualitaria de potenciales riesgos y beneficios de la investigación dentro de la sociedad, de tal forma que en el desarrollo del estudio se evite el prejuicio de la población vulnerable u otro tipo de preferencias indebidas en la selección de los participantes.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 RESULTADOS

- **Análisis variable 1 Calidad del servicio**

Tabla 6

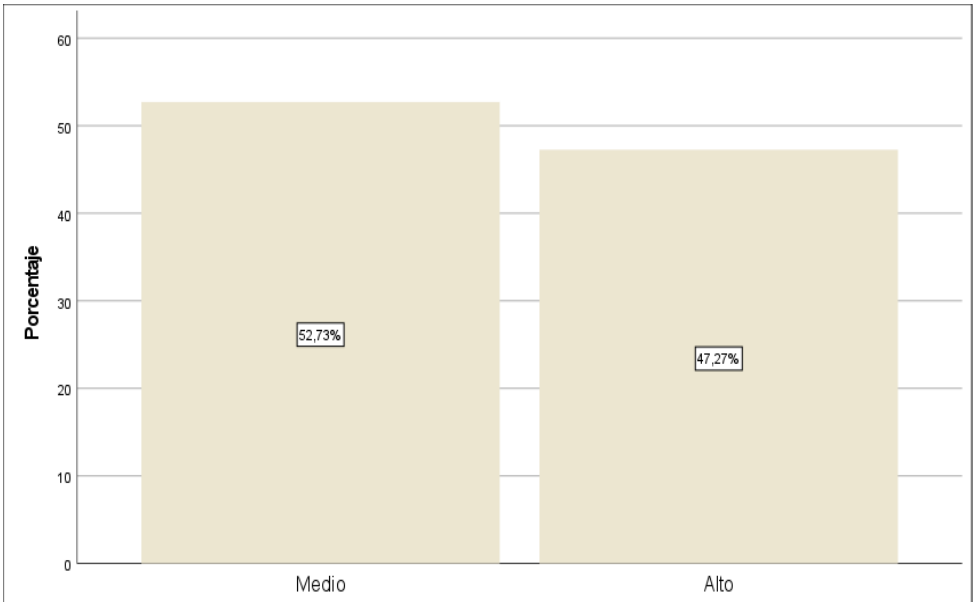
Resultados descriptivos de la variable calidad del servicio

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Medio	58	52,7
	Alto	52	47,3
	Total	110	100,0

Fuente: Data calidad del servicio

Figura 1

Resultados descriptivos de la variable calidad del servicio.



Fuente: Tabla 6

En la tabla 6 y figura 1 se observa que, de 110 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, que representa el 100% de la muestra, el 52.7% indicaron que la calidad del servicio brindado en la Municipalidad en términos porcentuales es medio, mientras que el 47.3% precisaron que es alto.

- **Análisis; Dimensión 1 Necesidades de servicios públicos**

Tabla 7

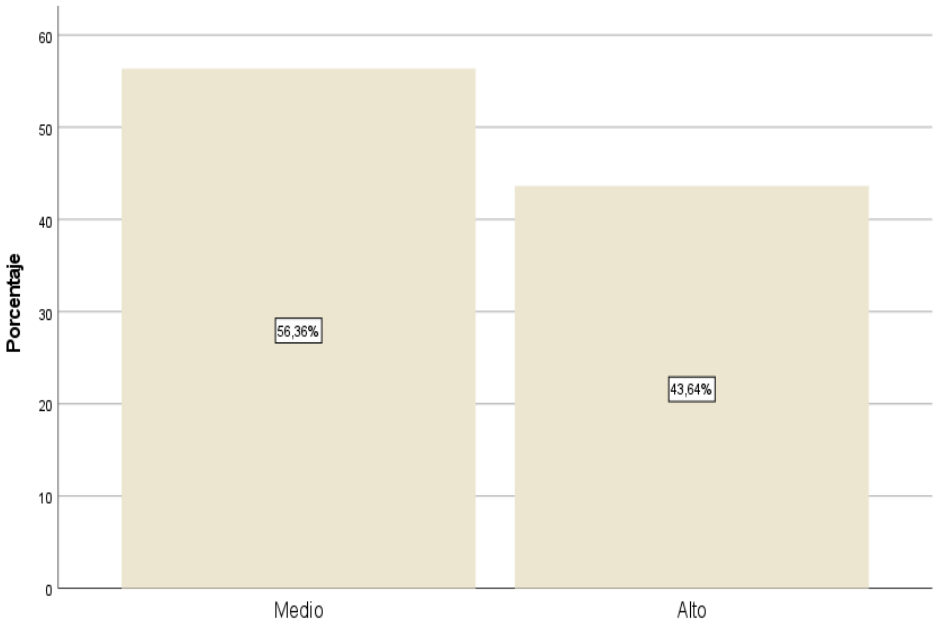
Resultados descriptivos de la dimensión necesidades de servicios públicos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Medio	62	56,4
	Alto	48	43,6
	Total	110	100,0

Fuente: Data calidad del servicio

Figura 2

Resultados descriptivos de la dimensión necesidades de servicios públicos.



Fuente: Tabla 7

En la tabla 7 y figura 2 se observa que, de 110 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, que representa el 100% de la muestra, el 56.4% indicaron que las necesidades del servicio son medio, mientras que el 43.6% precisaron que es alto.

- **Análisis dimensión 2 Quejas y sugerencias**

Tabla 8

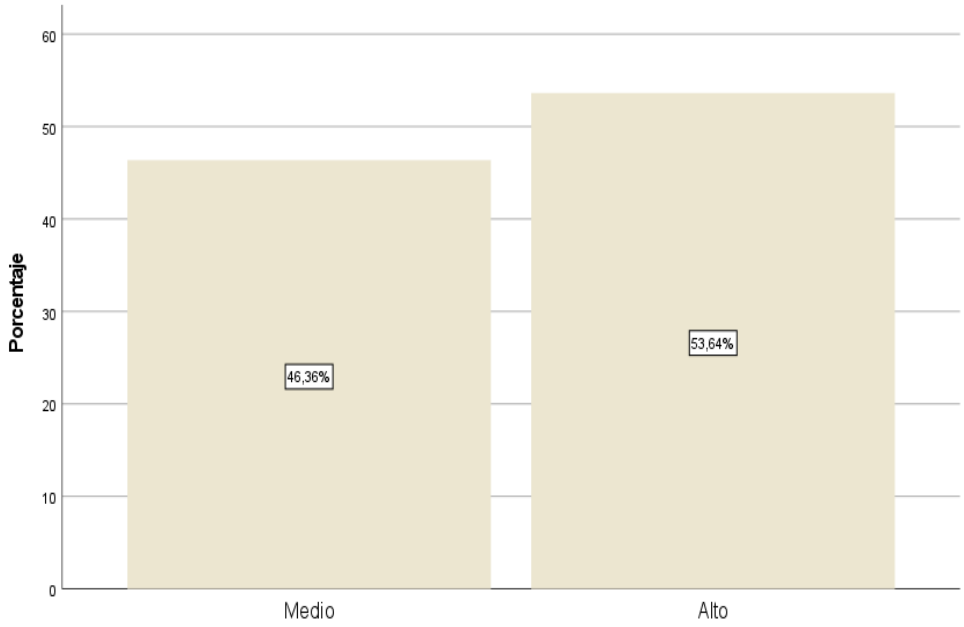
Resultados descriptivos de la dimensión quejas y sugerencias

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Medio	51	46,4
	Alto	59	53,6
	Total	110	100,0

Fuente: Data calidad del servicio

Figura 3

Resultados descriptivos de la dimensión quejas y sugerencias.



Fuente: Tabla 8

En la tabla 8 y figura 3 se observa que, de 110 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, que representa el 100% de la muestra, el 53.6% indicaron que las quejas y sugerencias es alto, mientras que el 46.4% precisaron que es medio.

- **Análisis dimensión 3 Cumplimiento del servicio**

Tabla 9

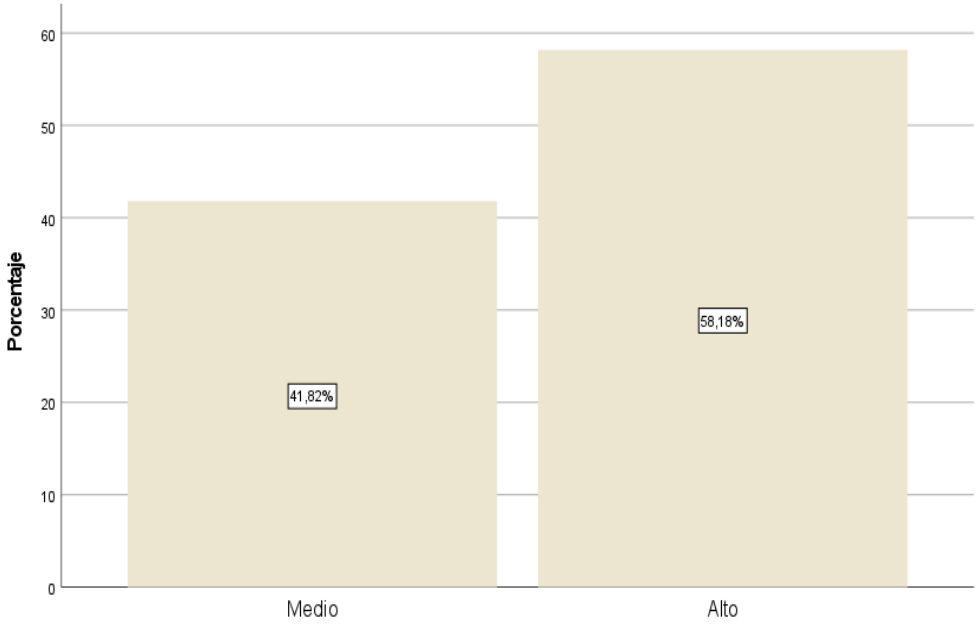
Resultados descriptivos de la dimensión cumplimiento del servicio

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Medio	46	41,8
	Alto	64	58,2
	Total	110	100,0

Fuente: Data calidad del servicio

Figura 4

Resultados descriptivos de la dimensión cumplimiento del servicio.



Fuente: Tabla 9

En la tabla 9 y figura 4 se observa que, de 110 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, que representa el 100% de la muestra, el 58.2% indicaron que el cumplimiento del servicio es alto, mientras que el 41.8% precisaron que es medio.

- **Análisis variable 2 Recursos humanos**

Tabla 10

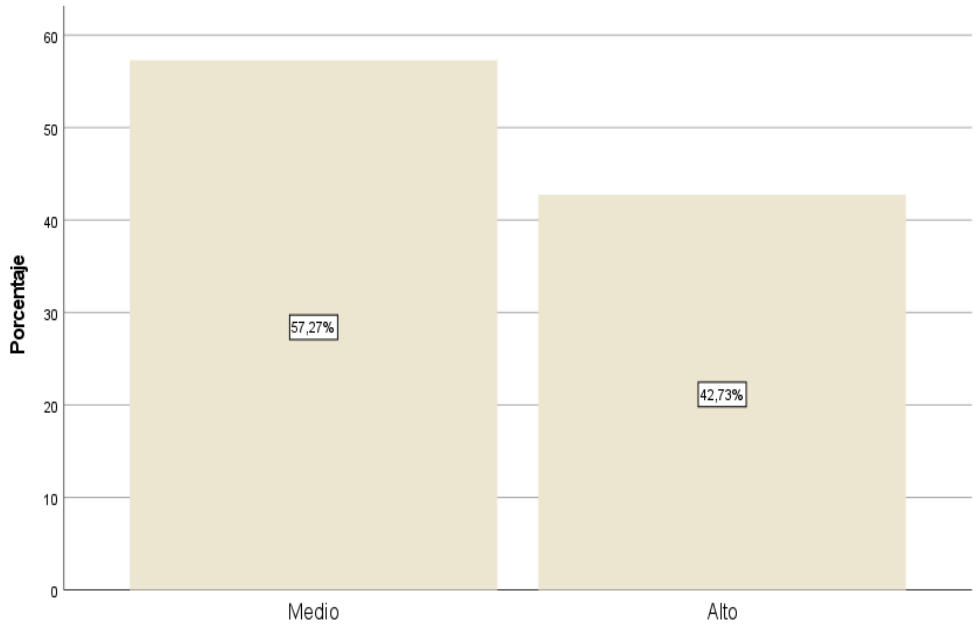
Resultados descriptivos de la variable recursos humanos.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Medio	63	57,3
	Alto	47	42,7
	Total	110	100,0

Fuente: Data recursos humanos

Figura 5

Resultados descriptivos de la variable recursos humanos.



Fuente: Tabla 10

En la tabla 10 y figura 5 se observa que, de 110 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, que representa el 100% de la muestra, el 57.3% indicaron que se cuenta con recursos humanos medio, mientras que el 42.7% manifestaron que es alto.

- **Análisis dimensión 1 Incorporación del colaborador**

Tabla 11

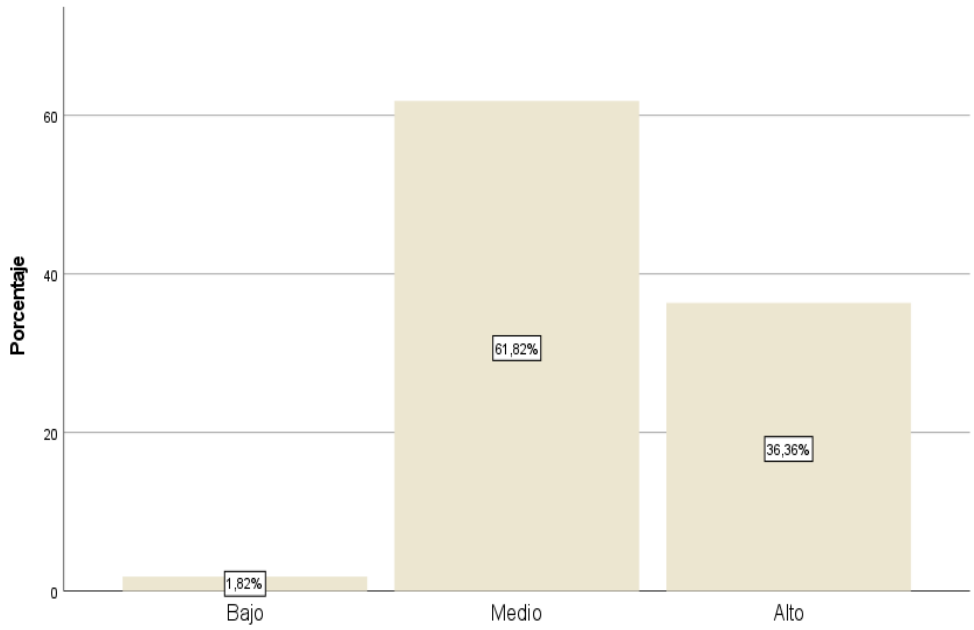
Resultados descriptivos de la dimensión incorporación del colaborador.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	2	1,8
	Medio	68	61,8
	Alto	40	36,4
	Total	110	100,0

Fuente: Data recursos humanos

Figura 6

Resultados descriptivos de la dimensión incorporación del colaborador.



Fuente: Tabla 11

En la tabla 11 y figura 6 se observa que, de 110 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, que representa el 100% de la muestra, el 61.8% indicaron que es media la incorporación del colaborador, el 36.4% preciso que es alto, mientras que el 1.8% manifestaron que es bajo.

- **Análisis dimensión 2 Recompensa al colaborador**

Tabla 12

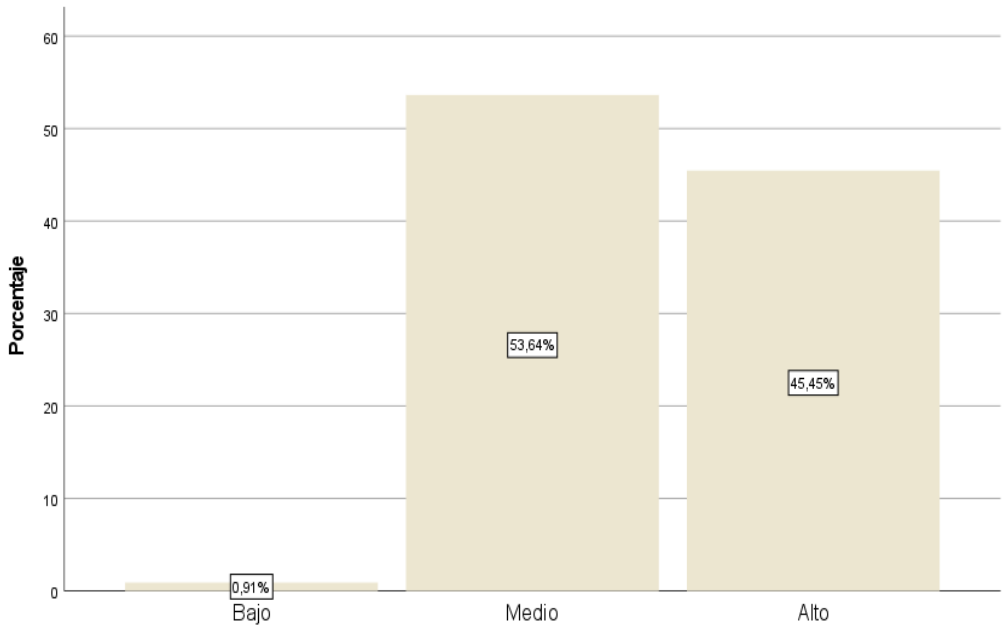
Resultados descriptivos de la dimensión recompensa al colaborador.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	1	,9
	Medio	59	53,6
	Alto	50	45,5
	Total	110	100,0

Fuente: Data recursos humanos

Figura 7

Resultados descriptivos de la dimensión recompensa del colaborador.



Fuente: Tabla 12

En la tabla 12 y figura 7 se observa que, de 110 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, que representa el 100% de la muestra, el 53.6% indicaron que es media la recompensa al colaborador, el 45.5% preciso que es alto, mientras que el 0.9% manifestaron que es bajo.

- **Análisis dimensión 3 Desarrollo del colaborador**

Tabla 13

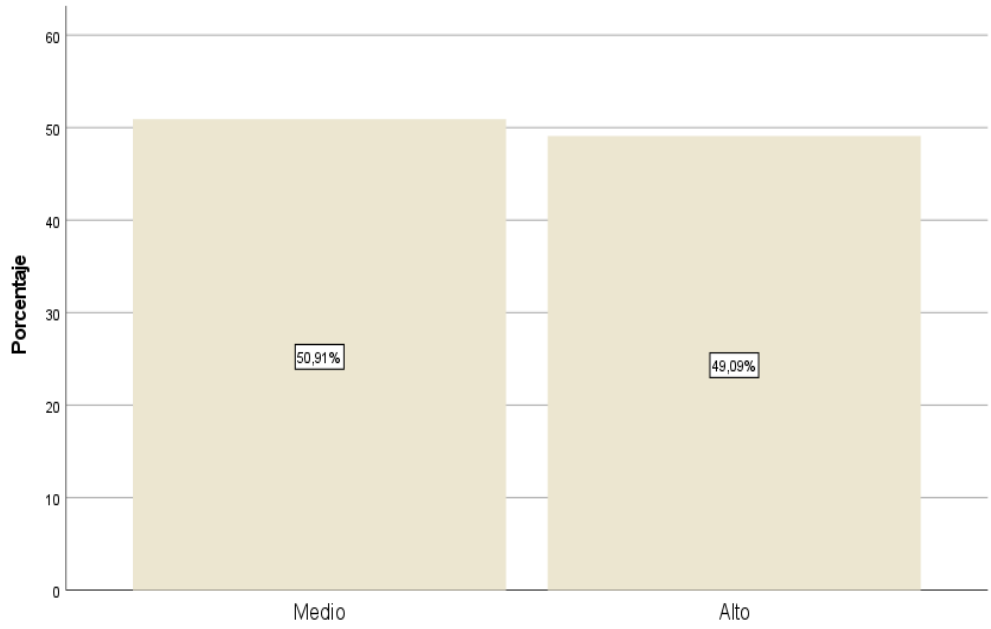
Resultados descriptivos de la dimensión desarrollo del colaborador.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Medio	56	50,9
	Alto	54	49,1
	Total	110	100,0

Fuente: Data recursos humanos

Figura 8

Resultados descriptivos de la dimensión desarrollo del colaborador.



Fuente: Tabla 13

En la tabla 13 y figura 8 se observa que, de 110 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, que representa el 100% de la muestra, el 50.9% indicaron que el desarrollo del colaborador es medio, mientras que el 49.1% manifestaron que es alto.

- **Estadística inferencial**

Tabla 14

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Calidad del servicio	110	100,0%	0	0,0%	110	100,0%
Necesidades de servicios públicos	110	100,0%	0	0,0%	110	100,0%
Quejas y sugerencias	110	100,0%	0	0,0%	110	100,0%
Cumplimiento del servicio	110	100,0%	0	0,0%	110	100,0%
Recursos humanos	110	100,0%	0	0,0%	110	100,0%

Fuente: Data calidad del servicio y recursos humanos

Tabla 15

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad del servicio	,146	110	,000	,942	110	,000
Necesidades de servicios públicos	,129	110	,000	,909	110	,000
Quejas y sugerencias	,158	110	,000	,940	110	,000
Cumplimiento del servicio	,162	110	,000	,952	110	,001
Recursos humanos	,106	110	,004	,969	110	,011

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Data calidad del servicio y recursos humanos

Nuestra muestra al ser mayor de 50 individuos se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, obteniendo los siguiente: Para los valores sig. (significancia) Menor a 0,050 significa que la muestra de la investigación posee una distribución no paramétrica y nos estaría indicando la utilización de la prueba de correlación de Rho de Spearman, para la prueba de hipótesis y para los valores sig. (significancia) mayores a 0.050 significa que la muestra de la investigación posee una distribución normal o paramétrica y nos estaría indicando la utilización de la prueba de correlación de Pearson.

4.2 PRUEBA DE HIPÓTESIS

Prueba de hipótesis general

Tabla 16

Correlaciones entre la variable 1 calidad del servicio y la variable 2 recursos humanos.

			Calidad del servicio	Recursos humanos
Rho de Spearman	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,561**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	110	110
	Recursos humanos	Coeficiente de correlación	,561**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	110	110

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

Fuente: Data calidad del servicio y recursos humanos

Relación de la Variable calidad del servicio sobre la variable recursos humanos

Se encontró una relación, positiva moderada fuerte entre la variable 1 calidad del servicio y la variable 2 recursos humanos, en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, con una correlación de Rho de Spearman r= 0,561** y Sig. (bilateral) = 0,000

Ha: La relación entre la calidad del servicio y los recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022, es directa y significativa.

H0: La relación entre la calidad del servicio y los recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022, no es directa y significativa.

Al ser el Sig. (Bilateral) 0,000 que es menor que el nivel de significancia (5%) se acepta la hipótesis alterna, así mismo el “r” de Rho Spearman arrojó 0,561**; es decir, existe una correlación positiva moderada fuerte entre la calidad del servicio y los recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

Prueba de hipótesis específica: Las dimensiones de la variable calidad del servicio con la variable recursos humanos.

Ha: Existe relación entre las dimensiones de la calidad del servicio con la variable recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Cornel Portillo, 2022.

H0: No existe relación entre las dimensiones de la calidad del servicio con la variable recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Cornel Portillo, 2022.

Tabla 17

Correlaciones entre las dimensiones de la variable 1 calidad del servicio con la variable 2 recursos humanos.

			Necesidades de servicios públicos	Quejas y sugerencias	Cumplimiento del servicio	Recursos humanos
Rho de Spearman	Necesidades de servicios públicos	Coeficiente de correlación	1,000	,587**	,628**	,543**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000
		N	110	110	110	110
	Quejas y sugerencias	Coeficiente de correlación	,587**	1,000	,581**	,460**
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000
		N	110	110	110	110
	Cumplimiento del servicio	Coeficiente de correlación	,628**	,581**	1,000	,487**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000
		N	110	110	110	110
	Recursos humanos	Coeficiente de correlación	,543**	,460**	,487**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.
		N	110	110	110	110

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).
Fuente: Data calidad del servicio y recursos humanos

Relación: Dimensión 1 necesidades de servicios públicos y la variable 2 recursos humanos

Se encontró una relación positiva moderada fuerte entre la dimensión 1 necesidades de servicios públicos con la variable 2 recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, con una correlación de Rho de Spearman r= 0,543** y Sig. (bilateral) = 0,000

HE 1: Al ser el Sig. (Bilateral) menor que el nivel de significancia (5%), se acepta la hipótesis alterna, así mismo el Rho de Spearman arrojó 0,543**; es decir, existe una correlación positiva moderada fuerte entre la dimensión 1 necesidades de servicios públicos y la variable 2 recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

Relación: Dimensión 2 quejas y sugerencias y la variable 2 recursos humanos

Se encontró relación positiva moderada entre la dimensión 2 quejas y sugerencias con la variable 2 recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, con una correlación de Rho de Spearman r= -0,460** y Sig. (bilateral) = 0,000

HE 2: Al ser el Sig. (Bilateral) menor que el nivel de significancia (5%) se acepta la hipótesis alterna, así mismo el Rho de Spearman arrojó 0,460**; es decir, existe una correlación positiva moderada entre la dimensión 2 quejas y sugerencias con la variable 2 recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

Relación: Dimensión 3 cumplimiento del servicio y la variable 2 recursos humanos

Se encontró relación positiva moderada entre la dimensión 3 cumplimiento del servicio con la variable 2 recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, con una correlación de Rho de Spearman r= 0,487** y Sig. (bilateral) = 0,000

HE 3: Al ser el Sig. (Bilateral) menor que el nivel de significancia (5%) se acepta la hipótesis alterna, así mismo el Rho de Spearman arrojó 0,487**; es decir, existe una correlación positiva moderada entre la dimensión 3 cumplimiento del servicio con la variable 2 recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

4.3 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En la tabla 6, se precisa que, del total de la muestra el 52.7% comenta la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo es medio, según la tabla 7 se observa que el 56.4% de los encuestados indicaron que las necesidades de servicios públicos son medio, de acuerdo con la tabla 8 el 53.6% manifestaron las quejas y sugerencias es alta y según la tabla 9 se observa que el 58.2% expresaron que el cumplimiento del servicio es alto.

Según estos resultados se puede afirmar, que en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo. cuentan con buena calidad de servicios, sin embargo se puede advertir que las necesidades de servicios aún sigue siendo medio, muchos usuarios por falta de conocimiento no realizan quejas ni sugerencias ella se entiende que muchas de las herramientas para realizar ello son digitalizados, asimismo el cumplimiento de los servicios por parte de sus colaboradores por lo expresado es alto pero con un porcentaje que paso si bien es cierto del 50% en términos porcentuales, lo que nos indica que falta mucho por mejorar en su calidad de servicio que brinda al vecino.

Asimismo, estos resultados son similares a los datos encontrado por **Idrogo**, quien nos manifiesta en sus conclusiones que, la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chota es media con un porcentaje de 54.29%, según las respuestas recogidas mediante la encuesta aplicada a los trabajadores, por lo tanto, cabe mencionar que los porcentajes más altos son los de media y baja, esto tiene por consecuencia descontentos y malestar en la población, asimismo se puede evidenciar con la información que brindan los medios de comunicación sobre la realidad respecto a los servicios que brinda la entidad en mención. La incorporación de personal a la entidad se relaciona con la calidad de los servicios públicos de forma directa y significativa, según la prueba Chi-cuadrado de Pearson con una significancia de 0.003 menor a 0.01 .

AL respecto la literatura del **Centro Europeo de Posgrado** nos define que la calidad como el grado en que se atienden o no las expectativas de los consumidores o usuarios supone incluir factores subjetivos relacionados con los juicios de las personas

que reciben el servicio. Es una definición basada en la percepción de los clientes y en la satisfacción de las expectativas, esto es importante para conocer qué necesitan los usuarios y los consumidores. Asimismo, en los últimos años se ha advertido una clara evolución y sensibilización de las empresas respecto a los conceptos “servicio” y “servicios”. Donde la importancia de la “calidad de servicio” es cada día mayor, entendiendo la calidad siempre desde el punto de vista de los Clientes, la percepción que tiene el Cliente de la prestación, la diferencia entre el servicio prestado y sus expectativas previas al consumo.

Por otro parte, en la tabla 9 se observa que, del total de la muestra el 57.3% precisaron que los recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo es medio en la medición de términos porcentuales, asimismo según la tabla 10 se observa que el 61.8% indicaron que se cuenta con procedimientos de incorporación del colaborador en forma media, también según la tabla 11 el 53.6% manifestaron que se cuenta con recompensa al colaborador en forma media y según la tabla 12 se observa que el 50.9% precisaron que el desarrollo del colaborador en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo es medio.

Según estos resultados se puede afirmar, que en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, se cuenta con recursos humanos medianamente óptimas, del mismo modo sus procedimientos seguidos para incorporar nuevos colaboradores es medio en términos porcentuales, la forma de incentivar a sus colaboradores mediante recompensa es media, es decir estos porcentajes revelan que el manejo de los recursos humanos es mediamente aceptable pudiendo advertirse falencias y sobre ello proponer acciones de mejora, de tal manera que se refleje en la satisfacción del propio colaboradores y de los vecinos-usuarios.

Del mismo modo, estos resultados confirmados por los datos **Luera**, donde el 65% de los trabajadores de las notarías de Pucallpa, perciben que la gestión de recursos humanos se manifiesta a nivel alto. Lo que quiere decir para la gran mayoría de trabajadores que las notarías, gestionan de manera adecuada el reclutamiento, la

selección, la capacitación y la productividad del personal. El 52% de los usuarios de las notarías de Pucallpa, perciben que la calidad de servicio se manifiesta a nivel medio. Lo que significa para la gran mayoría de usuarios, que los servicios que ofrecen, que la empatía que practican, la capacidad de respuesta y fiabilidad que ofrecen las notarías lo hacen a nivel medio.

Abundando en la opinión, la literatura de **Sánchez y Herrera**, nos definen que, los recursos humanos poseen características únicas, que se demuestran en sus atributos, de acuerdo la perspectiva de la teoría de los recursos y capacidades, para constituirse en fuente de ventaja competitiva, dado que son factores de producción valiosos, raros, no imitables y heterogéneos. Cabe destacar que Ulrich fue uno de los autores pioneros, en aplicar la teoría de los recursos al campo de los recursos humanos, apoyándose en el enfoque de cómo el personal de la empresa podía constituirse en una fuente competitiva. De otro lado, se considera que el elemento humano como recurso es, la habilidad innata o capacidad de los trabajadores para aprender.

Por otro lado, a partir del análisis de resultados y de la prueba de hipótesis general, hemos aceptado la hipótesis alterna, ya que se encontró una correlación a través de “r” de Rho de Spearman de 0,561**; en consecuencia, rechazamos la hipótesis nula. Entonces podemos afirmar la existencia de una relación positiva moderada fuerte al nivel 0,561** (bilateral) = 0,000 entre la variable 1 calidad del servicio y la variable 2 recursos humanos, en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

Estos resultados son contrarios con los datos encontrado por **Idrogo**, la gestión de recursos humanos se relaciona de manera directa y significativa con la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chota, según la prueba Chi-cuadrado de Pearson tiene una significancia de 0.004 menor al 0.01 y la razón de verosimilitud tiene una significancia de 0.000, por otro lado, la correlación de Spearman es positiva y considerable con un valor de 0.579 y un nivel de significancia de 0.000. Por lo tanto, se aceptó la hipótesis alternativa y se rechazó la hipótesis nula. Es decir que una mejora

continua de los procesos de gestión de los recursos humanos tendría como resultado subir el nivel de calidad en la prestación de los servicios públicos.

En ese mismo orden de ideas, el **Centro Europeo de Posgrado**, nos manifiesta que, las teorías de la calidad del servicio miden lo que el usuario/cliente espera de una organización ya sea pública o privada, que otorga servicios, esta medición por lo general se realiza sobre la base de elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y por supuesto la empatía. Es necesario comprender que un clientes/usuario es la razón de ser para una organización, asi como la razón de ser para la creación de un servicio o producto.

Además, la literatura de **Montoya y Boyero**, nos explican que hoy en día las organizaciones requieren de personal con capacidad de interpretar los deseos de sus clientes, de hacer una transformación de los servicios, de mejorar e innovar como compromiso primordial de la comunidad, sin importar su tipología organizacional y el lugar en donde se encuentre inmersa. Los recursos humanos se constituyen en un conjunto de actividades y medidas concretas para operar el área y que tienen un efecto directo sobre los comportamientos, actitudes y aptitudes de las personas dentro del esquema organizacional, para lo cual podría decirse entonces que la dirección de la organización debe centrar sus esfuerzos en el logro de los objetivos y metas propuestas en un tiempo determinado, de forma conjunta y en consonancia con el personal.

En consecuencia, la calidad del servicios es comprendida como eficiente cuando al momento de realizar la evaluación de este, sus resultados superan las expectativas que inicialmente los clientes-usuarios tenían o se generaron la idea del bien o servicio a utilizar; y por otro lado, una organización puede contar con recursos económicos, financieros, materiales, infraestructura, tecnología que estén debidamente alineados a los estándares internacionales, sin embargo estos elementos no son suficientes, si no cuentan con recursos humanos idóneos para la utilización de dichos recursos, de ser de otra manera las organizaciones podrían verse un desierto sin clientes, sin la existencia de un servicio óptimo de tal manera que satisfaga las necesidades de los

clientes/usuarios y lo que es más no se podría cumplir con los objetivos y metas de las organizaciones ya sean privadas o de carácter gubernamental.

CONCLUSIONES

Primero. En el estudio se concluye que existe una relación positiva moderada fuerte entre la variable 1 calidad del servicio y la variable 2 recursos humanos, en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022. Al ser el Sig. (Bilateral) 0,000 que es menor que el nivel de significancia (5%) se acepta la hipótesis alterna, así mismo el Rho de Spearman arrojó 0,561**. es decir, existe una correlación positiva moderada fuerte entre la calidad de servicio con los recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

Segundo. Igualmente, podemos concluir en la relación positiva moderada entre la dimensión 1 necesidades de servicios públicos con la variable 2 recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022. Al ser el Sig. (Bilateral) menor que el nivel de significancia (5%), se acepta la hipótesis alterna, así mismo el Rho de Spearman arrojó 0,543**; es decir, existe una correlación positiva moderada entre la dimensión necesidades de servicios públicos con la variable recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

Tercero. Asimismo, concluimos en la existencia de una relación positiva moderada entre la dimensión 2 quejas y sugerencias con la variable 2 recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022. Al ser el Sig. (Bilateral) menor que el nivel de significancia (5%) se acepta la hipótesis alterna, así mismo el Rho de Spearman arrojó 0,460**; es decir, existe una correlación positiva moderada entre la dimensión quejas y sugerencias con la variable recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

Cuarto. Además, podemos concluir en la existencia de una relación positiva moderada entre la dimensión 3 cumplimiento del servicio con la variable 2 recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022. Al ser el Sig. (Bilateral) mayor que el nivel de significancia (5%) se acepta la hipótesis

alterna, así mismo el Rho de Spearman arrojó 0,487**; es decir, existe una correlación positiva moderada entre la dimensión cumplimiento del servicio con la variable recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

SUGERENCIAS

Proponemos las siguientes recomendaciones:

- Sugerimos a la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, mejorar los procesos administrativos de selección del talento humano, puesto que este incide positivamente en la calidad de los servicios público que otorga la Municipalidad hacia sus vecinos.
- Sugerimos a la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo., mejorar la identificación de las necesidades de los servicios públicos, para así poder contar con impactos positivos dentro de la Municipalidad para con sus colaboradores, asi como en la comunidad para con sus vecinos-usuarios.
- Sugerimos a la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, mejorar el acceso y/o facilidades para que el vecino pueda formular sus quejas y reclamos, en aras de la transparencia y de demostrar una gestión pública para con sus vecinos de la forma más cercana.
- Sugerimos a la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, capacitar a sus colaboradores de tal manera que se mejore la calidad de los servicios otorgados a sus vecinos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bayo A. y Ortín P. (2018). *La gestión de recursos humanos en España y en Europa: diferencias, consecuencias y causas*. https://www.funcas.es/articulos/la-gestion-de-recursos-humanos-en-espana-y-en-europa-diferencias-consecuencias-y-causas/

Blanco M. I., Aibar C. y Aibar B. (s.f.). *La gestión de la calidad total en el sector públicos local: estudio de un caso*. Artículo científico. https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=8711

Blog de Recursos Humanos-IMF (s.f.). *¿Qué es desarrollo de recursos humanos?.* https://blogs.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/formacion/que-es-desarrollo-de-recursos-humanos/#:~:text=El%20desarrollo%20de%20los%20recursos,el%20absentismo%20y%20sus%20causas

Centro Europeo de Posgrado (s.f.). *¿Qué es la calidad de un servicio?.* https://www.ceupe.com/blog/que-es-la-calidad-de-servicio.html

Ciencias Hegel (2021). *Recursos humanos en el Estado o sector público: qué es, importancia, etc.* https://hegel.edu.pe/blog/recursos-humanos-en-el-estado-o-sector-publico-que-es-importancia-etc/

Clavero D. (2019). *Diseño y calidad de una herramienta informática para la gestión de recursos humanos por competencias en entidades sociales*. Tesis doctoral. Universidad de Salamanca. España. http://hdl.handle.net/10366/140387

Da Silva (2023). *Manejo de quejas: ¿cómo hacer de la insatisfacción una oportunidad de mejora?*. https://www.zendesk.com.mx/blog/manejo-de-quejas/

Duarte J. L. (s.f.). *Calidad de servicio*. Artículo científico. Universidad Autónoma de Barcelona. España https://keisen.com/es/wp-content/uploads/2015/05/Calidad-de-servicio-corrientes-y-propuestas.pdf

El Insignia (2017). *Recursos humanos en Argentina*. https://elinsignia.com/2017/07/03/recursos-humanos-en-argentina/

Gobierno de la Provincia de Salta (s.f.). *La calidad en los servicios públicos*. https://www.salta.gob.ar/public/descargas/archivos/ocspdfs/ocs_la_calidad_en_los_servicios_publicos.pdf

Getman Y. (2021). *Todo lo que debes saber acerca de la incorporación del personal a una empresa*. https://www.icims.com/es/blog/todo-lo-que-debes-saber-acerca-de-la-incorporacion-del-personal-a-una-empresa/

Hernández R. Fernández C. y Baptista P. (2014). Metodología de la investigación. México. McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A. DE C.V.

Idrogo S. L. (2022), Gestión de recursos humanos y calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chota, 2021. Tesis de pregrado. Universidad Nacional Autónoma de Chota. https://hdl.handle.net/20.500.14142/236

López M. E. (s.f.). *Importancia de la calidad del servicio al cliente*. Revista El Buzón de Pacioli. https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/documents/no82/pacioli-82.pdf

Luera R. J. (2022). *Gestión de recursos humanos y calidad de servicio en las notarías de Pucallpa, 2022*. Tesis de maestría. Universidad Nacional de Ucayali. Pucallpa-Ucayali-Perú. http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/6083

Maita C. J. y De la Cruz K. E. (2018). *Gestión de recursos humanos y la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Nuevo Occoro, período 2017*. Tesis de pregrado. Universidad Nacional de Huancavelica. Perú. http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/2928

Mamani J. E. Meléndez J. A. y Guillermo L. A. (2018). *Gestión de recursos humanos y calidad de servicio al usuario, en la Municipalidad Provincial de Chincha, 2018*. Tesis de pregrado. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima-Perú. http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/3014

Mauricio J. E. (2022). *Gestión de recursos humanos y la calidad de servicio al ciudadano, en la Municipalidad Distrital de Amarilis – 2020", en Huánuco-Perú*. Tesis de maestría. Universidad Nacional Hermilio Valdizan. https://hdl.handle.net/20.500.13080/7136

Montenegro R. (s.f.). *Recompensa y reconocimiento en los recursos humanos*.

https://www.gestiopolis.com/recompensa-y-reconocimiento-en-los-recursos-humanos/

Montoya C. A. y Boyero M. R. (2016). *El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional*. Artículo científico. Universidad Nacional de Misiones. https://www.redalyc.org/journal/3579/357947335001/html/

One Marketing (s.f.). *Definición de calidad de servicio según autores*. https://onemarketing.es/definicion-de-calidad-de-servicio-segun-autores/

One Marketing (s.f.). *El proceso de recursos humanos*. https://buscorecursos.com.es/recursos-humanos/definicion-de-recursos-humanos-segun-autores/

Organización de Estados Americanos-OEA (2018). *Calidad de los servicios públicos*. https://www.oas.org/es/sap/dgpe/gemgpe/chile/calidad.asp

Palomino C. (2015). *Diccionario de contabilidad*. Lima-Perú. Editorial Calpa

Parra E. (2019). *Las fases del proyecto de investigación*. https://st2.ning.com/topology/rest/1.0/file/get/2826752396

Plataforma Digital Única del Estado Peruano (s.f.). *Gestión de la calidad de servicios*. https://www.gob.pe/23110-gestion-de-la-calidad-de-servicios

Ramírez J. (2011). *Cómo diseñar una investigación académica*. Heredia, Costa Rica. Montes de María Editores.

Ríos R. R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción*. Málaga-España. Servicios Académicos Intercontinentales S.L. Primera Edición Digital

Sánchez S. y Herrera M. (2016). *Los recursos humanos bajo el enfoque de la teoría de los recursos y capacidades*. Artículo científico. 10.18359/rfce.2216

Tamayo, M. (2002). *Tipos de investigación*. https://trabajodegradoucm.weebly.com/uploads/1/9/0/9/19098589/tipos_de_investigacion.pdf

Tresierra A. E. (2010). *Metodología de la investigación científica*. Trujillo, Perú: Editorial Biociencia. Cuestionario

Universidad de Costa Rica (2020). *Glosario de términos recursos humanos*. https://orh.ucr.ac.cr/glosario-de-terminos/

Universidad Tecnológica Intercontinental (2022). *Código de ética de la investigación científica y tecnológica*. https://www.utic.edu.py/investigacion/index.php/reglamentos/codigo-de-etica-de-investigacion-cientifica-y-tecnologica

Universidad del País Vasco (2010). *Glosario de términos de calidad.* https://www.ehu.eus/documents/2632144/2634184/Glosario+t%C3%A9rminos+calidad.pdf

Vara A. A. (2012). *7 pasos para una tesis exitosa: Desde la idea inicial hasta la sustentación*. Lima-Perú. Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Universidad San Martín de Porres.

Vega V. (2021). *Gestión Estratégica del RR.HH. para la Innovación Social y el Emprendimiento Microempresarial Chileno*. Tesis de pregrado. Universidad Miguel de Cervantes. https://www.umcervantes.cl/wp-content/uploads/2021/02/Tesis-Viviana-Vega-3.pdf

ANEXOS

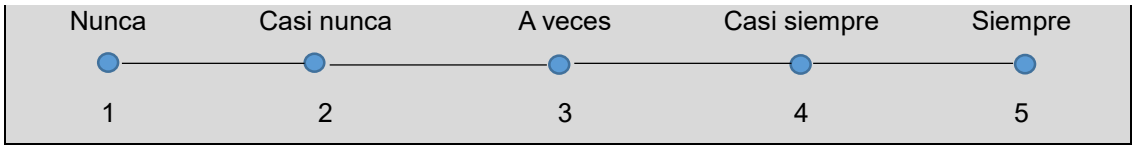
Anexo 1:

Cuestionario Nº 1: aplicado a los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

El presente cuestionario tuvo por finalidad recoger información para desarrollar el trabajo de investigación denominado: “La calidad del servicio y los recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022”. Se le agradece por su valiosa colaboración.

I. Variable: Calidad del servicio

Utilice la siguiente escala de Likert.



DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
Necesidades de servicios públicos	Variación de procedimientos.	El personal de la entidad cuenta con conocimiento sobre los servicios que brindan.					
		El personal de la entidad corrobora los procesos que debe tener en cuenta al momento de brindar los servicios públicos					
	Resultados	La institución implementa estrategias de mejora continua para otorgar servicios públicos de calidad.					
	Objetivos	En la institución se realizan evaluación con otras gestiones respecto al cumplimiento de metas y objetivos por los servicios públicos otorgados.					
Quejas y sugerencias	Respuesta al ciudadano.	En la institución se sienten satisfechos con la información otorgada a los usuarios.					
		En la institución se evidencia una atención personalizada y transparente al usuario.					
	Seguimiento	En la institución se realiza atención oportuna y se realiza seguimiento a las quejas y sugerencias de los usuarios.					
	Informes derivados	En la institución se da solución a las quejas y sugerencias y estos son debidamente derivadas al área respectiva para la mejora continua.					

Cumplimiento del servicio	Compromiso de calidad	En la institución cuentan con compromisos responsables para la orientación al usuario en temas que es de su desconocimiento.					
		En la institución se realiza coordinaciones permanentes con las gerencias para mejorar los servicios hacia el usuario.					
	Calidad de servicio	En la institución todos los colaboradores de todas las áreas se sienten comprometido con brinda mejores servicios para la satisfacción del usuario.					
	Cumplimiento de los servicios	En la institución se considera que los servicios otorgados son los más adecuados y estos satisfacen las exigencias de los usuarios.					

¡Gracias por su colaboración!

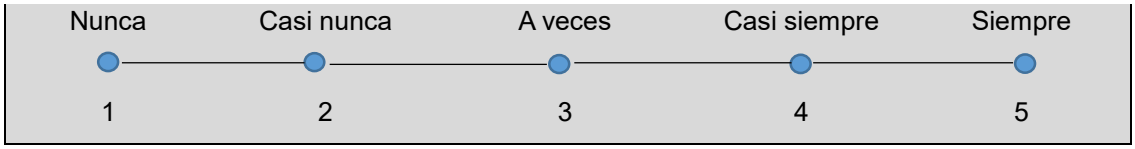
Pucallpa, julio del 2023

Cuestionario Nº 2: Aplicado a los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para desarrollar el trabajo de investigación denominado: “La calidad del servicio y los recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022”. Se le agradece por su valiosa colaboración.

II. Variable: Recursos humanos

Utilice la siguiente escala de Likert.



DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
Incorporación del colaborador	Reclutamiento	En la institución se incentiva el reclutamiento de colaboradores mediante redes sociales y páginas web de la propia entidad.					
	Selección	En la institución se capta colaboradores en función a las especificaciones técnicas, objetivos y perfil para cada oficina.					
		En la institución se cuenta con políticas claras para la selección de colaboradores.					
	Remuneración	En la institución se cumple con todo los procesos según leyes en la captación de personal y estos desempeñan sus funciones de acuerdo con su nivel remunerativo.					
Recompensa al colaborador	Incentivo	En la institución de cumple con hacer efectivo de todo los beneficios sociales del colaborador dentro de los plazos establecidos.					
		En la institución se cuentan con políticas de remuneración conocidas como incentivos por la labor desempeñada.					
	Prestaciones	En la institución se sinceran las prestaciones sociales en favor de los colaboradores.					
	Capacitación	En la institución se evalúa las medidas de					

		desempeño de todos los colaboradores.					
		En la institución se otorga capacitación permanente al trabajador, como parte de su recompensa por cumplimiento de metas.					
Desarrollo del colaborador	Capacitación	En la institución se fomenta actividades de capacitación para mejorar el cumplimiento de metas por parte del colaborador.					
		En la institución se cuenta con planes de evaluación permanente para otorgar capacitaciones pertinentes para el colaborador.					
	Desarrollo del personal	En la institución se fomenta la retroalimentación y rotación permanente y necesaria del colaborador.					
		En la institución la rotación del personal se realiza en función a sus capacidades y destrezas del colaborador.					

¡Gracias por su colaboración!

Pucallpa, junio del 2023

Anexo 2. Tabla de fiabilidad

Variable 1: Calidad del servicio

Estadísticas de elemento

	Media	Desviación estándar	N
El personal de la entidad cuenta con conocimiento sobre los servicios que brindan.	3,81	,829	110
El personal de la entidad corrobora los procesos que debe tener en cuenta al momento de brindar los servicios públicos.	3,68	,716	110
La institución implementa estrategias de mejora continua para otorgar servicios públicos de calidad.	3,78	,696	110
En la institución se realizan evaluación con otras gestiones respecto al cumplimiento de metas y objetivos por los servicios públicos otorgados.	3,82	,744	110
En la institución se sienten satisfechos con la información otorgada a los usuarios.	3,95	,771	110
En la institución se evidencia una atención personalizada y transparente al usuario.	4,05	,675	110
En la institución se realiza atención oportuna y se realiza seguimiento a las quejas y sugerencias de los usuarios.	3,92	,692	110
En la institución se da solución a las quejas y sugerencias y estos son debidamente derivadas al área respectiva para la mejora continua.	3,98	,717	110
En la institución cuentan con compromisos responsables para la orientación al usuario en temas que es de su desconocimiento.	3,91	,698	110
En la institución se realiza coordinaciones permanentes con las gerencias para mejorar los servicios hacia el usuario.	3,92	,768	110
En la institución todos los colaboradores de todas las áreas se sienten comprometido con brinda mejores servicios para la satisfacción del usuario.	4,01	,723	110
En la institución se considera que los servicios otorgados son los más adecuados y estos satisfacen las exigencias de los usuarios.	4,05	,696	110

Variable 2: Recursos humanos

Estadísticas de elemento

	Media	Desviación estándar	N
En la institución se incentiva el reclutamiento de colaboradores mediante redes sociales y páginas web de la propia entidad.	3,56	,830	110
En la institución se capta colaboradores en función a las especificaciones técnicas, objetivos y perfil para cada oficina.	3,65	,808	110
En la institución se cuenta con políticas claras para la selección de colaboradores.	3,63	,811	110
En la institución se cumple con todo los procesos según leyes en la captación de personal y estos desempeñan sus funciones de acuerdo con su nivel remunerativo.	3,75	,848	110
En la institución de cumple con hacer efectivo de todo los beneficios sociales del colaborador dentro de los plazos establecidos.	3,73	,777	110
En la institución se cuentan con políticas de remuneración conocidas como incentivos por la labor desempeñada.	3,70	,841	110
En la institución se sinceran las prestaciones sociales en favor de los colaboradores.	3,71	,734	110
En la institución se evalúa las medidas de desempeño de todos los colaboradores.	3,65	,711	110
En la institución se otorga capacitación permanente al trabajador, como parte de su recompensa por cumplimiento de metas.	3,60	,757	110
En la institución se fomenta actividades de capacitación para mejorar el cumplimiento de metas por parte del colaborador.	3,67	,743	110
En la institución se cuenta con planes de evaluación permanente para otorgar capacitaciones pertinentes para el colaborador.	3,70	,819	110
En la institución se fomenta la retroalimentación y rotación permanente y necesaria del colaborador.	3,89	,805	110
En la institución la rotación del personal se realiza en función a sus capacidades y destrezas del colaborador.	3,93	,843	110

Anexo 3: Validez de los instrumentos

Variable 1: Calidad del servicio

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	110	100,00
	Excluido[a]	0	,00
	Total	110	100,00

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,923	,923	12

Variable 2: Recursos humanos

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	110	100,00
	Excluido[a]	0	,00
	Total	110	100,00

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,930	,930	13

Anexo 4: Prueba de normalidad: Resumen de procesamiento de casos

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Calidad del servicio	110	100,0%	0	0,0%	110	100,0%
Necesidades de servicios públicos	110	100,0%	0	0,0%	110	100,0%
Quejas y sugerencias	110	100,0%	0	0,0%	110	100,0%
Cumplimiento del servicio	110	100,0%	0	0,0%	110	100,0%
Recursos humanos	110	100,0%	0	0,0%	110	100,0%

Fuente: Data calidad del servicio y recursos humanos

Prueba de normalidad

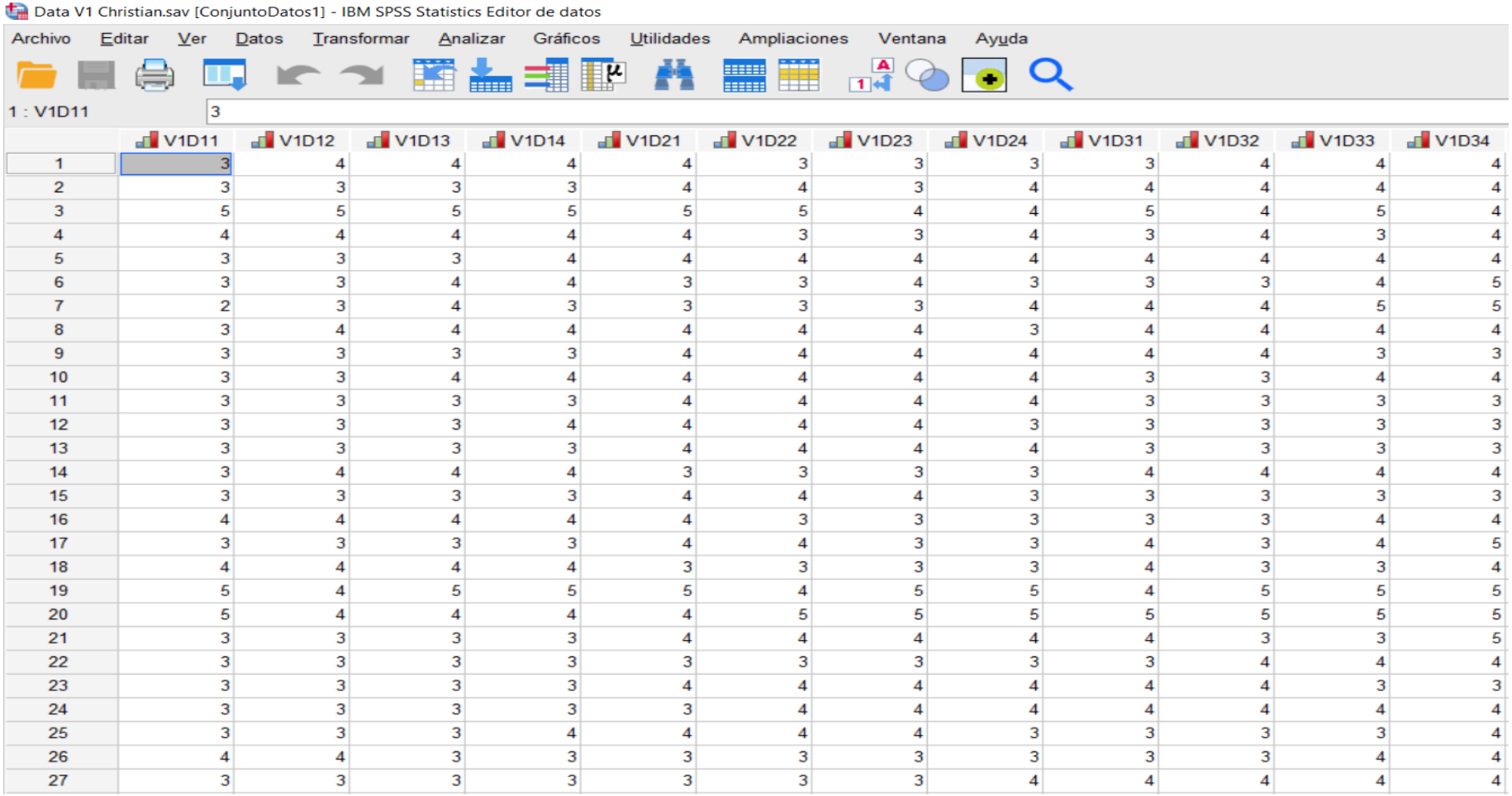
	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad del servicio	,146	110	,000	,942	110	,000
Necesidades de servicios públicos	,129	110	,000	,909	110	,000
Quejas y sugerencias	,158	110	,000	,940	110	,000
Cumplimiento del servicio	,162	110	,000	,952	110	,001
Recursos humanos	,106	110	,004	,969	110	,011

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Data calidad del servicio y recursos humanos

Anexo 5: Base de datos

Variable 1: Calidad del servicio


Data V1 Christian.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1 : V1D11 3

	V1D11	V1D12	V1D13	V1D14	V1D21	V1D22	V1D23	V1D24	V1D31	V1D32	V1D33	V1D34
1	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4
2	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4
4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4
5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	5
7	2	3	4	3	3	3	3	4	4	4	5	5
8	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
9	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3
10	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
11	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
12	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
14	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
15	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
16	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
17	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	5
18	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4
19	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
20	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
21	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	5
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
23	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3
24	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
25	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4
26	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
27	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4

Data V1 Christian.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda



28 : V1D11 3

	V1D11	V1D12	V1D13	V1D14	V1D21	V1D22	V1D23	V1D24	V1D31	V1D32	V1D33	V1D34
28	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
29	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4
30	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	5
31	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3
32	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
33	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4
35	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
36	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
38	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3
39	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
40	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
41	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3
42	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4
44	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4
45	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
46	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
47	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
48	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
50	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
51	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
52	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3
54	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4

Data V1 Christian.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

55 : V1D11 3

	V1D11	V1D12	V1D13	V1D14	V1D21	V1D22	V1D23	V1D24	V1D31	V1D32	V1D33	V1D34
55	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
56	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
57	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
59	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4
60	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
61	3	4	4	3	5	5	4	5	3	5	3	3
62	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
63	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4
64	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3
66	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5
67	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3
68	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
69	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
71	4	3	4	3	4	3	4	5	5	5	5	4
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
74	3	2	3	5	5	5	4	4	3	3	3	4
75	4	2	3	3	5	5	5	4	5	5	4	4
76	3	3	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5
77	5	5	4	4	4	3	3	5	4	5	5	5
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
79	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
80	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Data V1 Christian.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

82 : V1D11 5

	V1D11	V1D12	V1D13	V1D14	V1D21	V1D22	V1D23	V1D24	V1D31	V1D32	V1D33	V1D34
82	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
83	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4
84	3	3	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5
85	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
87	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
89	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5
90	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4
91	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4
92	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
93	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2
94	5	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3
95	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	5
96	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4
97	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4
98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
99	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
101	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4
102	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
103	5	3	5	4	5	5	3	5	3	4	5	5
104	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
105	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4
106	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4
109	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4
110	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4

Variable 2: Recursos humanos

Data V2 Christian.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1 : V2D11 2

	V2D11	V2D12	V2D13	V2D14	V2D21	V2D22	V2D23	V2D24	V2D25	V2D31	V2D32	V2D33	V2D34
1	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3
2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3
3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3
5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4
7	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
9	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3
11	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3
12	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3
13	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3
14	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3
15	3	2	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3
16	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	2
17	2	3	3	2	3	3	4	4	3	2	3	3	2
18	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5
20	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
21	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2
22	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4
23	3	2	2	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3
24	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3
25	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4
26	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3
27	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3

Data V2 Christian.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda



28 : V2D11 3

	V2D11	V2D12	V2D13	V2D14	V2D21	V2D22	V2D23	V2D24	V2D25	V2D31	V2D32	V2D33	V2D34
28	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
29	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2
30	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3
31	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
32	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4
33	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
34	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4
37	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
40	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3
41	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4
42	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3
43	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4
44	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3
45	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2
46	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	5
47	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3
48	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4
49	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	5
50	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3
51	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3
53	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4
54	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4

Data V2 Christian.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

55 : V2D11 | 3

	V2D11	V2D12	V2D13	V2D14	V2D21	V2D22	V2D23	V2D24	V2D25	V2D31	V2D32	V2D33	V2D34
55	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4
56	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	5
58	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
59	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
61	3	3	3	4	3	4	4	5	3	4	4	4	5
62	4	4	4	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5
63	3	4	4	4	3	3	3	4	5	5	4	3	4
64	5	5	4	4	3	3	4	3	3	4	5	4	4
65	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
66	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4
67	4	4	4	4	3	3	4	3	2	3	3	2	3
68	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5
69	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
70	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	3	4	1	2	1	2	3	2	4	4
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
73	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
74	3	3	3	3	4	5	4	3	3	3	3	4	2
75	3	3	2	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	5	5
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
79	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4
80	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Data V2 Christian.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

82 : V2D11 5

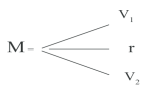
	V2D11	V2D12	V2D13	V2D14	V2D21	V2D22	V2D23	V2D24	V2D25	V2D31	V2D32	V2D33	V2D34
82	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5
83	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5
84	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	5	4	4
85	5	5	5	5	4	3	4	3	3	3	3	5	5
86	3	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5
87	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
89	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	3	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5
92	5	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4
93	5	4	3	4	3	2	3	4	3	2	2	4	4
94	5	4	3	5	4	4	4	4	5	3	3	4	4
95	4	4	3	3	4	4	5	4	5	5	4	5	5
96	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	5	5
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
100	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5
101	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	3	2	4
102	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
103	4	5	5	3	3	2	3	2	4	4	2	2	4
104	4	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5
105	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
106	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4
107	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
108	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	5	5
109	3	3	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
110	4	4	4	4	5	5	5	4	3	3	4	4	4

Anexo 6: Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: "La calidad del servicio y los recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022"

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	MARCO TEÓRICO	DIMENSIONES	INDICADOR	METODOLOGÍA		
							Enfoque	**Técnica**	**Validación**
Problema General	**Objetivo General**	**Hipótesis Alterna**	Variable V1:	Según, One Marketing (s.f.), la calidad del servicio es el grado de satisfacción que desarrollan y que se experimentan en los clientes al momento de percibir un servicio; es decir son un conjunto de características que hacen que el servicio brindado sea óptimo para el usuario, para ello se tiene en cuenta las necesidades del cliente o público usuario, sus impresiones y sugerencias, así como el grado de satisfacción y cumplimiento de los servicios brindados y percibidos.	X_1 Necesidades de servicios públicos	Verificación de procedimientos Resultados y objetivos	Se utilizó el enfoque cuantitativo. **Tipo** **Cuantitativo:** Descriptivo-correlacional	La encuesta.	Se realizó mediante la técnica de juicio de tres (03) expertos conocedores del tema de la calidad del servicio y de los recursos humanos.
¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio y los recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022?	Determinar la relación entre la calidad del servicio y los recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022.	La relación entre la calidad del servicio y los recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022, es directa y significativa.	Calidad		X_2 Quejas y sugerencias	Respuesta al ciudadano Seguimiento e informes derivados			
Problemas Específicos	**Objetivos Específicos**	**Hipótesis Específica**					**Diseño**	**Instrumento**	**Confiabilidad**
PE1 ¿Cuál es la relación entre las necesidades de servicios públicos y los recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022? PE2 ¿Cuál es la relación entre las quejas y sugerencias con los recursos humanos en la	OE1. Determinar la relación entre las necesidades de servicios públicos y los recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022. OE2. Determinar la relación entre las quejas y sugerencias con los recursos humanos en la	HE1. La relación entre las necesidades de servicios públicos y los recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022, es directa y significativa. HE2. La relación entre las quejas y sugerencias con los recursos humanos en la			X_3 Cumplimiento del servicio	Compromiso de calidad Calidad de servicio Cumplimiento de los compromisos	Se utilizó el enfoque cuantitativo, cuyo diseño se configura como cuantitativo-descriptivo-explicativo-correlacional-no experimental	Cuestionario de 25 preguntas cerradas tipo Likert, 12 preguntas de la variable calidad del servicio y 13 preguntas de la variable recursos humanos, así como fichas textuales.	La confiabilidad de los instrumentos se realizó mediante el método de consistencia interna de Alpha de Cronbach, para cuyo propósito se utilizó el software de SPSS v27.
			Variable V2: Recursos humanos	Según, One Marketing (s.f.), los recursos humanos es la división de una organización	Y_1 Incorporación del colaborador	Reclutamiento Selección Remuneración			

Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022? PE3 ¿Cuál es la relación entre el cumplimiento del servicio y los recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022?	Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022. OE3. Determinar la relación entre el cumplimiento del servicio y los recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022.	Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022 es directa y significativa. HE3. La relación entre el cumplimiento del servicio y los recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022 es directa y significativa.		que tiene como propósito buscar, seleccionar, contratar y formar a las personas que solicitan un puesto laboral, es el área de administrar los diversos programas de beneficios para el colaborador. El área de recursos humanos ejecuta un rol fundamental en el momento de dar soporte a las organizaciones para hacer frente a su entorno cambiante en demandas de empleo, de bienes y servicios, en ese ámbito se toma en cuenta la forma de incorporar a un colaborador, su recompensa por sus logros en el trabajo y su desarrollo como capital principal de la organización.	Y_2 Recompensa al colaborador Y_3 Desarrollo del colaborador	Incentivo Prestaciones Capacitación Capacitación Desarrollo del personal	 **Población** Estuvo conformado por 153 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo. **Muestra** La muestra calculada fue de 110 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo. la misma que se configura como una muestra probabilística.	**Validez de constructo** Se realizó mediante el uso del SPSS Versión 27 cuyo cálculo se determinó con el estadístico Medida de adecuación KMO y la Prueba esférica Bartlett. **Procedimientos** **Descriptiva:** Tablas De frecuencia, porcentajes, figuras, estadísticas y tablas de contingencias. **Inferencial**: Correlación de Ro Spearman y Pearson. **De prueba:** Normalidad Kolmogorov Smirnov.	**Método de análisis de datos** Se utilizó el análisis descriptivo; y para la tabulación de los datos se utilizó como soporte el programa Excel científico y para el procesamiento de los datos el software SPSS v27.