

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS



TESIS

**“Gestión de recursos humanos y servicio al usuario de la
Municipalidad Distrital de Luyando - 2024”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

AUTORA: Rengifo Encarnación, Dara Crisabel

ASESOR: Campos Salazar, Oscar Augusto

HUÁNUCO – PERÚ

2024

U

D

H

**TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:**

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Gestión Administrativa
AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias Sociales

Sub área: Economía, Negocios

Disciplina: Negocios, Administración

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título
Profesional de Licenciada en Administración de
Empresas

Código del Programa: P13

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 72553041

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 22409462

Grado/Título: Grado de doctor en ciencias económicas y
sociales

Código ORCID: 0000-0003-2105-8474

DATOS DE LOS JURADOS:

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Coronado Chang, Liliana Victoria	Magister en gestión pública	23015516	0000-0002-7050-4277
2	Lopez Zumaran, Manuel Abelardo	Maestro en gestión empresarial	41273961	0000-0001-9123-0829
3	Martel Fretell, Brand Harrys	Maestro en gestión y negocios, con mención en gestión de proyectos	43255620	0009-0002-5369-9073



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **09:30 horas del día 30 del mes de setiembre del año 2024**, en el Auditorio "San Juan Pablo II" de la Facultad de Ciencias Empresariales, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador integrado por los docentes:

Mtra. Liliana Victoria Coronado Chang
Mtro. Manuel Abelardo Lopez Zumaran
Mtro. Brand Harrys Martel Fretell

Presidente
Secretario
Vocal

Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN N° 940-2024-D-FCEMP-PAAE-UDH**, para evaluar la Tesis intitulada: **"GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y SERVICIO AL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LUYANDO - 2024"**, presentada por la Bachiller, **RENGIFO ENCARNACION, Dara Crisabel**, para optar el título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándola APROBADA con el calificativo cuantitativo de 16 (Dieciséis) y cualitativo de Bueno (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las 10:30 horas del día 30 del mes de setiembre del año 2024, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.


Mtra. Liliana Victoria Coronado Chang
DNI: 23015516
Código ORCID: 0000-0002-7050-4277
PRESIDENTE


Mtro. Manuel Abelardo López Zumaran
DNI: 41273961
Código ORCID: 0000-0001-9123-0829
SECRETARIO


Mtro. Brand Harrys Martel Fretell
DNI: 43255620
Código ORCID: 0009-0002-5369-9073
VOCAL



VICERRECTORADO DE
INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: DARA CRISABEL RENGIFO ENCARNACIÓN, de la investigación titulada "Gestión de recursos humanos y servicio al usuario de la Municipalidad Distrital de Luyando - 2024", con asesor OSCAR AUGUSTO CAMPOS SALAZAR, designado mediante documento: RESOLUCIÓN N° 580-2024-D-FCEMP-PAAE-UDH P. A. de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

Puede constar que la misma tiene un índice de similitud del 22 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 14 de agosto de 2024



RICHARD J. SOLIS TOLEDO
D.N.I.: 47074047
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



FERNANDO F. SILVERIO BRAVO
D.N.I.: 40618286
cod. ORCID: 0009-0008-6777-3370

22. DARA CRISABEL RENGIFO ENCARNACION.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

22%

INDICE DE SIMILITUD

22%

FUENTES DE INTERNET

8%

PUBLICACIONES

11%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

hdl.handle.net

Fuente de Internet

6%

2

repositorio.unheval.edu.pe

Fuente de Internet

2%

3

repositorio.udh.edu.pe

Fuente de Internet

1%

4

Submitted to uncedu

Trabajo del estudiante

1%

5

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

1%



RICHARD J. SOLIS TOLEDO,
D.N.I.: 47074047
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



FERNANDO F. SILVERIO BRAVO
D.N.I.: 40618286
cod. ORCID: 0009-0008-6777-3370

DEDICATORIA

A mis padres por apoyarme a seguir adelante en mi crecimiento profesional y siempre brindarme su apoyo incondicional, especialmente a mi querida mamá, ya que, ella es mi motor y motivo para seguir adelante y luchar mis sueños, mi título profesional es tuyo antes que mío.

A mis hermanos, familiares y amigos que siempre están al pendiente de mi persona brindándome siempre sus mejores vibras.

Dedicarle a cada uno de ustedes el presente estudio porque son la fuerza que me motiva que, a seguir adelante, por darme ánimos y sobre todo por creer en mí y en lo que puedo llegar a ser.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por brindarme la salud y fuerza necesaria para llevar a cabo el presente trabajo de investigación.

A mis padres por brindarme siempre su apoyo incondicional para poder cumplir mis objetivos académicos, agradecer de manera muy especial a mi querida mamá, ella que con su amor me ha impulsado a seguir adelante persiguiendo cada uno de mis sueños, por pedir en sus oraciones a que todo pueda irme de la mejor manera y ser mi soporte a lo largo de mi vida personal y profesional.

A mis hermanos por siempre estar al pendiente de mi bienestar y haciendo seguimiento todo el proceso de desarrollo de mi tesis y brindarme los mejores consejos. También agradezco a mis familiares y amigos por siempre brindarme su apoyo emocional.

Agradezco a mi personita especial Ángel por siempre estar al pendiente de mí y brindarme mucho aliento para seguir adelante y no rendirme cuando las cosas las veía muy difíciles, por ser ese rayito de luz en mis momentos de oscuridad.

De igual manera a mi apreciado tutor Dr. Oscar Campos, que me supo escuchar y guiar durante el desarrollo de mi proyecto, gracias a sus conocimientos y experiencia a lo largo del tiempo no hubiera podido recorrer todo este camino y estar por finalizarlo.

Un agradecimiento especial a mi casa de estudios superiores, ya que durante cinco años ha sido mi segundo hogar y me ha dado la oportunidad de poder ampliar mis conocimientos gracias a excelente plana de maestros, brindándome herramientas para ser una excelente profesional siendo testigo del sacrificio y perseverancia por lograr ser la mejor versión de mi persona.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	X
RESUMEN	XIII
ABSTRACT	XIV
INTRODUCCIÓN.....	XV
CAPÍTULO I	16
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	16
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	16
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	19
1.2.1. PROBLEMA GENERAL.....	19
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS	19
1.3. OBJETIVOS.....	20
1.3.1 OBJETIVO GENERAL.....	20
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	20
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	20
1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.....	20
1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA	21
1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA	21
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	22
1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	22
1.6.1. RECURSOS HUMANOS.....	22
1.6.2. MATERIALES.....	22
1.6.3. RECURSOS ECONÓMICOS	22
CAPÍTULO II	24
MARCO TEÓRICO	24
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	24
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES.....	24
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES	25
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES	27

2.2. BASES TEÓRICAS	28
2.2.1. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS.....	28
2.2.2. DIMENSIONES DE LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS.....	29
2.2.3. SERVICIO AL USUARIO.....	39
2.2.4. DIMENSIONES DE SERVICIO AL USUARIO.....	40
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	48
2.4. HIPÓTESIS.....	50
2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL	50
2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.....	50
2.5 VARIABLE	51
2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE	51
2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE.....	51
2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	52
CAPÍTULO III.....	54
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	54
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	54
3.1.1. ENFOQUE.....	54
3.1.2. ALCANCE O NIVEL	54
3.1.3. DISEÑO.....	54
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	55
3.2.1. POBLACIÓN.....	55
3.2.2. MUESTRA.....	57
3.3. TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	60
3.3.1. TÉCNICA PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS	60
3.3.2 INSTRUMENTO	60
3.4 TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	60
CAPÍTULO IV.....	62
RESULTADOS.....	62
4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS.....	62
4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.....	92
CAPÍTULO V.....	97
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	97

5.1. CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....	97
5.1.1. CON LOS ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN	97
5.1.2. CON LAS BASES TEÓRICAS.....	101
CONCLUSIONES	104
RECOMENDACIONES.....	106
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	108
ANEXOS.....	114

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables	52
Tabla 2 Población de estudio.....	55
Tabla 3 Población 2 de estudio.....	57
Tabla 4 Muestra de estudio	57
Tabla 5 ¿Con qué frecuencia participa en programas de capacitación organizados por la Municipalidad Distrital de Luyando?	62
Tabla 6 ¿Considera que las necesidades de capacitación de los empleados de la Municipalidad Distrital de Luyando son identificadas de manera efectiva para el logro de los objetivos institucionales?	63
Tabla 7 ¿Usted considera que la Municipalidad Distrital de Luyando promueve capacitaciones para innovar y crea situaciones que requieran atención inmediata?	64
Tabla 8 ¿Considera usted que recibe remuneración justa por su trabajo en la Municipalidad Distrital de Luyando?	65
Tabla 9 ¿Considera usted que debería implementarse programas de incentivos en la Municipalidad Distrital de Luyando para motivar su desempeño laboral?	66
Tabla 10 ¿Considera usted que la Municipalidad Distrital de Luyando gestiona otros recursos económicos para el apoyo de sus trabajadores, y este se ve reflejado en el logro de sus objetivos?.....	67
Tabla 11 ¿Considera usted que la Municipalidad Distrital de Luyando realiza una evaluación constante de su desempeño?	68
Tabla 12 ¿Considera usted que las estrategias de evaluación utilizadas en la Municipalidad Distrital de Luyando son efectivas para medir su desempeño laboral de manera justa y precisa?	69
Tabla 13 ¿Considera Usted que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Luyando muestran un rendimiento laboral positivo, al momento de realizar su trabajo?	70
Tabla 14 ¿Con qué frecuencia considera que las actividades de capacitación y desarrollo profesional ofrecidas por la Municipalidad son adecuadas para mejorar su desempeño laboral?.....	71
Tabla 15.....	72

Tabla 16 ¿Con qué frecuencia considera que las actividades de gestión de recursos humanos de la Municipalidad fomentan un ambiente de trabajo positivo y colaborativo?.....	73
Tabla 17 ¿Considera usted que los procesos de reclutamiento de la Municipalidad son transparentes y justos?	74
Tabla 18 ¿Usted cree que los criterios de selección de personal en la Municipalidad están bien definidos y se aplican consistentemente?	75
Tabla 19 ¿Considera usted que el proceso de selección en la Municipalidad elige a los candidatos más calificados para los puestos disponibles?	76
Tabla 20 ¿Ha encontrado usted los materiales informativos proporcionados por la Municipalidad, como folletos y carteles, claros y útiles para obtener información sobre los servicios y procedimientos?	77
Tabla 21 ¿Considera usted que las instalaciones de la Municipalidad, incluyendo su limpieza, organización y comodidades, son adecuadas para satisfacer sus necesidades como usuario?	78
Tabla 22 ¿Considera usted que la Municipalidad Distrital de Luyando cuenta con equipos de apariencia moderna dentro de sus instalaciones?	79
Tabla 23 ¿Ha recibido usted una atención oportuna por parte del personal de la Municipalidad al solicitar información o servicios?	80
Tabla 24 ¿Ha encontrado usted suficiente personal disponible en la Municipalidad para atender sus necesidades y consultas durante su visita?	81
Tabla 25 ¿Usted considera que el tiempo que espera para recibir el servicio en la Municipalidad Distrital de Luyando es el adecuado?	82
Tabla 26 ¿Ha sentido usted que el personal de la Municipalidad comprende completamente sus necesidades y preocupaciones cuando solicita información o servicios?	83
Tabla 27 ¿Ha experimentado usted que el personal de la Municipalidad atiende personalmente sus solicitudes y consultas, en lugar de delegarlas en otros empleados?	84
Tabla 28 ¿Considera usted que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Luyando demuestran un trato amable y cortés con todos los usuarios?	85

Tabla 29 ¿Con qué frecuencia usted percibe que la Municipalidad Distrital de Luyando posee una atención individualizada por parte del personal de la institución?	86
Tabla 30 ¿Considera que los horarios de atención son convenientes para sus necesidades?	87
Tabla 31 ¿Considera usted que la atención brindada por los empleados municipales es personalizada?	88
Tabla 32 ¿Considera usted que el comportamiento de los empleados de la Municipalidad Distrital de Luyando transmite confianza?	89
Tabla 33 ¿Usted considera sentirse seguro con las transacciones que realiza en la Municipalidad Distrital de Luyando?.....	90
Tabla 34 ¿Usted considera que los empleados de la Municipalidad Distrital de Luyando son amables con los usuarios externos?	91
Tabla 35 Prueba de normalidad.....	92
Tabla 36 Correlación de la hipótesis general.....	92
Tabla 37 Correlación de la hipótesis específica 1.....	93
Tabla 38 Correlación de la hipótesis específica 2.....	94
Tabla 39 Correlación de la hipótesis específica 3.....	94
Tabla 40 Correlación de la hipótesis específica 4.....	95
Tabla 41 Correlación de la hipótesis específica 5.....	95

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 ¿Con qué frecuencia participa en programas de capacitación organizados por la Municipalidad Distrital de Luyando?	62
Figura 2 ¿Considera que las necesidades de capacitación de los empleados de la Municipalidad Distrital de Luyando son identificadas de manera efectiva para el logro de los objetivos institucionales?	63
Figura 3 ¿Usted considera que la Municipalidad Distrital de Luyando promueve capacitaciones para innovar y crea situaciones que requieran atención inmediata?	64
Figura 4 ¿Considera usted que recibe remuneración justa por su trabajo en la Municipalidad Distrital de Luyando?.....	65
Figura 5 ¿Considera usted que debería implementarse programas de incentivos en la Municipalidad Distrital de Luyando para motivar su desempeño laboral?	66
Figura 6 ¿Considera usted que la Municipalidad Distrital de Luyando gestiona otros recursos económicos para el apoyo de sus trabajadores, y este se ve reflejado en el logro de sus objetivos?.....	67
Figura 7 ¿Considera usted que la Municipalidad Distrital de Luyando realiza una evaluación constante de su desempeño?	68
Figura 8 ¿Considera usted que las estrategias de evaluación utilizadas en la Municipalidad Distrital de Luyando son efectivas para medir su desempeño laboral de manera justa y precisa?	69
Figura 9 ¿Considera Usted que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Luyando muestran un rendimiento laboral positivo, al momento de realizar su trabajo?	70
Figura 10 ¿Con qué frecuencia considera que las actividades de capacitación y desarrollo profesional ofrecidas por la Municipalidad son adecuadas para mejorar su desempeño laboral?	71
Figura 11 ¿Con qué frecuencia siente que la evaluación del desempeño realizada por la Municipalidad refleja adecuadamente su trabajo y esfuerzo?	72

Figura 12 ¿Con qué frecuencia considera que las actividades de gestión de recursos humanos de la Municipalidad fomentan un ambiente de trabajo positivo y colaborativo?.....	73
Figura 13 ¿Considera usted que los procesos de reclutamiento de la Municipalidad son transparentes y justos?	74
Figura 14 ¿Usted cree que los criterios de selección de personal en la Municipalidad están bien definidos y se aplican consistentemente?	75
Figura 15 ¿Considera usted que el proceso de selección en la Municipalidad elige a los candidatos más calificados para los puestos disponibles?	76
Figura 16 ¿Ha encontrado usted los materiales informativos proporcionados por la Municipalidad, como folletos y carteles, claros y útiles para obtener información sobre los servicios y procedimientos?	77
Figura 17 ¿Considera usted que las instalaciones de la Municipalidad, incluyendo su limpieza, organización y comodidades, son adecuadas para satisfacer sus necesidades como usuario?	78
Figura 18 ¿Considera usted que la Municipalidad Distrital de Luyando cuenta con equipos de apariencia moderna dentro de sus instalaciones?.....	79
Figura 19 ¿Ha recibido usted una atención oportuna por parte del personal de la Municipalidad al solicitar información o servicios?	80
Figura 20 ¿Ha encontrado usted suficiente personal disponible en la Municipalidad para atender sus necesidades y consultas durante su visita?	81
Figura 21 ¿Usted considera que el tiempo que espera para recibir el servicio en la Municipalidad Distrital de Luyando es el adecuado?	82
Figura 22 ¿Ha sentido usted que el personal de la Municipalidad comprende completamente sus necesidades y preocupaciones cuando solicita información o servicios?	83
Figura 23 ¿Ha experimentado usted que el personal de la Municipalidad atiende personalmente sus solicitudes y consultas, en lugar de delegarlas en otros empleados?	84
Figura 24 ¿Considera usted que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Luyando demuestran un trato amable y cortés con todos los usuarios?	85

Figura 25 ¿Con qué frecuencia usted percibe que la Municipalidad Distrital de Luyando posee una atención individualizada por parte del personal de la institución?	86
Figura 26 ¿Considera que los horarios de atención son convenientes para sus necesidades?	87
Figura 27 ¿Considera usted que la atención brindada por los empleados municipales es personalizada?	88
Figura 28 ¿Considera usted que el comportamiento de los empleados de la Municipalidad Distrital de Luyando transmite confianza?	89
Figura 29 ¿Usted considera sentirse seguro con las transacciones que realiza en la Municipalidad Distrital de Luyando?	90
Figura 30 ¿Usted considera que los empleados de la Municipalidad Distrital de Luyando son amables con los usuarios externos?	91

RESUMEN

La investigación tiene como objetivo determinar de qué manera la gestión de recursos humanos se relaciona con el servicio al usuario de la municipalidad distrital de Luyando - 2024. La metodología de investigación fue de tipo aplicada, de enfoque cuantitativo, correlacional y un diseño no experimental de corte transversal. La población 1 fue considerando a todos los trabajadores de la municipalidad distrital de Luyando, y la población 2 conformada por 8951 usuarios de la municipalidad del primer trimestre, y la muestra 1 estuvo conformada por 25 funcionarios públicos y la muestra 2 por medio del tipo de muestreo probabilístico de 368 usuarios, a quienes se le aplicó la técnica y el instrumento para la recolección de datos. Se concluyó que la gestión de recursos humanos se relaciona con el servicio al usuario de la municipalidad distrital de Luyando - 2024. Dicha relación, se ve manifestada de acuerdo con el rango del coeficiente de correlación de Rho de Spearman con un valor de 0.579 y una significancia de 0.000, dando una correlación positiva moderada. Por consiguiente, se demuestra que si existe una relación positiva entre la gestión de recursos humanos con el servicio al usuario.

Palabras clave: Gestión, servicio al usuario, recursos humanos, funcionarios públicos, municipalidad.

ABSTRACT

The objective of the research is to determine how human resources management is related to the user service of the district municipality of Luyando - 2024. The research methodology was applied, with a quantitative, correlational approach and a non-experimental design. cross-section. Population 1 was considering all the workers of the district municipality of Luyando, and population 2 was made up of 8,951 users of the municipality in the first quarter, and sample 1 was made up of 25 public officials and sample 2 through the type of probabilistic sampling of 368 users, to whom the technique and instrument for data collection were applied. It was concluded that human resources management is related to the user service of the district municipality of Luyando - 2024. This relationship is manifested according to the range of Spearman's Rho correlation coefficient with a value of 0.579 and a significance of 0.000, giving a moderate positive correlation. Consequently, it is demonstrated that there is a positive relationship between human resource management and user service.

Keywords: Management, user service, human resources, public officials, municipality.

INTRODUCCIÓN

En la municipalidad distrital de Luyando enfrenta serios problemas en la gestión de recursos humanos que afectan negativamente la eficiencia en la prestación de servicios municipales, a pesar de contar con recursos económicos, legales y administrativos adecuados. Aunque la municipalidad de Luyando ha comenzado a implementar medidas para optimizar la gestión de recursos humanos, la situación actual sigue siendo crítica. La falta de eficiencia y transparencia en los procesos administrativos y de contratación ha perjudicado significativamente la productividad y el cumplimiento de metas establecidas por el gobierno central. Donde se presentó en los siguientes capítulos:

En el capítulo I se presenta la fundamentación del problema del trabajo de investigación donde se identifica el problema y el objetivo de manera general y específicas, también las justificaciones, limitaciones y la viabilidad de la investigación.

En el capítulo II se demuestra el marco teórico por medio de antecedentes, bases teóricas según las variables y dimensiones, definiciones conceptuales, operacionalización de variables e hipótesis general y específicas.

En el capítulo III desarrollo de la metodología de la investigación, también identificación de las poblaciones y muestra, para aplicar la encuesta y el cuestionario para la recolección de los datos.

En el capítulo IV se muestran los resultados descriptivos e inferenciales, con sus tablas, figuras e interpretaciones correspondientes.

En el capítulo V presentación de la discusión de los resultados por medio de los antecedentes con los resultados inferenciales. Y, por último, las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y los anexos correspondientes.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

A nivel internacional, la gestión de recursos humanos enfrenta desafíos a la hora de reclutar, seleccionar y desarrollar personas con las habilidades necesarias para desempeñar eficazmente diversas funciones y responsabilidades en las instituciones del sector público. Estas dificultades ponen en peligro el desempeño de los empleados y tienen un impacto negativo en la eficacia y eficiencia de las organizaciones estatales. Mejorar la gestión del talento humano en el sector público es fundamental para aumentar la productividad y garantizar servicios de calidad a la sociedad. (Jara *et al.*, 2018).

En todos los campos, se refiere a la gestión de recursos humanos que se produce cuando los empleados de una organización se jubilan y se reponen con otros nuevos. Hay varias razones para este problema: insatisfacción laboral, falta de oportunidades de desarrollo de habilidades, malas condiciones laborales y salarios inadecuados, entre otros aspectos que se tiene en consideración sobre lo que se desarrolla. Por lo tanto, en todas las organizaciones del mundo se debe realizar una buena gestión de los recursos humanos para que de esta manera se puedan realizar las actividades empresariales o institucionales más eficientes. Es por eso que todas las empresas, independientemente de la industria, están interesadas en comprender e identificar los controles y procesos de gestión que utilizan sus recursos humanos para determinar el nivel de eficiencia, eficacia, ética y etiqueta, medio ambiente y eficiencia para mantener su perfil de empresa. organización (Teneda y Altamirano, 2018).

En Colombia, el personal de una empresa se valora más allá de ser simples recursos o capital humano; se considera como talentos humanos que pueden ser desarrollados para gestionar un negocio competitivo. Para que una organización pueda posicionarse y sobrevivir en el mercado, es esencial

que satisfaga las necesidades de los clientes de manera distintiva, a través de la calidad y efectividad de los productos y servicios que ofrece. Esto requiere contar con talento humano altamente capacitado. Sin embargo, el desafío en Colombia es que muchas organizaciones aún luchan por gestionar y desarrollar adecuadamente su talento humano. Los departamentos de recursos humanos deben implementar estrategias efectivas para mejorar la satisfacción y el compromiso de los empleados. Esto incluye programas de desarrollo profesional, políticas de compensación atractivas, programas de bienestar laboral, y la promoción de un ambiente de trabajo positivo y colaborativo. Sin estas iniciativas, es difícil para las empresas colombianas alcanzar un alto rendimiento y destacarse frente a sus competidores en el mercado (Domínguez, 2008).

A nivel nacional, el desafío en el servicio al usuario de la municipalidad se centra en la dificultad de acceder y comprender los procesos administrativos. Esto crea barreras para una comunicación clara y rápida con los ciudadanos y retrasa la entrega de información y asistencia necesarias. Como resultado, los ciudadanos perciben una falta de transparencia y una respuesta inadecuada por parte de la entidad gubernamental, lo que disminuye la confianza y satisfacción con los servicios municipales. Este problema es recurrente a nivel nacional en diversas instituciones gubernamentales, donde la ineficiencia y la falta de claridad en la administración pública provocan desconfianza y frustración entre los ciudadanos (Concha *et al.*, 2022).

El problema central en las empresas públicas del Perú radica en la falta de consideración de los recursos humanos en los estados financieros, debido a la ausencia de criterios objetivos para medir su impacto, donde la falta de enfoque en la profesionalización, capacitación y sentido de pertenencia del personal laboral impide reconocer su papel fundamental en la creación de valor para los clientes internos y externos. Para abordar esta situación, es crucial que los gerentes de recursos humanos desarrollen estrategias y adopten un nuevo enfoque en la gestión empresarial, como la implementación

de un cuadro o tablero de mando, que permita medir y gestionar eficazmente el recurso humano en las empresas públicas (Charry, 2018).

Ruiz (2022), destaca que el principal problema en el servicio al usuario de la Municipalidad es la falta de eficiencia y calidad en la atención. Esto se manifiesta en largos tiempos de espera, trámites complicados y una limitada capacidad para responder a las necesidades y solicitudes de los ciudadanos. Estas deficiencias no solo disminuyen la satisfacción del usuario, sino que también perjudican la percepción de la eficacia del gobierno local en la resolución de problemas comunitarios. Como resultado, se genera descontento y desconfianza en la gestión municipal. Para abordar estos problemas, es fundamental implementar mejoras en los procesos administrativos y en la capacitación del personal. La adopción de tecnologías digitales puede agilizar los trámites y reducir los tiempos de espera, mientras que programas de formación continua pueden aumentar la competencia y la capacidad de respuesta de los empleados municipales.

Un desafío importante que enfrentan las empresas locales, incluidos los gobiernos locales, es la gestión eficaz del talento. Para lograr este objetivo, es necesario evaluar de manera integral el impacto de diversos sistemas y políticas de personal en el desempeño financiero corporativo. En empresas donde la gestión de recursos humanos se centra en maximizar la productividad de los empleados, el elemento humano juega un papel importante. Sin embargo, siempre es un desafío cómo utilizar mejor estos recursos e impactar positivamente el éxito financiero de una empresa (Montoya y Boyero, 2016).

A nivel local, la municipalidad distrital de Luyando enfrenta serios problemas en la gestión de recursos humanos que afectan negativamente la eficiencia en la prestación de servicios municipales, a pesar de contar con recursos económicos, legales y administrativos adecuados. Anteriormente, la falta de un proceso claro y transparente para la contratación de personal ha generado especulaciones sobre corrupción y favoritismos en la asignación de puestos. La falta de transparencia y meritocracia en la selección de empleados ha creado un ambiente laboral desfavorable en algunas áreas,

impactando negativamente la calidad de los servicios brindados a los ciudadanos. La insatisfacción de los usuarios y la insatisfacción con los servicios municipales inciden directamente en la percepción de la institución y su legitimidad. Además, la ineficiencia en la gestión de recursos humanos impide que los incentivos gubernamentales destinados al cumplimiento de metas lleguen a su destino, lo que limita la inversión en obras y servicios que podrían mejorar la calidad de vida de los habitantes de Luyando. Aunque la municipalidad de Luyando ha comenzado a implementar medidas para optimizar la gestión de recursos humanos, la situación actual sigue siendo crítica. La falta de eficiencia y transparencia en los procesos administrativos y de contratación ha perjudicado significativamente la productividad y el cumplimiento de metas establecidas por el gobierno central. Estos problemas estructurales deben ser abordados de manera urgente para asegurar una gestión pública eficiente y efectiva.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿De qué manera la gestión de recursos humanos se relaciona con el servicio al usuario de la municipalidad distrital de Luyando - 2024?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿De qué manera la capacitación y desarrollo del personal se relaciona con el servicio al usuario de la municipalidad distrital de Luyando - 2024?
- ¿De qué manera la compensación al personal se relaciona con el servicio al usuario de la municipalidad distrital de Luyando - 2024?
- ¿De qué manera la evaluación de desempeño del personal se relaciona con el servicio al usuario de la municipalidad distrital de Luyando - 2024?
- ¿De qué manera el análisis de las actividades se relaciona con el servicio al usuario de la municipalidad distrital de Luyando - 2024?

- ¿De qué manera el reclutamiento y selección del personal se relaciona con el servicio al usuario de la municipalidad distrital de Luyando - 2024?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar de qué manera la gestión de recursos humanos se relaciona con el servicio al usuario de la municipalidad distrital de Luyando - 2024.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar de qué manera la capacitación y desarrollo del personal se relaciona con el servicio al usuario de la municipalidad distrital de Luyando - 2024.
- Determinar de qué manera la compensación al personal se relaciona con el servicio al usuario de la municipalidad distrital de Luyando - 2024.
- Determinar de qué manera la evaluación de desempeño del personal se relaciona con el servicio al usuario de la municipalidad distrital de Luyando - 2024.
- Determinar de qué manera el análisis de las actividades se relaciona con el servicio al usuario de la municipalidad distrital de Luyando – 2024.
- Determinar de qué manera el reclutamiento y selección del personal se relaciona con el servicio al usuario de la municipalidad distrital de Luyando – 2024.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

El propósito de este trabajo es profundizar en los fundamentos teóricos de la gestión de los recursos humanos y los servicios al cliente. Al analizar y documentar estas prácticas, se espera que los hallazgos

beneficien a toda la población a mejorar la eficiencia y la calidad de los servicios municipales. Además, esta investigación proporcionó un marco teórico valioso que puede servir como referencia para estudios futuros en este campo. Asimismo, este estudio contribuyó al cuerpo de conocimiento existente sobre la administración pública y la gestión de recursos humanos en contextos municipales. La identificación de problemas y la propuesta de soluciones basadas en teorías bien fundamentadas no solo ayudó a mejorar la situación actual en Luyando, sino que también ofreció pautas aplicables a otras municipalidades con desafíos similares.

1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

De manera práctica, este estudio tuvo como objetivo proponer soluciones concretas a los desafíos actuales en la gestión de recursos humanos y el servicio al usuario en la municipalidad distrital de Luyando. A través del análisis y contraste de los resultados obtenidos con las bases teóricas desarrolladas, se estableció estrategias específicas para abordar los problemas identificados. La investigación identificó brechas y áreas de mejora en los procesos administrativos y de RRHH, lo que llevó a la implementación de estrategias efectivas para optimizar la eficiencia y la experiencia del usuario. Este enfoque práctico aseguró la aplicabilidad y utilidad de los hallazgos de la investigación, contribuyendo al desarrollo sostenible del municipio y al bienestar de la comunidad.

1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

La justificación metodológica de esta investigación se basó en su potencial para servir como evidencia empírica en investigaciones similares y como punto de partida para futuras investigaciones relacionadas con la gestión de recursos humanos y servicios al usuario en el contexto urbano. Este estudio fue diseñado siguiendo métodos de investigación rigurosos, incluida la recopilación de datos, el análisis estadístico y la extracción de conclusiones basadas en evidencia. El uso

de métodos fiables asegura la fiabilidad y validez de los resultados obtenidos y aumenta su utilidad como punto de referencia para futuras investigaciones.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Se tuvo un tiempo reducido para entrevistar a los trabajadores de la municipalidad distrital de Luyando ya que ellos por su propia labor se desplazan en las diversas oficinas en el momento de la encuesta. Asimismo, los usuarios presentaron poca predisposición para colaborar con las encuestas.

1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La realización de este estudio fue garantizada debido a la disponibilidad de recursos humanos, financieros, materiales y bibliográficos necesarios para llevar a cabo el proceso de investigación de manera efectiva y exitosa.

1.6.1. RECURSOS HUMANOS

Se contó con un equipo de investigación capacitado y comprometido, compuesto por investigadores con experiencia en el tema y asesores expertos que brindarán orientación y apoyo en todas las etapas del estudio.

1.6.2. MATERIALES

Se dispuso del equipo y las herramientas necesarios, como computadoras portátiles, software de análisis de datos y otros materiales de oficina, para una recopilación, análisis y presentación eficientes de los datos.

1.6.3. RECURSOS ECONÓMICOS

Se proporcionaron los fondos necesarios para cubrir los costos asociados con la realización del estudio, la compra de materiales y equipos, y los costos asociados con la publicación y difusión de los resultados.

Además, la viabilidad del estudio fue reforzada por la disponibilidad de material bibliográfico relevante y antecedentes de otras investigaciones en el campo de la gestión de recursos humanos y el servicio al usuario en el ámbito municipal. Esta base de conocimientos previa sirvió como punto de partida para el desarrollo del marco teórico y la contextualización de los hallazgos del estudio.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Padilla y Naranjo (2020), en su tesis titulado: *“La calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS”*. El objetivo de este proyecto de investigación fue analizar y mejorar la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), centrándose en las ventanillas de atención universal al usuario en los diferentes servicios. Tuvo como metodología un paradigma crítico propositivo, realizando un análisis exhaustivo del problema y la identificación de sus causas y efectos. Se utilizaron indicadores de resultados para medir el nivel de satisfacción de los usuarios y establecer una relación directamente proporcional entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios. Se utilizaron técnicas de investigación cualitativas y cuantitativas para recolectar y analizar los datos, lo que nos permitió proponer soluciones que beneficiarían a la institución. Lo anterior conduce a una relación positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en el IESS, identifica áreas de mejora en los puntos de atención con base en observaciones y señala la necesidad de una gestión eficiente y mejora continua de los procesos para optimizar la calidad del servicio brindado. Conclusión: Es fundamental que el IESS se enfoque en brindar servicios de clase mundial a través de la capacitación de profesionales, la implementación de tecnología adecuada y el suministro de información oportuna y precisa.

Reyes (2019), en su tesis titulado: *“La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador”*. El objetivo principal de este estudio fue evaluar la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la empresa Greenandes Ecuador, ubicada en

la ciudad de Guayaquil. Tuvo un objetivo de evaluar la calidad del servicio que se centra específicamente en GAP 5, que mide la brecha entre la calidad del servicio percibida y las expectativas del cliente. Teniendo una metodología descriptiva, cuantitativa y deductiva, el instrumento principal es una encuesta a una muestra de 180 clientes. Los resultados de la investigación muestran que la percepción sobre la calidad del servicio brindado por Green Andes en Ecuador es inferior a las expectativas de los clientes. En conclusión, esta investigación resalta la importancia de mejorar la calidad del servicio en Greenandes Ecuador para satisfacer las expectativas de los clientes exportadores.

Verdesoto y Hidalgo (2019), en su tesis titulado: *“Calidad del servicio y satisfacción al cliente en el Sector Financiero del Cantón Ambato”*. El objetivo de este trabajo de investigación fue evaluar la calidad del servicio en la empresa Uninova, una institución financiera, utilizando el modelo SERVQUAL. El estudio adoptó un enfoque cuantitativo destinado a establecer relaciones entre variables y medir la calidad de los servicios financieros. Se utilizó un diseño transversal no experimental. Los resultados obtenidos incluyeron el análisis de cada dimensión del modelo SERVQUAL aplicado a la empresa Uninova. Para cada dimensión se determinaron valores, promedios y porcentajes, permitiendo crear un plan de mejora. Los valores en las dimensiones de confiabilidad, responsabilidad, empatía, seguridad y tangibilidad estuvieron por debajo de las expectativas de los clientes. En conclusión, esta investigación mostró la importancia de evaluar la calidad del servicio en instituciones financieras como Uninova utilizando el modelo SERVQUAL. Estos antecedentes guiaron la identificación de las dimensiones de las variables de estudio.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Bardales y Trelles (2022), en su tesis titulada: *“Gestión del recurso humano para promover la efectividad en el servicio al usuario en la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2022”*. Tuvo como objetivo de analizar la gestión del recurso humano con el fin de mejorar la eficiencia

de la atención al cliente en el gobierno local de Tumbes en el año 2022. Para ello su metodología fue descriptiva a través de un diseño no experimental sin intervención externa en el que se buscaba la relación entre variables. Como resultado, sólo se han logrado resultados limitados en las áreas de análisis de puestos, reclutamiento y selección, capacitación y desarrollo de habilidades, remuneración y evaluación del desempeño. En conclusión, la gestión de recursos humanos del Gobierno Local de Tumbes presenta falencias en la gestión del talento, lo que también se traduce en la mala calidad del servicio que experimentan los usuarios de la unidad y serios problemas en el entendimiento del funcionamiento del gobierno local. En consecuencia, esto contribuye a mejorar el bienestar de la población. Este contexto ayuda a determinar las dimensiones de las variables de estudio.

Córdova (2021), en su tesis titulada: *“Gestión de recursos humanos y atención al cliente de la municipalidad distrital de Morales, 2020”*. Tuvo como objetivo fue revelar la relación entre la gestión de recursos humanos y la atención al cliente en la ciudad de Morales en el año 2020. Su metodología fue tipo básica, no experimental, transversal, descriptiva y correlativa. Los resultados muestran que el nivel de gestión de recursos humanos en la ciudad de Morales es muy bajo, solo el 45% en 2020. Asimismo, el nivel de atención al cliente en la ciudad de Morales cayó un 33% en 2020. Concluyendo que existe una estrecha relación entre la gestión de recursos humanos y el servicio al cliente; de hecho, el coeficiente de correlación de Pearson es muy positivo con 0,844 y el nivel de significancia bidireccional es inferior a 0,05 con 0,000.

Quispe *et al.*, (2020), en su tesis titulada: *“Gestión de recursos humanos y calidad del servicio en la municipalidad distrital de Manantay - Ucayali, 2018”*. Tuvo como objetivo revelar la relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio en el gobierno local del distrito de Manantay de la ciudad de Ucayali en el año 2018. Este estudio se basó en una metodología descriptiva correlacional utilizando un diseño transversal no experimental. Estos resultados ayudaron a las

nuevas autoridades a adaptarse a los trabajadores y residentes y encontraron una relación negativa muy débil y no significativa entre la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio en el municipio de Manantay en 2018. En resumen, la satisfacción de los empleados conduce a mejoras, mejorar la tecnología y los servicios, mejorar la productividad de los activos y recursos operativos, no es suficiente para el desarrollo de un municipio si tiene una relación positiva y significativa con la calidad de sus servicios.

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

Gavilan (2023), en su tesis titulada: *“La gestión de los recursos humanos y su incidencia en el desempeño laboral – Municipalidad Provincial de Huánuco”*. Teniendo como objetivo de investigar si la gestión de recursos humanos afecta la productividad laboral en el municipio del distrito de Huánuco en el año 2023. La metodología es descriptiva porque el objetivo es examinar el impacto de los cambios en la productividad laboral y los cambios en la competitividad de las empresas privadas, funcionarios responsables de la gestión de personal en el gobierno regional de Huánuco. Los resultados obtenidos muestran que la mayoría de los empleados administrativos entrevistados tienen un alto nivel de implicación profesional en la organización, lo que se refleja en las principales decisiones tomadas siempre en la encuesta. En conclusión, la buena relación entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral en la región Huánuco resalta la importancia de una adecuada gestión de recursos humanos para el éxito organizacional.

Mauricio (2022), en su tesis titulada: *“Gestión de recursos humanos y la calidad de servicio al ciudadano, en la municipalidad distrital de Amarilis, 2020”*. Tuvo como objetivo principal es dar a conocer la calidad de los servicios prestados a los vecinos del municipio de Amarillis - Huánuco en el año 2020 y su relación con la gestión del recurso humano. Los métodos utilizados fueron básico, correlacional, no experimental y transversal. Los resultados muestran que el nivel de gestión de recursos humanos de la mayoría de los empleados (69%) no es alto y el nivel de

calidad del servicio de la mayoría de los usuarios (59%) es bajo. Concluyendo una correlación directa y significativa ($r=0,4545$, $p=0,000$) entre el grado de correlación entre las variables de gestión de recursos humanos y la calidad de los servicios prestados a los residentes del distrito de Amarilis.

Rivera (2022), en su tesis titulada: *“Gestión de recursos humanos y su influencia en la calidad de atención del profesional de la salud del Aclas Pillco Marca, Huánuco – 2019”*. El objetivo fue evaluar el impacto de la gestión de recursos humanos en la calidad de la atención brindada por los trabajadores de la salud del ACLAS Pillco Marca 2019 en la ciudad de Huánuco. Tiene una metodología de enfoque cuantitativo, nivel correlacional y diseño no experimental. Los resultados mostraron que el 20,0% de los participantes que reportaron gestión de recursos humanos demostraron una calidad de servicio efectiva; mientras que el 33,3% de los trabajadores de salud que reportaron atención rutinaria brindaron atención rutinaria a los pacientes y el 20,0% que reportaron una gestión inadecuada por parte de los gerentes de Aclas Pillco Marca reportaron mala calidad de la atención. En conclusión, existe una relación significativa entre la gestión de recursos humanos y la calidad de los servicios prestados por los trabajadores de la salud en ACLAS Pirco Marca, ciudad de Huánuco en el año 2019. Claramente, una gestión eficaz de los recursos humanos se asocia con un aumento en la calidad de los servicios prestados. Al mismo tiempo, una gestión eficaz de los recursos humanos puede mejorar la calidad del servicio.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

De acuerdo a Gómez *et al.*, (2008), la gestión de recursos humanos es un conjunto de procesos, políticas y prácticas diseñadas para gestionar eficazmente el talento en una organización determinada. El enfoque incluye reclutamiento, selección, capacitación, desarrollo de habilidades y administración de beneficios del personal municipal.

También tiene como objetivo promover un ambiente de trabajo saludable y emocionante e incluye una planificación estratégica de la fuerza laboral para garantizar que las autoridades locales tengan las personas y las habilidades adecuadas que necesitan para lograr sus objetivos y brindar servicios de alta calidad a la comunidad.

Para Armas *et al.*, (2017), una parte fundamental de la gestión del recurso humano en la municipalidad es garantizar la equidad, la transparencia y la ética en todas las acciones relacionadas con el personal, ello implica implementar procesos de selección justos y objetivos, así como también establecer políticas de compensación y beneficios que sean equitativas y acordes con las responsabilidades y el desempeño de los empleados municipales, en el que se promueve la participación y el diálogo con los trabajadores para atender sus necesidades y preocupaciones, fortaleciendo así el compromiso y la satisfacción laboral en la gestión pública local.

2.2.2. DIMENSIONES DE LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

2.2.2.1. CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DEL PERSONAL

Según Spoch (2015), la capacitación y el desarrollo de habilidades del personal municipal es un conjunto de actividades y programas diseñados para mejorar las habilidades, conocimientos y capacidades del personal municipal con el fin de aumentar su eficacia y contribuir al logro de los objetivos de la agencia, donde este proceso implica identificar las necesidades de formación del personal en función de los requerimientos del puesto de trabajo, las tendencias del sector público y las metas estratégicas de la municipalidad, con el fin de diseñar e implementar programas de capacitación y desarrollo que aborden estas necesidades, utilizando diferentes métodos de enseñanza como cursos presenciales, talleres, seminarios, e-learning y tutorías.

Según Chiavenato (2009), la capacitación y desarrollo del personal también tiene como objetivo promover el crecimiento

profesional y la movilidad laboral dentro de la institución, ofreciendo oportunidades de aprendizaje y desarrollo de habilidades que permitan al personal alcanzar su máximo potencial, lo que implica brindar acceso a programas de capacitación específicos para el trabajo y el desarrollo. Habilidades transversales como liderazgo, trabajo en equipo, comunicación efectiva y gestión del cambio para evaluar periódicamente el impacto de los programas de capacitación y desarrollo en el desempeño laboral y el logro de las metas organizacionales con el fin de realizar ajustes y mejoras continuas que brinden eficacia de las iniciativas de formación.

Se identificaron los siguientes indicadores de la capacitación y desarrollo del personal:

- **Programas de capacitaciones**

En el contexto de una municipalidad, los programas de capacitaciones también tienen como objetivo impulsar la innovación, la eficiencia y la calidad en la prestación de servicios públicos a la comunidad, donde esto se logra mediante la actualización y adquisición de conocimientos sobre políticas, normativas y procedimientos municipales, así como también el desarrollo de habilidades técnicas y tecnológicas necesarias para adaptarse a los avances y cambios en el entorno laboral, donde los programas de capacitación municipales pueden ayudar a mejorar la satisfacción laboral y el compromiso de los empleados brindándoles oportunidades de aprendizaje y crecimiento que les permitan enfrentar desafíos y aprovechar oportunidades futuras. (Canaza *et al.*, 2021).

- **Diseño de capacitación de acuerdo a las necesidades**

El diseño de capacitación de acuerdo a las necesidades también implica considerar los objetivos estratégicos y las prioridades institucionales para garantizar que los programas formativos contribuyan al logro de los resultados esperados por la

comunidad, el cual puede implicar la inclusión de temas relacionados con la gestión de servicios públicos, normativas locales, participación ciudadana y desarrollo sostenible, entre otros aspectos relevantes para el funcionamiento eficaz de la administración local, donde el diseño de capacitación de acuerdo a las necesidades busca promover un enfoque proactivo y centrado en el desarrollo del talento humano, brindando a los trabajadores las herramientas para enfrentar los desafíos y aprovechar las oportunidades en el servicio público municipal (Mestas *et al.*, 2021).

2.2.2.2. COMPENSACIÓN AL PERSONAL

De acuerdo a Armas *et al.*, (2017), la compensación al personal en una municipalidad se refiere al conjunto de beneficios económicos y no económicos que se otorgan a los empleados como retribución por su trabajo y contribución al funcionamiento de la institución gubernamental local, donde estos beneficios incluyen no solo el salario base, sino también otros componentes como bonificaciones, incentivos, subsidios de transporte, seguro médico, planes de pensiones, días de descanso pagados y oportunidades de desarrollo profesional, donde la compensación al personal busca no solo remunerar adecuadamente el trabajo realizado, sino también motivar, retener y satisfacer a los empleados municipales para garantizar su compromiso y productividad en el cumplimiento de las funciones municipales.

Según Gómez *et al.*, (2008), la compensación al personal se diseña y administra de manera equitativa y transparente, cumpliendo con las normativas laborales y las políticas internas establecidas para el empleo en el sector público, ello implica establecer sistemas de remuneración justos y competitivos que reflejen el valor del trabajo de los empleados municipales, así como también asegurar la equidad salarial y la igualdad de oportunidades dentro de la institución, en el que puede adaptarse a las necesidades y demandas específicas de los empleados y de la

comunidad, con el fin de mantener un clima laboral positivo y promover el bienestar tanto individual como colectivo en el ámbito municipal. A continuación, se presentan los siguientes indicadores de la compensación al personal:

- **Remuneración**

El diseño y la gestión adecuada de los sistemas de remuneración son fundamentales para asegurar la motivación, el compromiso y el bienestar financiero de los empleados municipales, con el fin de ofrecer una compensación competitiva en el mercado laboral, la remuneración en la municipalidad también debe estar alineada con los principios de transparencia, equidad y eficiencia, garantizando que se reconozca y valore adecuadamente el trabajo y la contribución de cada empleado al servicio público local (Talavera *et al.*, 2021).

- **Programas de incentivos**

Los programas de incentivos son una herramienta clave de la gestión del recurso humano para estimular el rendimiento y la productividad del personal, así como para fortalecer el sentido de pertenencia y la motivación de los empleados hacia los objetivos institucionales, en el que deben ser diseñados de manera equitativa y transparente, con criterios claros y objetivos para la asignación de incentivos, asegurando que se reconozca y premie el esfuerzo y los logros de manera justa y consistente. Además, los programas de incentivos pueden contribuir a mejorar el clima laboral y la satisfacción de los empleados, al proporcionarles incentivos tangibles y reconocimiento por su dedicación y contribución al servicio público municipal (Cieza *et al.*, 2023).

2.2.2.3. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL PERSONAL

Para Spoch (2015). La evaluación del desempeño del personal en un municipio es el proceso sistemático y regular de

analizar y evaluar el desempeño laboral de los empleados municipales en relación con las metas, objetivos y estándares establecidos por la institución de gobierno local, proceso que incluye la recolección de información sobre las acciones, logros y comportamientos de los empleados en el desempeño de sus tareas, utilizando múltiples fuentes de retroalimentación como supervisor directo, colegas de trabajo, clientes internos y externos, y sistemas de seguimiento de resultados, en el cual la evaluación de desempeño tiene como objetivo principal es proporcionar a los empleados comentarios constructivos, identificar oportunidades de mejora y fortalezas, y tomar decisiones informadas sobre el desarrollo profesional, la promoción y la compensación.

Según Gómez *et al.*, (2008), la evaluación de desempeño del personal también busca alinear el rendimiento individual con los objetivos y prioridades institucionales, contribuyendo así al logro de los resultados esperados por la comunidad, ello implica establecer criterios claros y objetivos de evaluación que reflejen las competencias y responsabilidades de cada puesto de trabajo, así como también garantizar la imparcialidad y consistencia en el proceso de evaluación, en el que puede utilizarse como herramienta para identificar necesidades de capacitación, reasignación de tareas, reconocimiento del trabajo bien hecho y desarrollo de planes de mejora del rendimiento individual y colectivo. Se identificaron los siguientes indicadores de la evaluación de desempeño del personal:

- **Evaluación constante**

En una municipalidad, la evaluación constante también implica mantener un diálogo abierto y constructivo con los empleados, supervisores y líderes de equipo para identificar oportunidades de mejora y resolver posibles conflictos o desafíos en el lugar de trabajo, donde este enfoque proactivo permite detectar y abordar problemas antes de que se conviertan en

grandes obstáculos para el funcionamiento eficiente de la administración local. Además, La evaluación constante promueve una cultura organizacional basada en la mejora continua y el aprendizaje, donde se valora el feedback y se busca siempre la excelencia en la gestión de personas (Marín y Delgado, 2020).

- **Estrategias de evaluación**

Las estrategias de evaluación también pueden centrarse en la mejora continua y el desarrollo profesional del personal mediante la identificación de fortalezas y oportunidades para el crecimiento individual y organizacional. Esto puede incluir la inclusión de elementos como la autoevaluación, la evaluación por pares, la evaluación de 360 grados y el método de evaluación. Desarrollo de planes de desarrollo individuales para cada empleado, donde la evaluación sea efectiva para mejorar la gestión de recursos humanos, promover la excelencia en el servicio público y asegurar el cumplimiento de las metas institucionales y las expectativas de la comunidad (Canaza *et al.*, 2021).

2.2.2.4. ANÁLISIS DE LAS ACTIVIDADES

De acuerdo a Gómez *et al.* (2008), el análisis de las actividades en una municipalidad se refiere al proceso de examinar y evaluar las tareas, funciones y procesos llevados a cabo dentro de la institución gubernamental local, donde este análisis implica descomponer las actividades en sus componentes más básicos, identificar los recursos necesarios para llevarlas a cabo y determinar la eficiencia y efectividad con la que se realizan, en el que busca identificar posibles áreas de mejora, optimización de recursos y eliminación de actividades redundantes o poco productivas, con el objetivo de aumentar la eficiencia operativa.

Según Spoch (2015), el análisis de las actividades también incluye la consideración de su impacto en el servicio a los ciudadanos y en el funcionamiento general de la administración

pública local. Esto incluye evaluar la calidad y relevancia de las actividades en relación con las necesidades y expectativas de la comunidad para identificar oportunidades de innovación y modernización de los procesos municipales, de modo que las actividades comunitarias puedan usarse como base para la planificación estratégica y la toma de decisiones. Permita que la institución de gobierno local se adapte con flexibilidad y eficacia a los cambios del entorno y responder a las necesidades de los ciudadanos.

Se presentan los siguientes indicadores del análisis de las actividades:

- **Los puestos**

Los puestos en una municipalidad se refieren a las posiciones o roles específicos que existen dentro de la estructura organizativa de la institución gubernamental local, donde cada puesto está asociado con un conjunto definido de responsabilidades, funciones y tareas que deben ser realizadas para contribuir al funcionamiento efectivo y eficiente de la municipalidad, en el cual estos roles pueden diferir en el nivel de jerarquía, área de especialización y grado de autoridad y son necesarios para una adecuada distribución del trabajo y coordinación de actividades dentro de la administración municipal (Anastacio *et al.*, 2020).

La gestión de puestos de trabajo implica planificar, crear, asignar y controlar los distintos puestos de trabajo que desempeña el personal municipal. Esto también incluye determinar las necesidades de personal de la instalación la definición de perfiles de puesto claros y detallados, el reclutamiento y selección de candidatos adecuados para cada posición, y la evaluación periódica de la eficacia y la idoneidad de la estructura de puestos en función de los objetivos estratégicos y las demandas del servicio público local (Luna y Luna, 2021).

- **Las actividades**

Las actividades en un municipio se refieren a las diversas tareas, operaciones y procesos que se llevan a cabo dentro de las instituciones del gobierno local en el marco de sus funciones y responsabilidades, que pueden abarcar diversos campos, como la prestación de servicios públicos, la planificación urbana, la administración financiera, los recursos humanos. gestión, etc. - otros, donde cada actividad tiene como objetivo contribuir al cumplimiento de las metas institucionales y al bienestar de la comunidad atendida por el gobierno de la ciudad (Schrader *et al.*, 2022).

La gestión de actividades implica la planificación, organización, ejecución y control de todas las operaciones y procesos que se realizan en la institución, ello incluye la asignación de recursos, la coordinación de equipos de trabajo, el seguimiento del avance y cumplimiento de las actividades, así como la evaluación de su efectividad y eficiencia, donde la gestión eficaz de las actividades en la municipalidad es crucial para garantizar la prestación oportuna y de calidad de los servicios públicos, así como para asegurar el buen funcionamiento y la administración transparente de la institución en beneficio de la comunidad local (Cieza *et al.*, 2023).

2.2.2.5. RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL PERSONAL

De acuerdo a Gómez *et al.* (2008), El reclutamiento y selección de personal en un municipio se refiere al proceso de identificación, atracción y selección de los candidatos más idóneos para cubrir vacantes dentro de la institución gubernamental, proceso que implica la búsqueda activa de talento humano tanto dentro como fuera del municipio. El municipio utiliza diversos métodos de reclutamiento. canales como redes profesionales, plataformas online, ferias de empleo y bases de datos de

candidatos. Las habilidades, competencias y experiencia de los candidatos se evalúan mediante entrevistas, pruebas de conocimientos y evaluaciones psicométricas con el fin de seleccionar a los mejores candidatos para los puestos disponibles.

Para Spoch (2015), el reclutamiento y selección del personal también implica garantizar la igualdad de oportunidades y el cumplimiento de los principios de meritocracia y transparencia en todo el proceso de contratación, en el cual establece criterios claros y objetivos para evaluar a los candidatos, sin discriminación por motivos de género, edad, origen étnico, religión u otras características personales, el cual implica promover la diversidad y la inclusión en el lugar de trabajo, reconociendo la importancia de contar con un equipo de trabajo variado y representativo de la comunidad que sirve la municipalidad.

Según Armas *et al.*, (2017), una parte fundamental del reclutamiento y selección del personal en la municipalidad es asegurar que los nuevos empleados estén alineados con la misión, visión y valores de la institución, así como también con las necesidades y objetivos específicos de cada departamento o área de trabajo, el objetivo es comunicar de forma clara y transparente la cultura de la empresa, las expectativas laborales y las oportunidades de desarrollo profesional a los candidatos durante el proceso de reclutamiento y selección y garantizar una experiencia positiva desde el primer contacto hasta la integración.

A continuación, se mencionan los indicadores del reclutamiento y selección de personal:

- **Procesos de reclutamiento**

El proceso de reclutamiento municipal se refiere a las actividades y estrategias utilizadas para identificar, atraer y seleccionar candidatos calificados para cubrir puestos vacantes en el gobierno local, donde este proceso implica difundir las

oportunidades laborales disponibles a través de diversos medios, como portales web de empleo, redes profesionales, medios de comunicación locales y colaboraciones con instituciones educativas, donde los procesos de reclutamiento en la municipalidad incluyen la revisión de currículums, la realización de entrevistas, pruebas de habilidades y evaluaciones de competencias, con el fin de identificar a los candidatos más idóneos para cubrir las necesidades de personal de la institución (Bonardo, 2009).

Los procesos de reclutamiento también se centran en garantizar la transparencia, la equidad y la igualdad de oportunidades para todos los aspirantes, evitando cualquier forma de discriminación y promoviendo la diversidad en el lugar de trabajo, ello implica establecer criterios de selección claros y objetivos, basados en las competencias y habilidades requeridas y así realizar exitosamente las obligaciones del cargo, adaptándose para fomentar la participación de candidatos locales y el fortalecimiento de la comunidad, contribuyendo así al desarrollo socioeconómico y al bienestar de la población (Martínez y Vargas, 2019).

- **Estrategias de selección**

Las estrategias de selección en una municipalidad se refieren a las acciones planificadas y métodos empleados para evaluar y elegir a los candidatos más adecuados para ocupar puestos específicos dentro de la entidad gubernamental local, donde las estrategias comprenden un conjunto de técnicas y herramientas diseñadas para identificar las habilidades, competencias y aptitudes de los aspirantes de manera objetiva y eficaz, lo cual incluyen la elaboración de perfiles de puesto detallados, la definición de criterios de selección específicos y la aplicación de pruebas de conocimientos, habilidades y aptitudes, así como

entrevistas estructuradas y evaluaciones psicométricas (Canaza *et al.*, 2021).

Las estrategias de selección también implican la adaptación de los métodos de evaluación a las necesidades y requisitos del servicio público local, así como a la cultura organizacional y valores institucionales, lo cual implica considerar aspectos como la experiencia previa en el sector público, el conocimiento de normativas locales y la capacidad para trabajar en entornos multifuncionales y colaborativos, donde las estrategias de selección en la municipalidad pueden enfocarse en promover la diversidad y la inclusión en el equipo de trabajo, asegurando la representación de diferentes perfiles y perspectivas que enriquezcan la gestión del recurso humano en la administración local (Bonardo, 2009).

2.2.3. SERVICIO AL USUARIO

De acuerdo Vargas y Aldana (2014), los servicios al usuario en las ciudades se refieren a un conjunto de acciones y procesos encaminados a satisfacer las necesidades y demandas de los ciudadanos que utilizan los servicios y recursos proporcionados por las entidades de gobierno local, donde este enfoque implica brindar una atención personalizada, eficiente y transparente a los ciudadanos que necesitan información, asistencia o trámites administrativos dentro del municipio, para establecer canales de comunicación efectivos y accesibles que faciliten la interacción entre los usuarios y las instituciones municipales.

Para García (2014), los servicios a los usuarios del municipio prestan atención a las necesidades y expectativas del público, mediante la identificación y evaluación de sus necesidades y opiniones, incluida la recopilación de información de las mismas sobre la calidad y eficacia de los servicios públicos con el fin de mejorar, mejorar y cambiar su experiencia. Esto incluye capacitación y desarrollo de empleados para mejorar las habilidades de gestión, la comunicación, la empatía, el

desarrollo de dificultades y el fortalecimiento de las relaciones entre las entidades de la ciudad y las comunidades a las que sirven.

2.2.4. DIMENSIONES DE SERVICIO AL USUARIO

2.2.4.1. ASPECTOS TANGIBLES

Los aspectos tangibles en una municipalidad se refieren a todos aquellos elementos físicos y visibles que contribuyen a la percepción y experiencia del usuario al interactuar con los servicios y las instalaciones municipales, en cuales pueden incluir la infraestructura física de las oficinas municipales, como edificios, mobiliario, señalética, estacionamiento, áreas de espera y accesos. Además, abarcan aspectos como la limpieza, el orden, la comodidad y la presentación visual de los espacios, así como la disponibilidad de recursos materiales y tecnológicos necesarios para brindar un servicio eficiente y satisfactorio (Martínez, 2016).

La atención a los aspectos tangibles es fundamental para garantizar una experiencia positiva y satisfactoria para los usuarios que acuden a recibir servicios municipales, implica mantener instalaciones limpias, organizadas y en buen estado de conservación, así como proporcionar un ambiente cómodo y seguro para los ciudadanos que realizan trámites o consultas, en el que pueden incluir la disponibilidad de equipos y herramientas necesarias para la atención al público, como computadoras, impresoras, formularios, entre otros, que faciliten el proceso de prestación de servicios y contribuyan a la eficiencia y efectividad en la gestión municipal (Vargas y Aldana, 2014).

Se identificaron los siguientes indicadores de aspectos tangibles:

- **Materiales informativos**

Los materiales informativos de un municipio son recursos físicos o digitales diseñados para brindar a los ciudadanos

información relevante y útil sobre servicios, programas, trámites, regulaciones y eventos municipales. Los materiales también pueden incluir folletos, panfletos, volantes, carteles, afiches, guías, boletines informativos, sitios web, aplicaciones móviles, entre otros, donde su principal es facilitar el acceso a la información municipal de manera clara, accesible y comprensible para la comunidad, permitiendo a los ciudadanos conocer sus derechos y deberes, así como los recursos y oportunidades disponibles en su municipio (Paiva y Meca, 2018).

- **Instalaciones adecuadas**

Las instalaciones adecuadas en una municipalidad se refieren a los espacios físicos y estructuras que están diseñados y equipados para brindar un entorno cómodo, seguro y funcional tanto para el personal como para los usuarios que acuden a realizar trámites, consultas o actividades relacionadas con los servicios municipales, el cual incluye oficinas administrativas, salas de espera, lugares de atención al público, salas de reuniones y cualquier otro espacio destinado a la prestación de servicios municipales, donde las instalaciones adecuadas deben cumplir con estándares de seguridad, accesibilidad, comodidad y eficiencia para garantizar una experiencia satisfactoria para los usuarios y el personal municipal (Flores *et al.*, 2022).

2.2.4.2. CAPACIDAD DE RESPUESTA

En una municipalidad hace referencia a la habilidad y prontitud con la que la institución responde a las necesidades, consultas o requerimientos de los usuarios que acuden a recibir servicios o información, ello implica la disposición de los empleados municipales para atender de manera eficiente y oportuna las solicitudes de los ciudadanos, así como la agilidad en la gestión y resolución de trámites administrativos, donde una alta capacidad de respuesta se traduce en tiempos de espera reducidos, procesos

simplificados y una atención personalizada que garantice la satisfacción y confianza de los usuarios en la calidad del servicio ofrecido (Vargas y Aldana, 2014).

La capacidad de respuesta es fundamental para garantizar una experiencia de usuario positiva y fortalecer la conexión entre una organización y las comunidades a las que sirve. Esto requiere sistemas y procedimientos eficaces para gestionar de forma flexible y eficaz las necesidades de los empleados y ciudadanos que buscan formación, en el cual se relaciona con la disponibilidad de canales de comunicación accesibles y efectivos, tanto presenciales como virtuales, que faciliten la interacción entre los ciudadanos y la municipalidad, y promuevan una comunicación fluida y transparente en beneficio de la comunidad (Martínez, 2016).

A continuación, se presentan los siguientes indicadores de capacidad de respuesta:

- **Atención oportuna**

Se refiere a la capacidad de las instituciones para garantizar una respuesta rápida y eficiente a las necesidades, consultas o requerimientos de los ciudadanos que se presentan en las dependencias municipales, ello implica que los usuarios reciban una atención inmediata y sin demoras excesivas al realizar trámites, solicitar información o resolver cualquier asunto relacionado con los servicios municipales, el cual se caracteriza por la prontitud en la atención, la disponibilidad de personal capacitado y la agilidad en la gestión de los procesos administrativos, garantizando así una experiencia positiva y satisfactoria para los usuarios (Salas, 2022).

- **Disponibilidad del personal**

La disponibilidad del personal en una municipalidad se refiere a la presencia y accesibilidad del equipo humano encargado de

atender las necesidades y consultas de los ciudadanos en las instalaciones municipales, ello implica que haya suficiente cantidad de empleados disponibles en horarios adecuados para garantizar una cobertura efectiva de los servicios municipales y una atención constante a los usuarios que acuden en busca de asistencia, donde la disponibilidad del personal también se relaciona con la capacidad de los empleados para responder a las demandas de manera oportuna y eficiente, asegurando así una experiencia satisfactoria para los ciudadanos (Castillo *et al.*, 2020).

2.2.4.3. EMPATÍA

Hace referencia a la capacidad y disposición del personal para comprender y responder a las necesidades, preocupaciones y emociones de los ciudadanos de manera sensible y comprensiva. Implica ponerse en el lugar del usuario, escuchar activamente sus inquietudes y brindar una atención personalizada que refleje una genuina preocupación por su bienestar y satisfacción, la empatía se manifiesta a través de un trato cordial, respetuoso y empático hacia los ciudadanos, reconociendo sus experiencias individuales y trabajando para encontrar soluciones que satisfagan sus necesidades específicas (Vargas y Aldana, 2014).

La empatía juega un papel crucial en el fortalecimiento en las relaciones entre las instituciones y las comunidades a la que brinda un servicio, al mostrar empatía hacia los ciudadanos, la municipalidad puede generar confianza, fomentar la lealtad y mejorar la percepción pública de sus servicios. La empatía promueve un ambiente de colaboración y entendimiento entre el personal municipal y los usuarios, facilitando la comunicación y la colaboración para resolver problemas y resolverlos de manera efectiva (García, 2014).

Se identificaron los siguientes indicadores de empatía:

- **Entendimiento de sus necesidades**

Entender las necesidades de los usuarios es necesario para dar un buen servicio al cliente personalizado y centrado en los ciudadanos. Al comprender las necesidades y expectativas de los ciudadanos, la institución puede diseñar estrategias y programas que respondan eficazmente a sus necesidades, asegurando así una atención más eficiente y satisfactoria, y comprender las necesidades de los usuarios puede permitir una mayor participación y colaboración entre la comunidad y la Promoción de la comunidad y así fortalecer la relación entre ambas partes (Sela *et al.*, 2021).

- **Atiende personalmente**

Atender personalmente implica que los funcionarios municipales están disponibles físicamente para interactuar directamente con los usuarios, proporcionando una atención individualizada y cercana, esto significa que los ciudadanos pueden acudir directamente a las instalaciones municipales y recibir asistencia directa por parte del personal capacitado, lo que facilita la resolución rápida y efectiva de sus consultas o requerimientos, la atención personalizada en la municipalidad contribuye al fortalecimiento entre las relaciones de la institución y los ciudadanos, generando confianza y satisfacción en la población (Tobar, 2022).

2.2.4.4. FIABILIDAD

La confiabilidad en una ciudad se refiere a la capacidad de una institución para brindar servicios de manera consistente, precisa y confiable a los usuarios. Esto significa que los ciudadanos pueden confiar en que el gobierno de la ciudad cumplirá sus compromisos y ofrecerá respuestas y soluciones coherentes y precisas a sus necesidades y requisitos. Los municipios confiables se caracterizan por la puntualidad en la prestación de servicios, la

precisión en la información proporcionada y la coherencia en la calidad y eficiencia de los servicios a los usuarios (García, 2014).

La fiabilidad es crucial para fortalecer la confianza y la satisfacción de los ciudadanos con los servicios públicos. Esto incluye establecer estándares de calidad y tiempos de respuesta claros y alcanzables, así como implementar sistemas de seguimiento y monitoreo para garantizar el cumplimiento.

La fiabilidad también se relaciona con la capacidad de la municipalidad para anticipar y gestionar de manera efectiva posibles problemas o contratiempos en la prestación de servicios, asegurando así una experiencia positiva y satisfactoria para los usuarios en todas sus interacciones con la institución (Vargas y Aldana, 2014).

A continuación, se presenta los siguientes indicadores de fiabilidad:

- **Cumple con lo ofrecido**

Cumplir con lo ofrecido en una municipalidad implica que la institución cumple con las promesas y compromisos realizados a los ciudadanos en cuanto a la prestación de servicios y la atención a sus necesidades, esto significa que la municipalidad entrega los servicios y beneficios anunciados de manera oportuna y conforme a lo establecido, sin desviaciones ni incumplimientos, cuando una municipalidad cumple con lo ofrecido, genera confianza y credibilidad en la comunidad, fortaleciendo así la relación entre la entidad y los ciudadanos (Canaza *et al.*, 2021).

Cumplir con lo ofrecido es muy importante para asegurar la transparencia y eficiencia en la gestión de los servicios públicos, cuando los ciudadanos reciben lo prometido por parte de la municipalidad, se sienten valorados y respetados como usuarios, lo que contribuye a una percepción positiva de la institución, el

cumplimiento de las promesas fortalece la reputación y la imagen de la municipalidad, posicionándola como una entidad confiable y comprometida con el bienestar de la comunidad (Cruz *et al.*, 2022).

- **Resuelve su problema**

Resolver el problema de un usuario implica proporcionar una solución efectiva y satisfactoria a las necesidades o dificultades planteadas por el ciudadano en relación con los servicios municipales, esto implica que la institución escucha activamente las inquietudes y preocupaciones de los ciudadanos, identifica rápidamente el problema y toma las medidas necesarias para abordarlo de manera eficiente y oportuna, cuando una municipalidad resuelve los problemas de los usuarios, demuestra su compromiso con el bienestar de la comunidad y contribuye a fortalecer la confianza y la satisfacción de los ciudadanos (Luna y Luna, 2021).

Resolver los problemas es crucial para garantizar un servicio a la comunidad de calidad y orientado a resultados, cuando los ciudadanos reciben una atención adecuada y ven que sus problemas son abordados de manera efectiva, se sienten valorados y respaldados por la institución, esto puede generar una percepción positiva de la municipalidad y promover una relación de colaboración y apoyo mutuo entre la institución y la comunidad (Bonardo, 2009).

2.2.4.5. SEGURIDAD

Son las medidas y condiciones que se establecen para proteger la integridad física, la salud y el bienestar de los usuarios, así como para salvaguardar los recursos e instalaciones municipales, esto implica garantizar un entorno seguro y libre de riesgos para los ciudadanos que acuden a realizar trámites, consultas o actividades en las dependencias municipales, así como para el personal que labora en ellas, por ello se implementan

políticas, procedimientos y protocolos de seguridad que incluyen aspectos como el control de accesos, la vigilancia, la prevención de accidentes, la gestión de emergencias y la protección de la información confidencial (Martínez, 2016).

La seguridad es un crucial para promover la tranquilidad de los usuarios y garantizar la prestación efectiva de servicios públicos, esto implica la adopción de medidas preventivas y correctivas que permitan identificar y mitigar posibles riesgos o amenazas para la seguridad, así como la sensibilización y capacitación del personal en materia de seguridad y prevención de riesgos, la seguridad también abarca la protección de los activos municipales, como edificios, equipos y recursos, mediante la implementación de sistemas de seguridad física y tecnológica que contribuyan a evitar pérdidas o daños materiales (García, 2014).

Se identificaron los siguientes indicadores de seguridad:

- **Brinda confianza**

Brindar confianza se refiere a generar un ambiente de seguridad y credibilidad en los ciudadanos respecto a los servicios y procesos que ofrece la institución, esto implica establecer políticas y procedimientos transparentes, así como mantener una comunicación abierta y honesta con la comunidad, cuando una municipalidad brinda confianza, los ciudadanos se sienten seguros al interactuar con la institución, confían en la eficacia de los servicios que ofrece y están dispuestos a colaborar activamente en proyectos y programas municipales (Ruiz y Delgado, sf.).

Brindar confianza es esencial para promover una relación sólida y duradera con los ciudadanos, una entidad confiable inspira respeto y credibilidad en la comunidad, lo que fortalece el vínculo entre la municipalidad y los ciudadanos, la confianza fomenta la participación ciudadana y el compromiso cívico, ya que los ciudadanos se sienten motivados a colaborar con la institución en

la búsqueda de soluciones y mejoras para su comunidad (Caballero *et al.*, 2022).

- **Tiene conocimiento**

Tener conocimiento implica que el personal está debidamente informado y capacitado sobre los servicios, procedimientos y normativas municipales pertinentes, esto se traduce en que los empleados poseen un entendimiento sólido de las políticas y regulaciones que rigen la prestación de servicios municipales, así como de las responsabilidades y funciones de sus respectivas áreas de trabajo, cuando el personal tiene conocimiento en la municipalidad, puede ofrecer asesoramiento preciso y efectivo a los ciudadanos, resolver consultas de manera adecuada y garantizar una experiencia satisfactoria para los usuarios (Luna y Luna, 2021).

Contar con personal que tenga conocimiento adecuado es esencial para asegurar un servicio al usuario de calidad y eficiente, el conocimiento del personal sobre los procesos y servicios municipales permite agilizar la atención a los ciudadanos, minimizar errores y garantizar el cumplimiento de los requisitos legales y administrativos, un equipo bien informado y capacitado contribuye a generar confianza y credibilidad en la institución, fortaleciendo así la relación entre la municipalidad y la comunidad a la que sirve (Carranza, 2013).

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

1. **Ambiente laboral:** Un entorno físico, psicológico y social de apoyo en el que los empleados realicen sus tareas laborales puede contribuir al bienestar, la productividad y la satisfacción de los empleados (Silva y Silva, 2018).
2. **Calidad de atención:** El grado en que nuestros servicios y productos coinciden con las expectativas y necesidades de nuestros usuarios y clientes demuestra nuestra capacidad para brindar servicios satisfactorios

y satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes (Ruiz, 2022).

3. **Comunicación efectiva:** Capaz de transmitir información de forma clara, concisa y fácil de entender para que el destinatario comprenda plenamente el mensaje. La comunicación efectiva es esencial para coordinar actividades, resolver problemas y mantener relaciones saludables (Campillo, 2012).
4. **Desempeño:** Es la ejecución y resultados obtenidos en la realización de una tarea, actividad o trabajo, el cual se refiere al rendimiento y la eficacia con la que un empleado lleva a cabo sus responsabilidades y funciones (Marín y Delgado, 2020).
5. **Efectividad:** Es la capacidad de lograr los objetivos y metas establecidos de manera exitosa, en el que se refiere a la capacidad de alcanzar los resultados deseados de manera eficiente y con calidad (Vásquez y Farje, 2020).
6. **Funcionarios públicos:** Individuos que ocupan cargos en el sector público y desempeñan funciones gubernamentales, ya sea a nivel local, regional o nacional, responsables de la administración y gestión de los asuntos públicos, así como de la implementación de políticas y programas gubernamentales (Sánchez y Jaimes, 2017).
7. **Personal adecuado:** Empleados que cuentan con las habilidades, conocimientos y competencias necesarias para desempeñar eficazmente sus funciones dentro de una organización, con el fin de garantizar el éxito y la eficiencia en la realización de las actividades laborales (INEI, 2017).
8. **Recursos humanos:** Es un grupo de personas que pertenecen a una organización y cuyos talentos, habilidades y conocimientos contribuyen al logro de los objetivos de la organización. En este contexto, el equipo es responsable de organizar el reclutamiento, selección, formación, desarrollo y retención de los empleados (Bonardo, 2009).

- 9. Rendimiento laboral:** La productividad y eficacia de un empleado en el desempeño de sus deberes y responsabilidades en el trabajo, la cual puede medirse mediante indicadores como la cantidad y calidad del trabajo realizado, así como el cumplimiento de las metas y objetivos que se han fijado (Mestas *et al.*, 2021).
- 10. Servicio al usuario:** La atención, asistencia o ayuda proporcionada a los clientes o usuarios de un producto o servicio, con el fin de satisfacer sus necesidades, resolver sus problemas y garantizar su satisfacción en cualquier organización, ya que contribuye a la fidelización de clientes, la reputación de la empresa y el éxito en el mercado (Concha *et al.*, 2022).

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

La gestión de recursos humanos se relaciona significativamente con el servicio al usuario de la municipalidad distrital de Luyando - 2024.

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- La capacitación y desarrollo del personal se relaciona significativamente con el servicio al usuario de la municipalidad distrital de Luyando - 2024.
- La compensación al personal se relaciona significativamente con el servicio al usuario de la municipalidad distrital de Luyando - 2024.
- La evaluación de desempeño del personal se relaciona significativamente con el servicio de la municipalidad distrital de Luyando - 2024.
- El análisis de las actividades se relaciona significativamente con el servicio al usuario de la municipalidad distrital de Luyando – 2024.
- El reclutamiento y selección del personal se relaciona significativamente con el servicio al usuario de la municipalidad distrital de Luyando – 2024.

2.5 VARIABLE

2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

X= Gestión de recursos humanos

Dimensiones

- Capacitación y desarrollo personal
- Compensación al personal
- Evaluación de desempeño del personal
- Análisis de las actividades
- Reclutamiento y selección del personal

2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE

Y= Servicio al usuario

Dimensiones

- Aspectos tangibles
- Capacidad de respuesta
- Empatía
- Fiabilidad
- Seguridad

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Gestión de recursos humanos	Capacitación y desarrollo del personal	Programas de capacitaciones	Preguntas del 1 al 15
		Diseño de capacitación de acuerdo a las necesidades	
	Compensación al personal	Remuneración	
		Programas de incentivos	
	Evaluación de desempeño del personal	Evaluación constante	
		Estrategias de evaluación	
	Análisis de las actividades	Los puestos	
		Las actividades	
		Procesos de reclutamiento	

	Reclutamiento y selección del personal	Estrategias de selección	
	Aspectos tangibles	Materiales informativos Instalaciones adecuadas	
	Capacidad de respuesta	Atención oportuna Disponibilidad del personal	
Servicio al usuario	Empatía	Entendimiento de sus necesidades Atiende personalmente	Preguntas del 1 al 15
	Fiabilidad	Cumple con lo ofrecido Resuelve su problema	
	Seguridad	Brinda confianza Tiene conocimiento	

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Mediante la investigación del tipo aplicada se buscaba poder conocer la realidad de la problemática que se haya identificado, con la finalidad de poder realizar cambios de mejora de acuerdo con el aquejamiento que se tiene, la cual esto ayudo a entender mediante el desarrollo del marco teórico (Rivero *et al.*, 2021).

De acuerdo con lo indicado por los autores, la presente investigación fue desarrollada con el tipo aplicada, por la que se busca mediante los aportes teóricos dar una solución a los acontecimientos problemáticos de la gestión de recursos humanos y su relación con el servicio al usuario dentro de la municipalidad distrital de Luyando.

3.1.1. ENFOQUE

En este estudio fue de un enfoque cuantitativo ya que ello empleaba datos para desafiar la hipótesis planteada, fundamentada en numéricas según datos como también estadísticos, su finalidad fue reconocer tendencias en la organización (Hernández *et al.*, 2014).

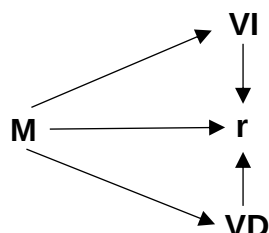
3.1.2. ALCANCE O NIVEL

El presente estudio fue de nivel correlacional, la investigación se centró en la relación entre las variables estudiadas y buscaba analizar, interpretar y describir los fenómenos o eventos de interés, siendo de carácter correlacional (Hernández *et al.*, 2014).

3.1.3. DISEÑO

El diseño fue no experimental de corte transversal. Este diseño se encarga de examinar las variables en su entorno natural sin intervención directa del investigador, en el que se trata de una metodología que recopila información en un solo momento, siendo de carácter

transversal, donde ello describe las diferentes variables y examinar sus relaciones en un momento específico sin considerar el cambio en un momento concreto o específico (Hernández *et al.*, 2014).



Donde:

M= Muestra.

VI= Gestión de recursos humanos

VD= Servicio al usuario

r= Relación entre las variables.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

La población en una investigación se considera como el conjunto de elementos, individuos, objetos entre otras, donde estos tienen la información necesaria lo que requiere el investigador (Rivero *et al.*, 2021).

➤ Población 1

La población 1 del presente estudio estaba conformada por todos los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Luyando, siendo el total de 62 trabajadores.

Tabla 2

Población de estudio

Trabajadores de la Municipalidad		Cantidad
Alcaldía		
Alcaldesa		1
Asistente de alcaldía		1
Gerencia municipal		
Gerente municipal		1
Asistente de gerencia municipal		1

Oficina General De Atención Al Ciudadano Y Gestión Documentaria	
Secretaria general de la oficina general de atención al ciudadano y gestión documentaria	1
Jefe de comunicaciones e imagen institucional	1
Oficina general de administración	
Jefe de la oficina de contabilidad	1
Jefe de la oficina de tesorería	1
Jefe de la oficina de abastecimiento	1
Asistente de la oficina general de administración	1
Asistente de la oficina de recursos humanos	1
Asistente de la oficina de abastecimiento	1
Cajera	1
Locación de servicios	1
Oficina general de planeamiento y presupuesto	
Director de la oficina general de planeamiento y presupuesto	1
Jefe de la oficina de planeamiento, modernización e inversiones	1
Jefe de la oficina de tecnologías de información	1
Gerencia de administración tributaria	
Gerente de administración tributaria	1
Subgerente de recaudación tributaria	1
Asistente de la gerencia de administración tributaria	1
Técnico en tributación de la gerencia de administración tributaria	1
Locación de servicios	1
Gerencia de infraestructura y desarrollo territorial	
Gerente de infraestructura y desarrollo territorial	1
Subgerente de formulación de proyectos	1
Subgerente de planeamiento urbano y catastro	1
Asistente de la gerencia de infraestructura y desarrollo territorial	1
Locación de servicios	6
Gerencia de desarrollo social	
Gerente de desarrollo social	1
Subgerente de programas sociales	1
Subgerente de inclusión social e igualdad de oportunidades	1
Asistente de la gerencia de desarrollo social	1
Gerencia de servicios municipales	
Gerente de servicios municipales	1
Gerente de agua y saneamiento	1
Asistente técnico de la subgerencia de gestión del riesgo de desastres	1
Jefe de la unidad de registro civil	1
Asistente de registro civil	1
Asistente de la gerencia de servicios públicos y municipales	1
Locación de servicios	10
Gerencia de desarrollo económico y ambiental	
Gerente de desarrollo económico y ambiental	1
Subgerente de gestión ambiental	1
Digitadora de licencias de funcionamiento de establecimientos comerciales	1
Asistente de desarrollo económico y gestión ambiental	1
Trabajadora de limpieza municipal	1
Locación de servicios	6

Total	62
-------	----

Nota. Municipalidad Distrital de Luyando.

➤ Población 2

La población 2 del presente estudio estaba conformada por 8,951 clientes que recurren a la Municipalidad Distrital de Luyando.

Tabla 3

Población 2 de estudio

Primer Trimestre-2024	Nº de población
Enero	3147
Febrero	2874
Marzo	2930
Total	8951

3.2.2. MUESTRA

La muestra se representa a través de la población y consiste en un grupo de elementos con atributos que los identifican como parte de esa población (Hernández *et al.*, 2014).

➤ Muestra 1

La muestra es no probabilística por conveniencia de la responsable a 25 funcionarios de las algunas oficinas de la Municipalidad Distrital de Luyando.

Tabla 4

Muestra de estudio

Trabajadores de la Municipalidad	Cantidad
Alcaldía	
Alcaldesa	1
Asistente de alcaldía	1
Gerencia municipal	
Gerente municipal	1
Asistente de gerencia municipal	1
Oficina General De Atención Al Ciudadano Y Gestión Documentaria	

Secretaria general de la oficina general de atención al ciudadano y gestión documentaria	1
Jefe de comunicaciones e imagen institucional	1
Oficina general de administración	
Asistente de la oficina general de administración	1
Asistente de la oficina de recursos humanos	1
Oficina general de planeamiento y presupuesto	
Director de la oficina general de planeamiento y presupuesto	1
Jefe de la oficina de planeamiento, modernización e inversiones	1
Jefe de la oficina de tecnologías de información	1
Gerencia de administración tributaria	
Gerente de administración tributaria	1
Subgerente de recaudación tributaria	1
Asistente de la gerencia de administración tributaria	1
Técnico en tributación de la gerencia de administración tributaria	1
Gerencia de infraestructura y desarrollo territorial	
Gerente de infraestructura y desarrollo territorial	1
Subgerente de formulación de proyectos	1
Subgerente de planeamiento urbano y catastro	1
Asistente de la gerencia de infraestructura y desarrollo territorial	1
Gerencia de desarrollo social	
Gerente de desarrollo social	1
Gerencia de servicios municipales	
Gerente de servicios municipales	1
Gerencia de desarrollo económico y ambiental	
Gerente de desarrollo económico y ambiental	1
Subgerente de gestión ambiental	1
Digitadora de licencias de funcionamiento de establecimientos comerciales	1
Asistente de desarrollo económico y gestión ambiental	1
Total	25

Nota. Municipalidad Distrital de Luyando.

➤ CRITERIOS DE INCLUSIÓN

1. Trabajadores activos de la Municipalidad Distrital de Luyando.
2. Que estén desempeñando sus funciones en algunas de las oficinas seleccionadas para el estudio.
3. Que hayan estado trabajando en la municipalidad durante un período mínimo determinado, por ejemplo, seis meses o más.

4. Que estén dispuestos a participar voluntariamente en el estudio.

➤ **CRITERIOS DE EXCLUSIÓN**

1. Funcionarios y servidores públicos que se encuentren en licencia de cualquier tipo durante el período de recolección de datos.
2. Aquellos que ocupen cargos de alta dirección o de toma de decisiones estratégicas que podrían no estar directamente involucrados en la gestión de recursos humanos y el servicio al usuario.
3. Funcionarios y servidores públicos que hayan sido contratados recientemente y que aún no hayan completado un período mínimo de trabajo, según lo determinado en los criterios de inclusión.
4. Aquellos que se nieguen a participar en el estudio o que no estén disponibles durante el período de recolección de datos.

➤ **Muestra 2**

En la muestra, se aplicó el muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple, la muestra fue seleccionada para asegurar que todos los miembros de la comunidad tuvieran las mismas oportunidades de participar (Carrasco, 2006).

Siendo la fórmula:

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

Dónde:

N= Tamaño de la población= 8951

Z= Nivel de confianza= 1,96 (95%)

p= Grado de Homogeneidad= 0.50 (50%)

q= Grado de heterogeneidad= 0.50 (50%)

E= Margen de error= 5%

n= Tamaño de muestra= 368

Reemplazando: $n = \frac{1,96^2 * 0.50 * 0.50 * 8951}{(0.05^2 * (8951 - 1) + 1,96^2 * 0.50 * 0.50)}$

n= 368 encuestados.

Fue tomado como muestra la cantidad de 368 usuarios que acuden a la municipalidad distrital de Luyando.

3.3. TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1. TÉCNICA PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Encuesta: En este proyecto se utilizó la encuesta como método de estudio para ambas variables. Se trata de una técnica principal para recopilar información que se basa en un conjunto organizado y coherente de preguntas. Asegura la obtención de datos específicos de una muestra representativa de un grupo más grande de individuos (Hernández *et al.*, 2014).

3.3.2 INSTRUMENTO

Cuestionario: En el presente proyecto de investigación fue empleado como instrumento al cuestionario. De acuerdo con la definición de Hernández *et. al* (2014), se define como un conjunto de cuestionamientos que están lógicos y progresivamente estructurados en un documento.

3.4 TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Para ello fue utilizado, lo siguiente:

1. **Software Excel** como herramienta de apoyo para la presentación y diseño de barras.
2. **Software SPSS:** Se empleó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman para evaluar la conexión entre las variables. Se recopilaron datos de cuestionarios con respuestas basadas en la escala de Likert, lo que permitió analizar y describir las variables según sus influencias y orígenes.

3. **WORD:** Para el procesamiento de la información y la redacción del presente proyecto.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

VARIABLE DE LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Tabla 5

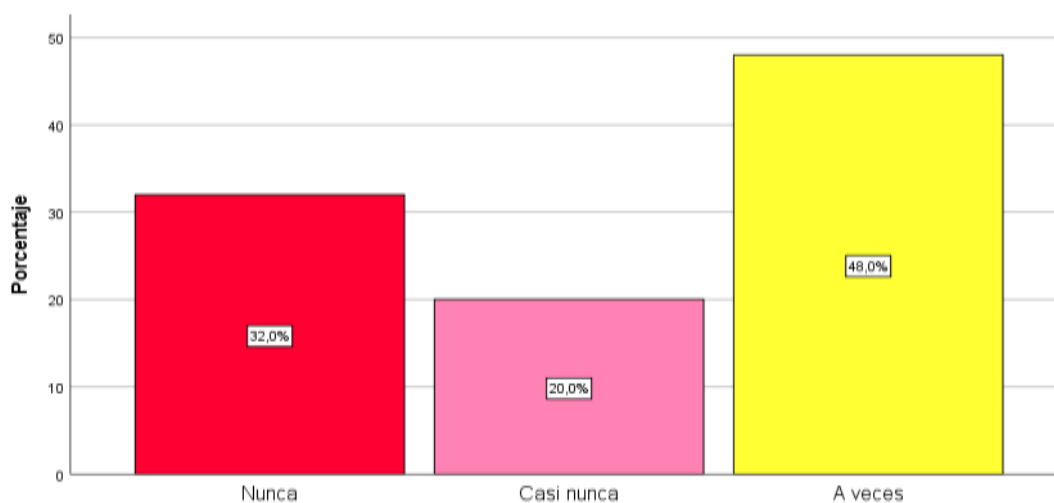
¿Con qué frecuencia participa en programas de capacitación organizados por la Municipalidad Distrital de Luyando?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	8	32,0
	Casi nunca	5	20,0
	A veces	12	48,0
	Total	25	100,0

Nota. Encuesta 2024.

Figura 1

¿Con qué frecuencia participa en programas de capacitación organizados por la Municipalidad Distrital de Luyando?



Nota. Encuesta 2024

Análisis e interpretación: Según la tabla 5 respondieron lo siguiente: el 48% respondieron a veces, el 20% casi nunca y el 32% nunca. Concluyendo que el 48% de los participantes declararon que a veces es frecuente la participación en los programas de capacitación organizados por la Municipalidad Distrital de Luyando.

Tabla 6

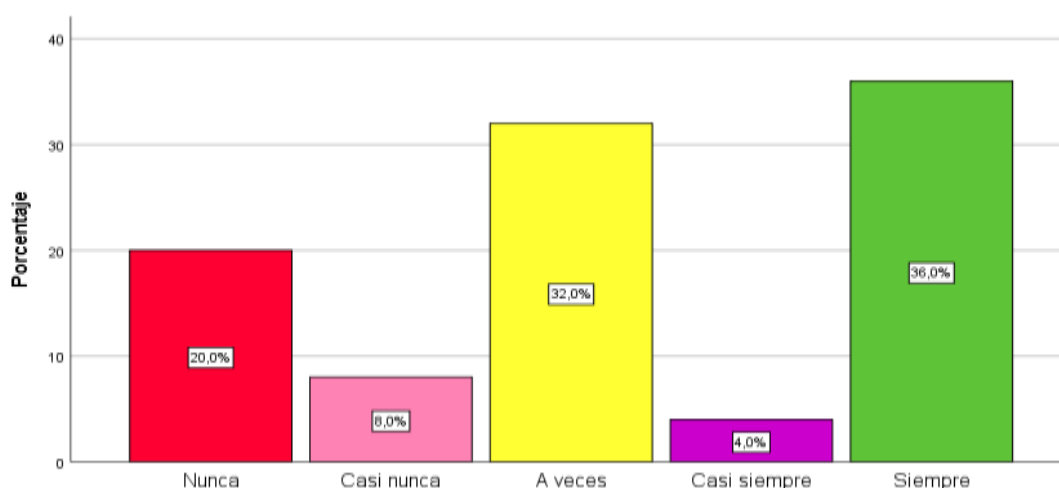
¿Considera que las necesidades de capacitación de los empleados de la Municipalidad Distrital de Luyando son identificadas de manera efectiva para el logro de los objetivos institucionales?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	5	20,0
	Casi nunca	2	8,0
	A veces	8	32,0
	Casi siempre	1	4,0
	Siempre	9	36,0
	Total	25	100,0

Nota. Encuesta 2024.

Figura 2

¿Considera que las necesidades de capacitación de los empleados de la Municipalidad Distrital de Luyando son identificadas de manera efectiva para el logro de los objetivos institucionales?



Nota. Encuesta 2024

Análisis e interpretación: Según la tabla 6 respondieron lo siguiente: el 36% respondieron siempre, el 4% casi siempre, el 32% a veces, el 8% casi nunca y el 20% nunca. Concluyendo que el 36% de los participantes declararon que siempre consideran las necesidades de capacitación a los empleados de la Municipalidad Distrital de Luyando que son identificadas de manera efectiva para el logro de los objetivos institucionales.

Tabla 7

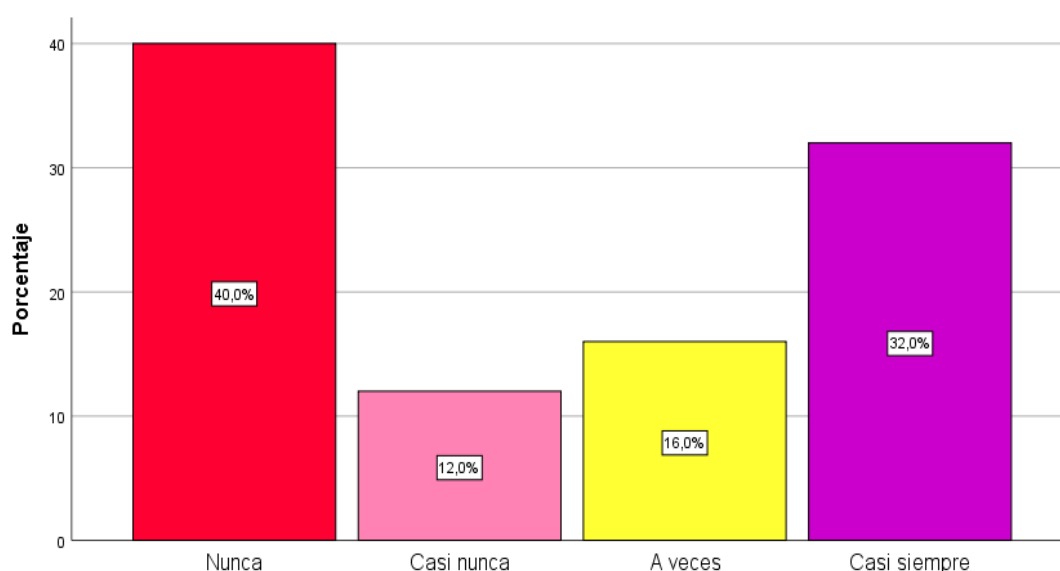
¿Usted considera que la Municipalidad Distrital de Luyando promueve capacitaciones para innovar y crea situaciones que requieran atención inmediata?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	10	40,0
	Casi nunca	3	12,0
	A veces	4	16,0
	Casi siempre	8	32,0
	Total	25	100,0

Nota. Encuesta 2024.

Figura 3

¿Usted considera que la Municipalidad Distrital de Luyando promueve capacitaciones para innovar y crea situaciones que requieran atención inmediata?



Nota. Encuesta 2024

Análisis e interpretación: Según la tabla 7 respondieron lo siguiente: el 32% respondieron casi siempre, el 16% a veces, el 12% casi nunca y el 40% nunca. Concluyendo que el 40% de los participantes declararon que nunca creyeron que el gobierno municipal distrital de Luyando estuviera promoviendo una educación innovadora y creando situaciones que requirieran una respuesta inmediata.

Tabla 8

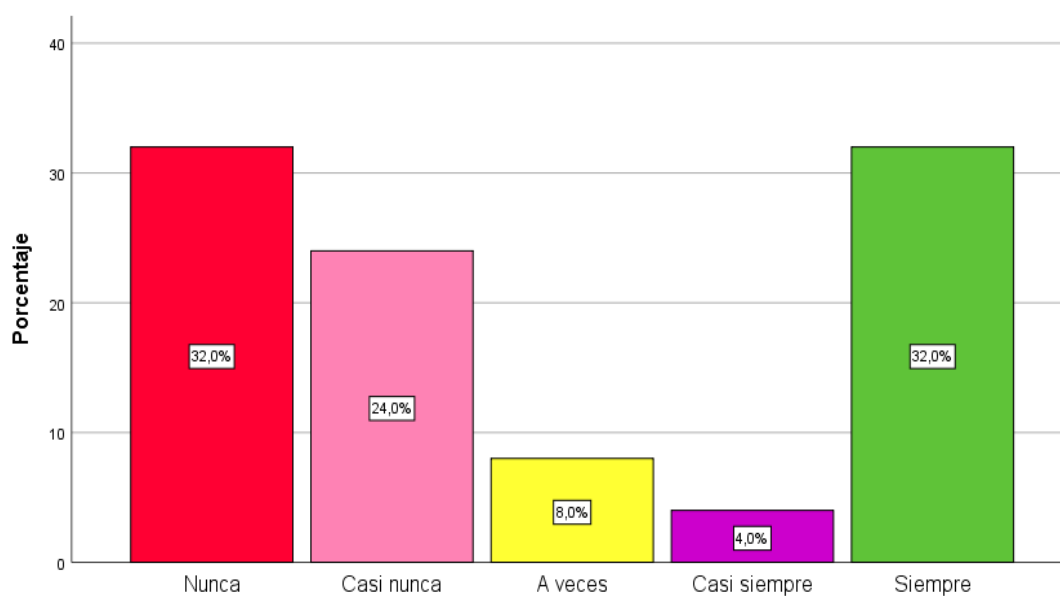
¿Considera usted que recibe remuneración justa por su trabajo en la Municipalidad Distrital de Luyando?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	8	32,0
	Casi nunca	6	24,0
	A veces	2	8,0
	Casi siempre	1	4,0
	Siempre	8	32,0
	Total	25	100,0

Nota. Encuesta 2024.

Figura 4

¿Considera usted que recibe remuneración justa por su trabajo en la Municipalidad Distrital de Luyando?



Nota. Encuesta 2024

Análisis e interpretación: Según la tabla 8 respondieron lo siguiente: el 32% respondieron siempre, el 4% casi siempre, el 8% a veces, el 24% casi nunca y el 32% nunca. Concluyendo que el 32% de los participantes declararon que siempre y nunca consideran que reciben una remuneración justa por su trabajo en la Municipalidad Distrital de Luyando.

Tabla 9

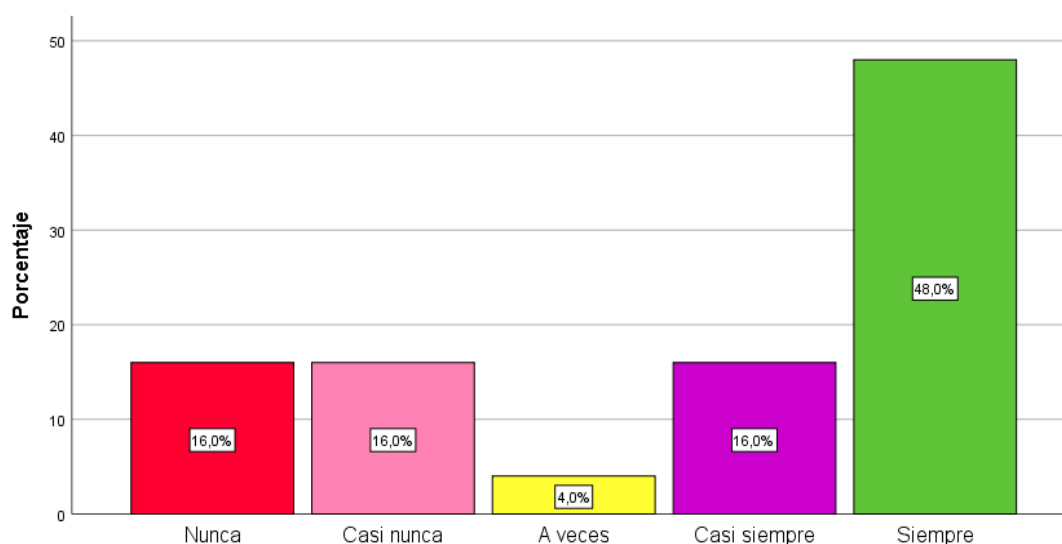
¿Considera usted que debería implementarse programas de incentivos en la Municipalidad Distrital de Luyando para motivar su desempeño laboral?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	4	16,0
	Casi nunca	4	16,0
	A veces	1	4,0
	Casi siempre	4	16,0
	Siempre	12	48,0
	Total	25	100,0

Nota. Encuesta 2024.

Figura 5

¿Considera usted que debería implementarse programas de incentivos en la Municipalidad Distrital de Luyando para motivar su desempeño laboral?



Nota. Encuesta 2024

Análisis e interpretación: Según la tabla 9 respondieron lo siguiente: el 48% respondieron siempre, el 16% casi siempre, casi nunca y nunca, y el 4% a veces. Concluyendo que el 48% de los participantes declararon que siempre consideran que se debería implementar los programas de incentivos en la Municipalidad Distrital de Luyando para motivar el desempeño laboral.

Tabla 10

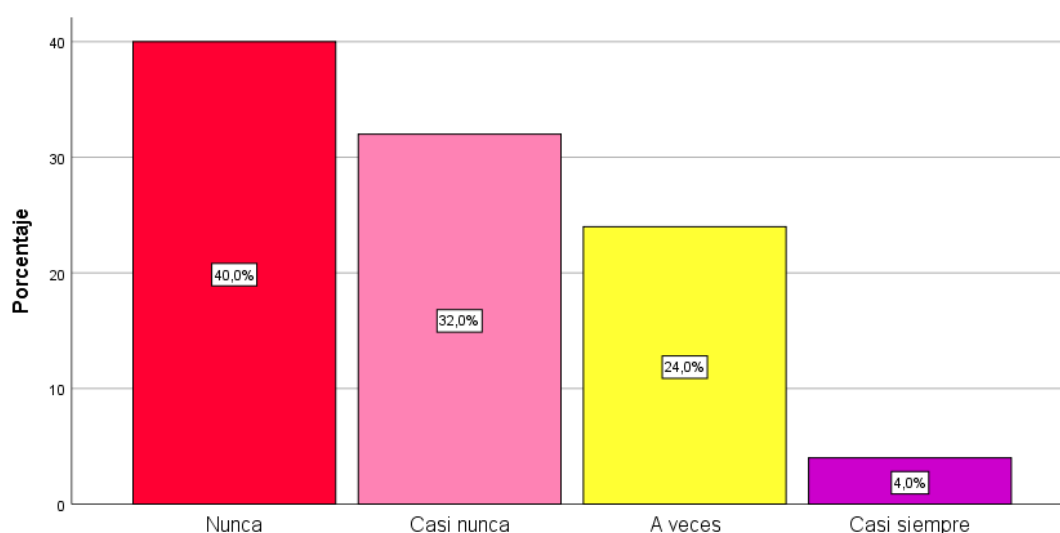
¿Considera usted que la Municipalidad Distrital de Luyando gestiona otros recursos económicos para el apoyo de sus trabajadores, y este se ve reflejado en el logro de sus objetivos?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	10	40,0
	Casi nunca	8	32,0
	A veces	6	24,0
	Casi siempre	1	4,0
	Total	25	100,0

Nota. Encuesta 2024.

Figura 6

¿Considera usted que la Municipalidad Distrital de Luyando gestiona otros recursos económicos para el apoyo de sus trabajadores, y este se ve reflejado en el logro de sus objetivos?



Nota. Encuesta 2024

Análisis e interpretación: Según la tabla 10 respondieron lo siguiente: el 4% respondieron casi siempre, el 24% a veces, el 32% casi nunca y el 40% nunca. Concluyendo que el 40% de los participantes declararon que nunca consideran que la Municipalidad Distrital de Luyando gestiona otros recursos económicos para el apoyo de sus trabajadores, y este se ve reflejado en el logro de sus objetivos.

Tabla 11

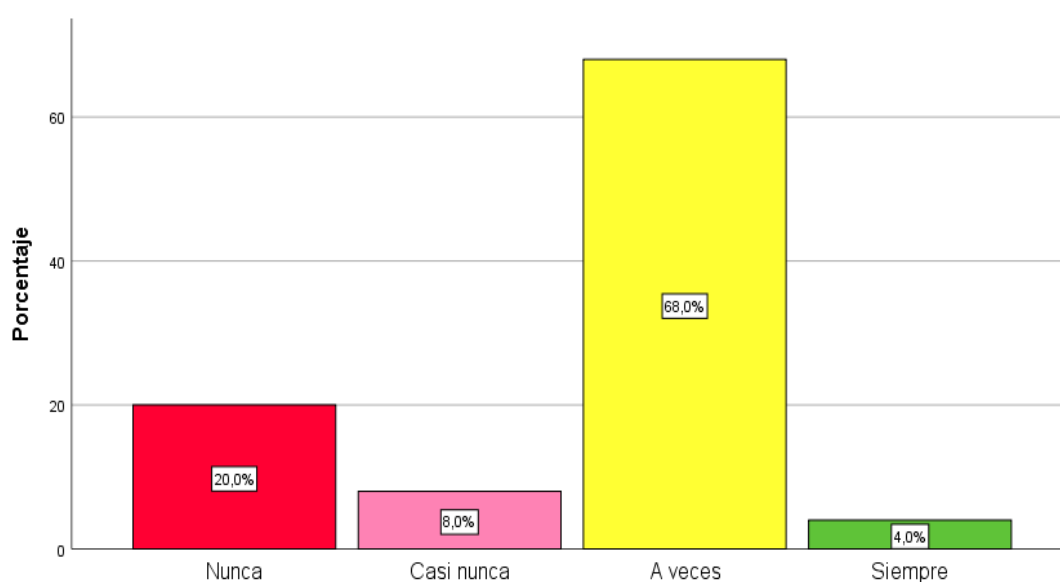
¿Considera usted que la Municipalidad Distrital de Luyando realiza una evaluación constante de su desempeño?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	5	20,0
	Casi nunca	2	8,0
	A veces	17	68,0
	Siempre	1	4,0
	Total	25	100,0

Nota. Encuesta 2024.

Figura 7

¿Considera usted que la Municipalidad Distrital de Luyando realiza una evaluación constante de su desempeño?



Nota. Encuesta 2024

Análisis e interpretación: Según la tabla 11 respondieron lo siguiente: el 4% respondieron siempre, el 68% a veces, el 8% casi nunca y el 20% nunca. Concluyendo que el 68% de los participantes declararon encuestados indican que a veces consideran que la Municipalidad Distrital de Luyando realizan una evaluación constante de su desempeño.

Tabla 12

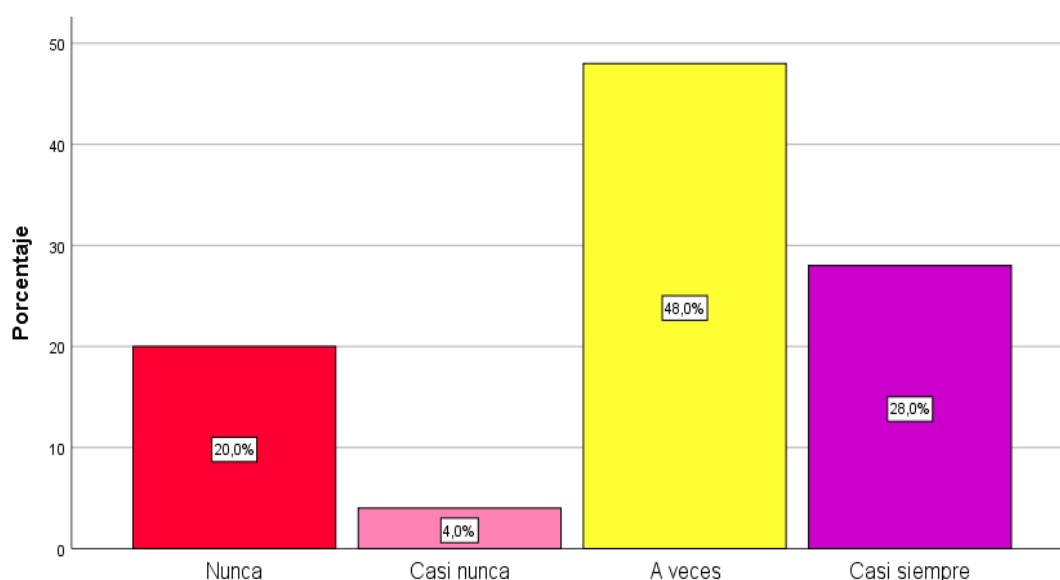
¿Considera usted que las estrategias de evaluación utilizadas en la Municipalidad Distrital de Luyando son efectivas para medir su desempeño laboral de manera justa y precisa?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	5	20,0
	Casi nunca	1	4,0
	A veces	12	48,0
	Casi siempre	7	28,0
	Total	25	100,0

Nota. Encuesta 2024.

Figura 8

¿Considera usted que las estrategias de evaluación utilizadas en la Municipalidad Distrital de Luyando son efectivas para medir su desempeño laboral de manera justa y precisa?



Nota. Encuesta 2024

Análisis e interpretación: Según la tabla 12 respondieron lo siguiente: el 28% respondieron casi siempre, el 48% a veces, el 4% casi nunca y el 20% nunca. Concluyendo que el 48% de los participantes declararon que a veces consideran que las estrategias de evaluación utilizadas en la Municipalidad Distrital de Luyando son efectivas para medir su desempeño laboral de manera justa y precisa.

Tabla 13

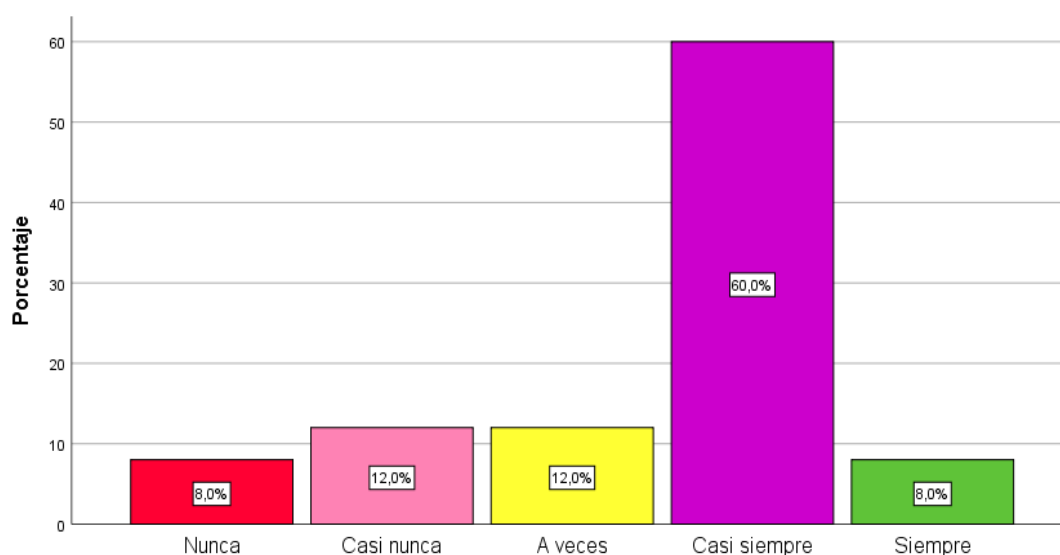
¿Considera Usted que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Luyando muestran un rendimiento laboral positivo, al momento de realizar su trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	2	8,0
	Casi nunca	3	12,0
	A veces	3	12,0
	Casi siempre	15	60,0
	Siempre	2	8,0
	Total	25	100,0

Nota. Encuesta 2024.

Figura 9

¿Considera Usted que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Luyando muestran un rendimiento laboral positivo, al momento de realizar su trabajo?



Nota. Encuesta 2024

Análisis e interpretación: Según la tabla 13 respondieron lo siguiente: el 8% respondieron siempre, el 60% casi siempre, el 12% a veces y casi nunca, y el 8% nunca. Concluyendo que el 60% de los participantes declararon que casi siempre consideran que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Luyando muestran un rendimiento laboral positivo, al momento de realizar su trabajo.

Tabla 14

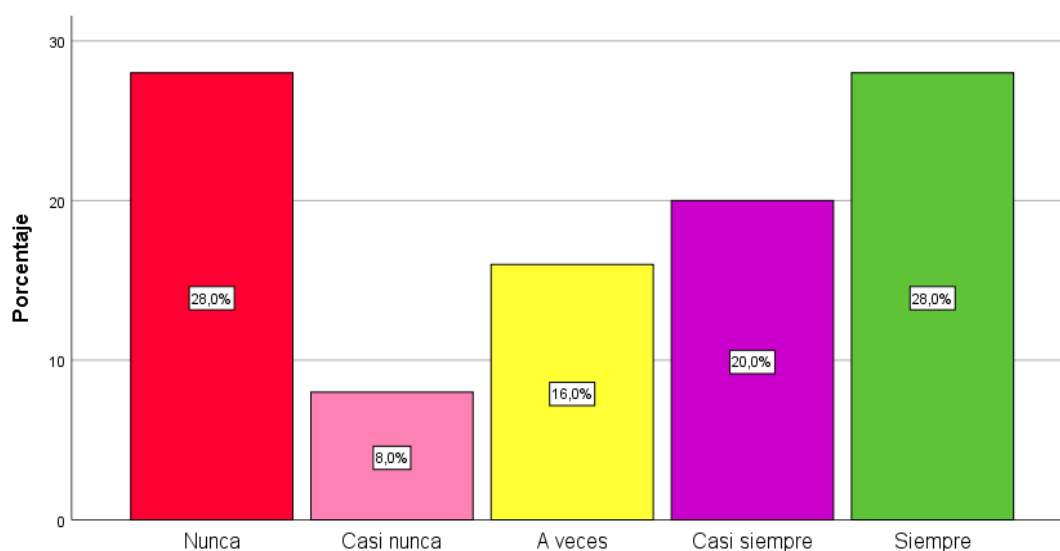
¿Con qué frecuencia considera que las actividades de capacitación y desarrollo profesional ofrecidas por la Municipalidad son adecuadas para mejorar su desempeño laboral?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	7	28,0
	Casi nunca	2	8,0
	A veces	4	16,0
	Casi siempre	5	20,0
	Siempre	7	28,0
	Total	25	100,0

Nota. Encuesta 2024.

Figura 10

¿Con qué frecuencia considera que las actividades de capacitación y desarrollo profesional ofrecidas por la Municipalidad son adecuadas para mejorar su desempeño laboral?



Nota. Encuesta 2024

Análisis e interpretación: Según la tabla 14 respondieron lo siguiente: el 28% respondieron siempre, el 20% casi siempre, el 16% a veces, el 8% casi nunca y el 28% nunca. Concluyendo que el 28% de los participantes declararon que siempre y nunca consideran que las actividades de capacitación y desarrollo profesional ofrecidas por la Municipalidad son las adecuadas para mejorar su desempeño laboral.

Tabla 15

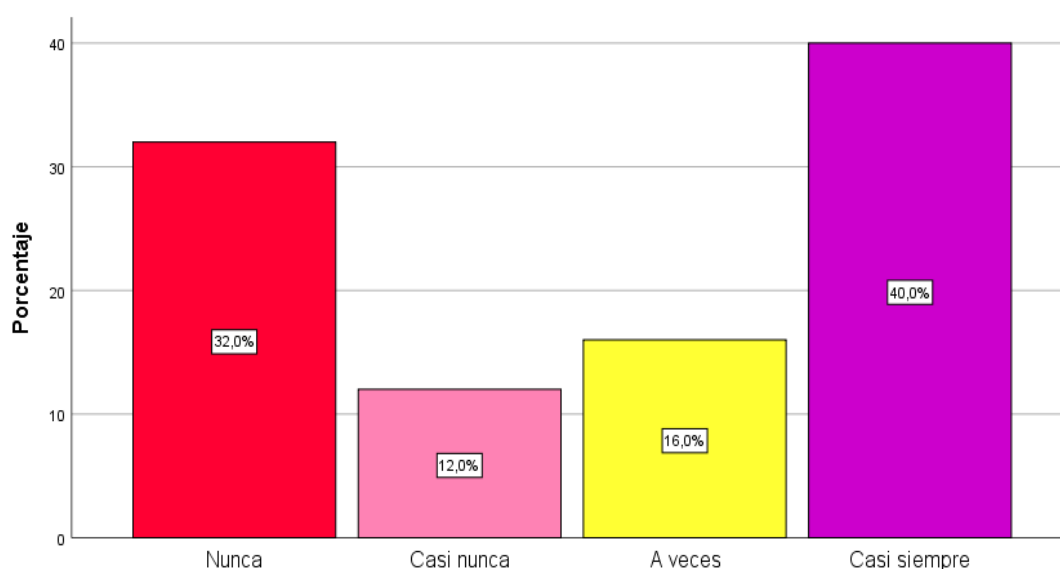
¿Con qué frecuencia siente que la evaluación del desempeño realizada por la Municipalidad refleja adecuadamente su trabajo y esfuerzo?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	8	32,0
	Casi nunca	3	12,0
	A veces	4	16,0
	Casi siempre	10	40,0
	Total	25	100,0

Nota. Encuesta 2024.

Figura 11

¿Con qué frecuencia siente que la evaluación del desempeño realizada por la Municipalidad refleja adecuadamente su trabajo y esfuerzo?



Nota. Encuesta 2024

Análisis e interpretación: Según la tabla 15 respondieron lo siguiente: el 40% respondieron casi siempre, el 16% a veces, el 12% casi nunca y el 32% nunca. Concluyendo que el 40% de los participantes declararon que casi siempre sienten que la evaluación del desempeño realizada por la Municipalidad refleja adecuadamente su trabajo y esfuerzo.

Tabla 16

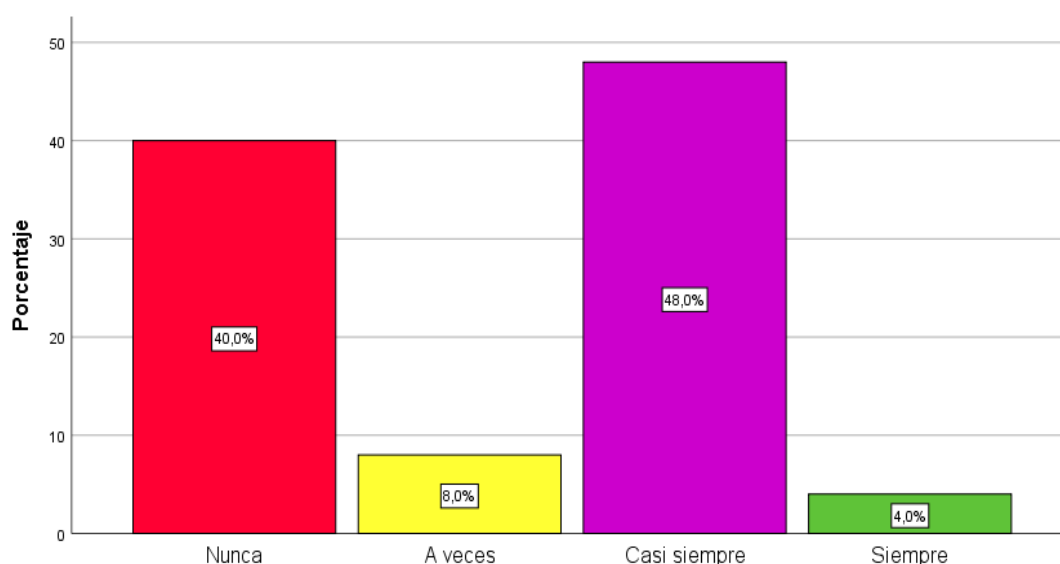
¿Con qué frecuencia considera que las actividades de gestión de recursos humanos de la Municipalidad fomentan un ambiente de trabajo positivo y colaborativo?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	10	40,0
	A veces	2	8,0
	Casi siempre	12	48,0
	Siempre	1	4,0
	Total	25	100,0

Nota. Encuesta 2024.

Figura 12

¿Con qué frecuencia considera que las actividades de gestión de recursos humanos de la Municipalidad fomentan un ambiente de trabajo positivo y colaborativo?



Nota. Encuesta 2024

Análisis e interpretación: Según la tabla 16 respondieron lo siguiente: el 4% respondieron siempre, el 48% casi siempre, el 8% a veces y el 40% nunca. Concluyendo que el 48% de los participantes declararon que casi siempre consideran que las actividades de gestión de recursos humanos de la Municipalidad fomentan un ambiente de trabajo positivo y colaborativo.

Tabla 17

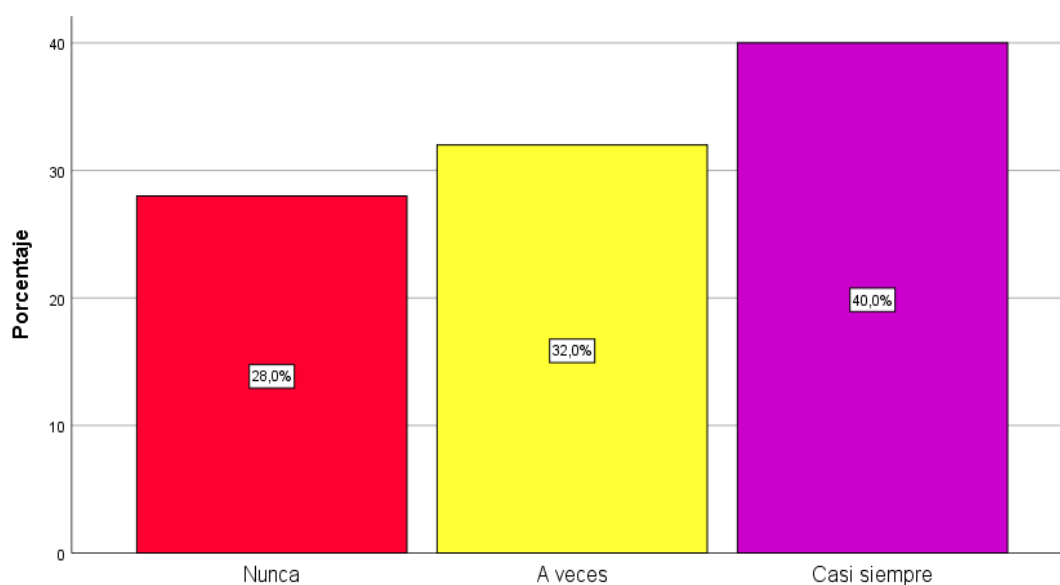
¿Considera usted que los procesos de reclutamiento de la Municipalidad son transparentes y justos?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	7	28,0
	A veces	8	32,0
	Casi siempre	10	40,0
	Total	25	100,0

Nota. Encuesta 2024.

Figura 13

¿Considera usted que los procesos de reclutamiento de la Municipalidad son transparentes y justos?



Nota. Encuesta 2024

Análisis e interpretación: Según la tabla 17 respondieron lo siguiente: el 40% respondieron casi siempre, el 32% a veces y el 28% casi nunca. Concluyendo que el 40% de los participantes declararon que casi siempre consideran que los procesos de reclutamiento de la Municipalidad son transparentes y justos.

Tabla 18

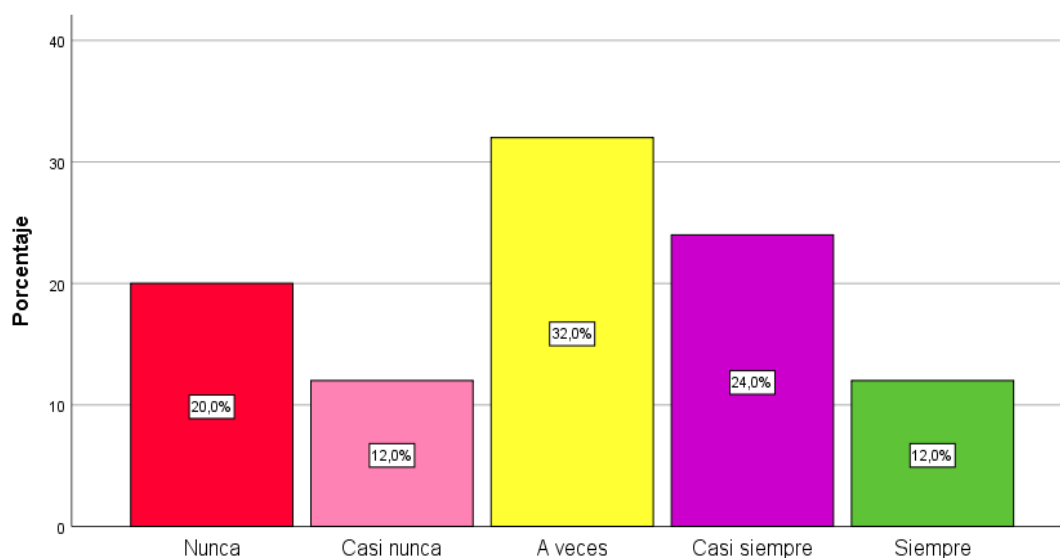
¿Usted cree que los criterios de selección de personal en la Municipalidad están bien definidos y se aplican consistentemente?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	5	20,0
	Casi nunca	3	12,0
	A veces	8	32,0
	Casi siempre	6	24,0
	Siempre	3	12,0
	Total	25	100,0

Nota. Encuesta 2024.

Figura 14

¿Usted cree que los criterios de selección de personal en la Municipalidad están bien definidos y se aplican consistentemente?



Nota. Encuesta 2024

Análisis e interpretación: Según la tabla 18 respondieron lo siguiente: el 12% respondieron siempre, el 24% casi siempre, el 32% a veces, el 12% casi nunca y el 20% nunca. Concluyendo que el 32% de los participantes declararon que a veces creen que los criterios de selección de personal en la Municipalidad están bien definidos y se aplican consistentemente.

Tabla 19

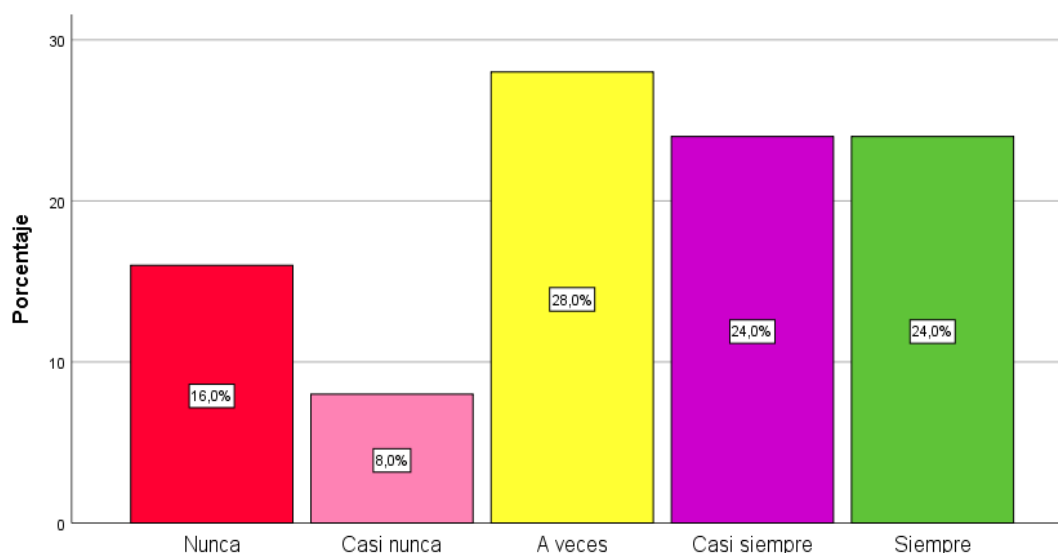
¿Considera usted que el proceso de selección en la Municipalidad elige a los candidatos más calificados para los puestos disponibles?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	4	16,0
	Casi nunca	2	8,0
	A veces	7	28,0
	Casi siempre	6	24,0
	Siempre	6	24,0
	Total	25	100,0

Nota. Encuesta 2024.

Figura 15

¿Considera usted que el proceso de selección en la Municipalidad elige a los candidatos más calificados para los puestos disponibles?



Nota. Encuesta 2024

Análisis e interpretación: Según la tabla 19 respondieron lo siguiente: el 24% respondieron siempre y casi siempre, el 28% a veces, el 8% casi nunca y el 16% nunca. Concluyendo que el 28% de los participantes declararon que a veces consideran que el proceso de selección en la Municipalidad elige a los candidatos más calificados para los puestos disponibles.

VARIABLE DE SERVICIO AL USUARIO

Tabla 20

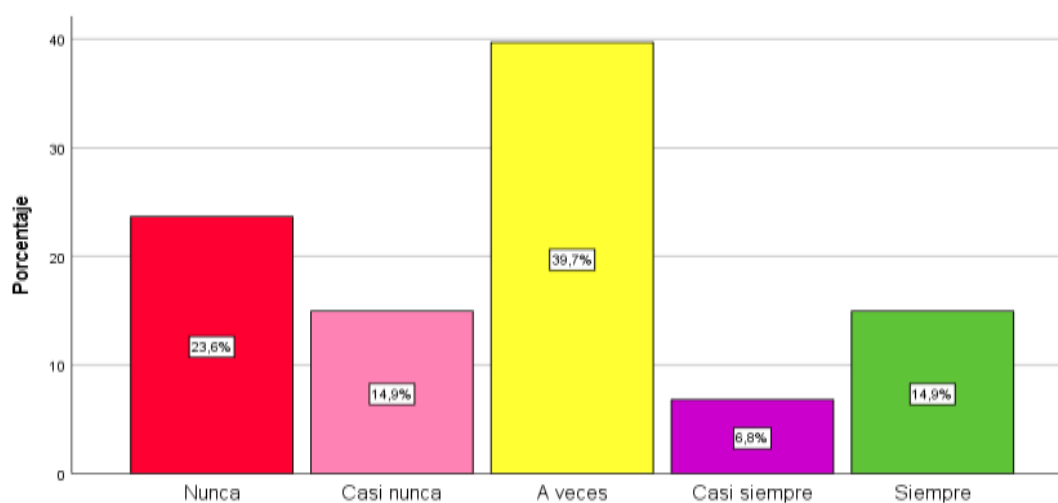
¿Ha encontrado usted los materiales informativos proporcionados por la Municipalidad, como folletos y carteles, claros y útiles para obtener información sobre los servicios y procedimientos?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	87	23,6
	Casi nunca	55	14,9
	A veces	146	39,7
	Casi siempre	25	6,8
	Siempre	55	14,9
	Total	368	100,0

Nota. Encuesta 2024.

Figura 16

¿Ha encontrado usted los materiales informativos proporcionados por la Municipalidad, como folletos y carteles, claros y útiles para obtener información sobre los servicios y procedimientos?



Nota. Encuesta 2024

Análisis e interpretación: Según la tabla 20 respondieron lo siguiente: el 14.9% respondieron siempre, el 6.8% casi siempre, el 39.7% a veces, el 14.9% casi nunca y el 23.6% nunca. Concluyendo que el 39.7% de los participantes declararon que a veces han encontrado los materiales informativos proporcionados por la Municipalidad, como folletos y carteles, claros y útiles para obtener información sobre los servicios y procedimientos.

Tabla 21

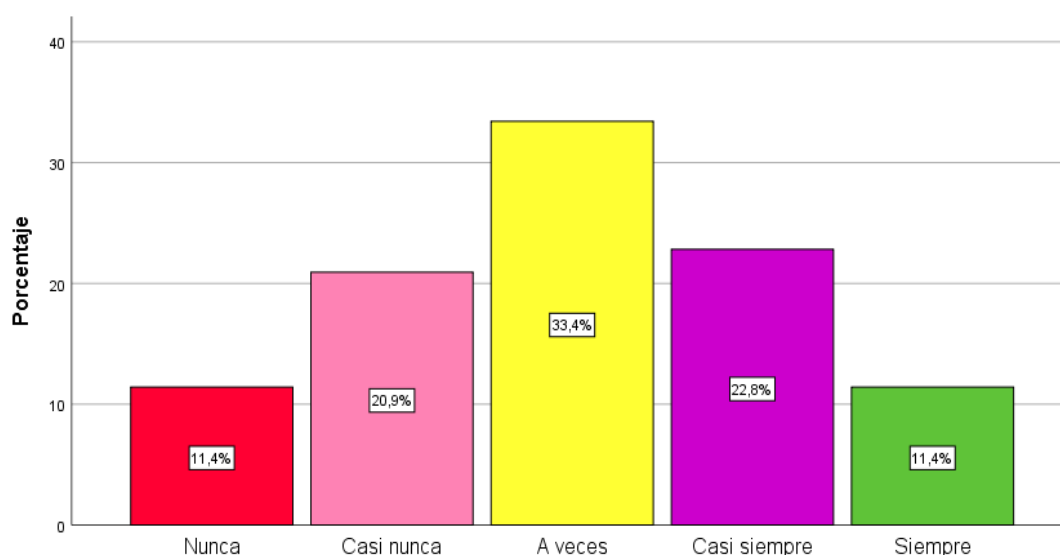
¿Considera usted que las instalaciones de la Municipalidad, incluyendo su limpieza, organización y comodidades, son adecuadas para satisfacer sus necesidades como usuario?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	42	11,4
	Casi nunca	77	20,9
	A veces	123	33,4
	Casi siempre	84	22,8
	Siempre	42	11,4
	Total	368	100,0

Nota. Encuesta 2024.

Figura 17

¿Considera usted que las instalaciones de la Municipalidad, incluyendo su limpieza, organización y comodidades, son adecuadas para satisfacer sus necesidades como usuario?



Nota. Encuesta 2024

Análisis e interpretación: Según la tabla 21 respondieron lo siguiente: el 11.4% respondieron siempre, el 22.8% casi siempre, el 33.4% a veces, el 20.9% casi nunca y el 11.4% nunca. Concluyendo que el 33.4% de los participantes declararon que a veces consideran que las instalaciones de la Municipalidad, incluyendo su limpieza, organización y comodidades, son adecuadas para satisfacer sus necesidades como usuario.

Tabla 22

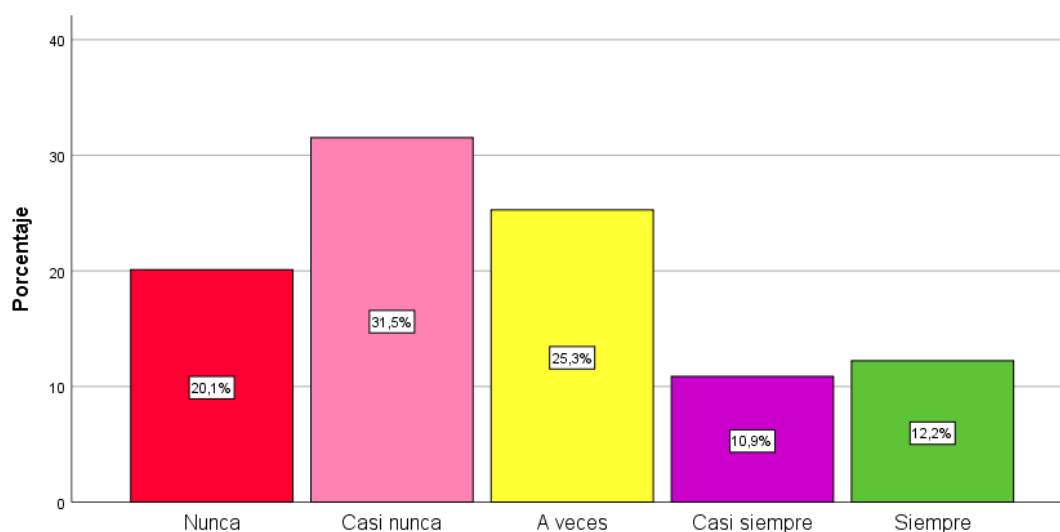
¿Considera usted que la Municipalidad Distrital de Luyando cuenta con equipos de apariencia moderna dentro de sus instalaciones?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	74	20,1
	Casi nunca	116	31,5
	A veces	93	25,3
	Casi siempre	40	10,9
	Siempre	45	12,2
	Total	368	100,0

Nota. Encuesta 2024.

Figura 18

¿Considera usted que la Municipalidad Distrital de Luyando cuenta con equipos de apariencia moderna dentro de sus instalaciones?



Nota. Encuesta 2024

Análisis e interpretación: Según la tabla 22 respondieron lo siguiente: el 12.2% respondieron siempre, el 10.9% casi siempre, el 25.3% a veces, el 31.5% casi nunca y el 20.1% nunca. Concluyendo que el 31.5% de los participantes declararon que casi nunca consideran que la Municipalidad Distrital de Luyando cuenta con equipos de apariencia moderna dentro de sus instalaciones.

Tabla 23

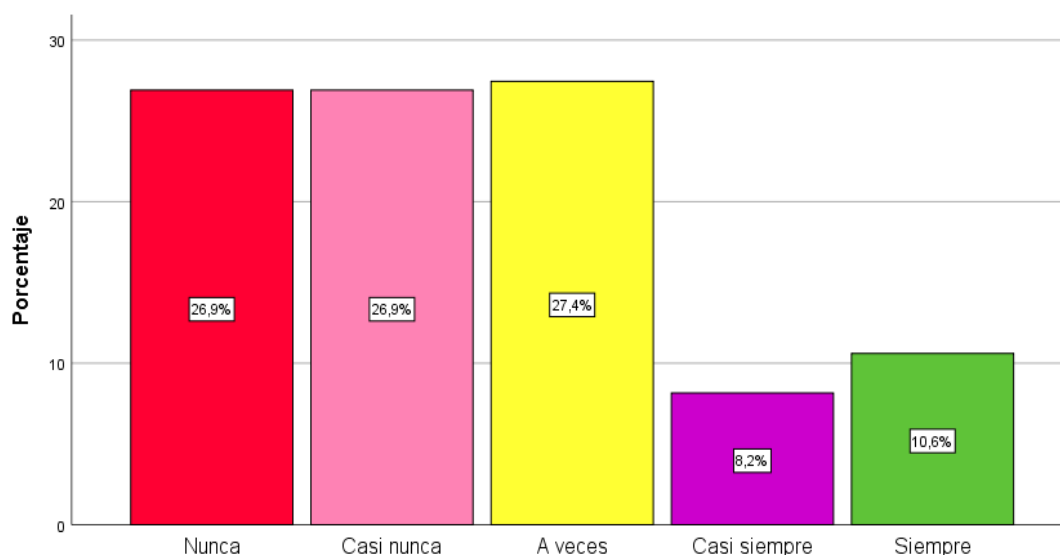
¿Ha recibido usted una atención oportuna por parte del personal de la Municipalidad al solicitar información o servicios?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	99	26,9
	Casi nunca	99	26,9
	A veces	101	27,4
	Casi siempre	30	8,2
	Siempre	39	10,6
	Total	368	100,0

Nota. Encuesta 2024.

Figura 19

¿Ha recibido usted una atención oportuna por parte del personal de la Municipalidad al solicitar información o servicios?



Nota. Encuesta 2024

Análisis e interpretación: Según la tabla 23 respondieron lo siguiente: el 10.6% respondieron siempre, el 8.2% casi siempre, el 27.4% a veces y el 26.9% casi nunca y nunca. Concluyendo que el 27.4% de los participantes declararon que a veces han recibido una atención oportuna por parte del personal de la Municipalidad al solicitar información o servicios.

Tabla 24

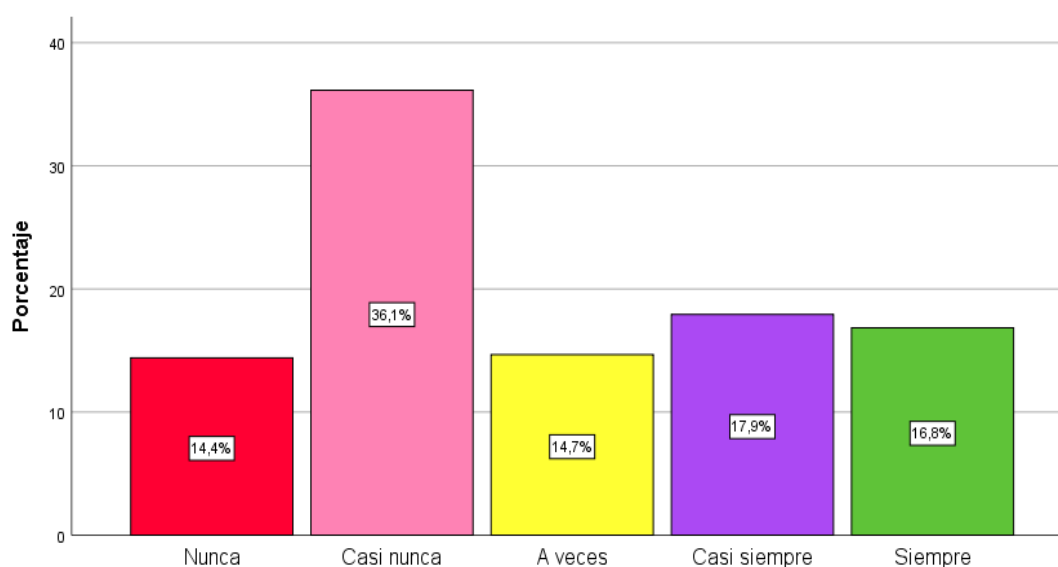
¿Ha encontrado usted suficiente personal disponible en la Municipalidad para atender sus necesidades y consultas durante su visita?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	53	14,4
	Casi nunca	133	36,1
	A veces	54	14,7
	Casi siempre	66	17,9
	Siempre	62	16,8
	Total	368	100,0

Nota. Encuesta 2024.

Figura 20

¿Ha encontrado usted suficiente personal disponible en la Municipalidad para atender sus necesidades y consultas durante su visita?



Nota. Encuesta 2024

Análisis e interpretación: Según la tabla 24 respondieron lo siguiente: el 16.8% respondieron siempre, el 17.9% casi siempre, el 14.7% a veces, el 36.1% casi nunca y el 14.4% nunca. Concluyendo que el 36.1% de los participantes declararon que casi nunca han encontrado suficiente personal disponible en la Municipalidad para atender sus necesidades y consultas durante sus visitas.

Tabla 25

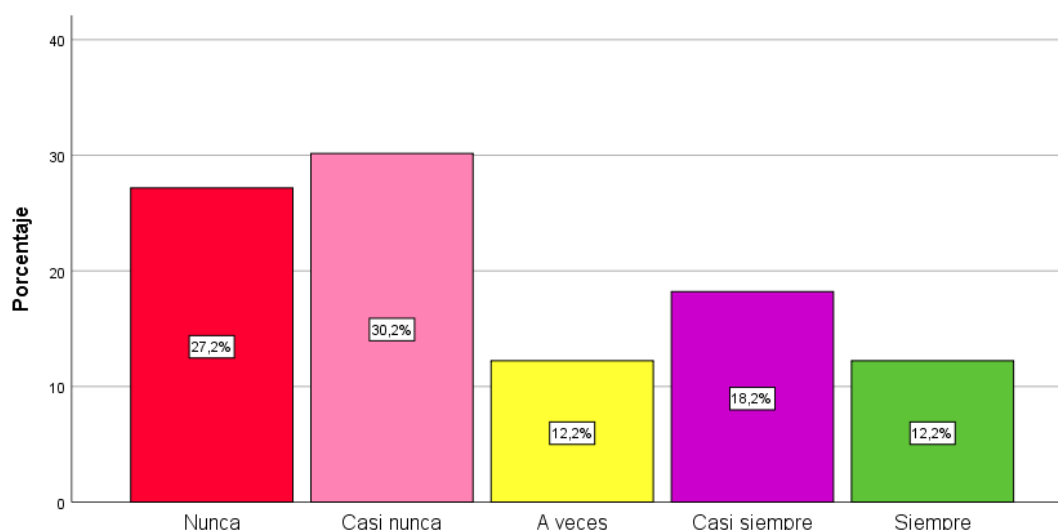
¿Usted considera que el tiempo que espera para recibir el servicio en la Municipalidad Distrital de Luyando es el adecuado?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	100	27,2
	Casi nunca	111	30,2
	A veces	45	12,2
	Casi siempre	67	18,2
	Siempre	45	12,2
	Total	368	100,0

Nota. Encuesta 2024.

Figura 21

¿Usted considera que el tiempo que espera para recibir el servicio en la Municipalidad Distrital de Luyando es el adecuado?



Nota. Encuesta 2024

Análisis e interpretación: Según la tabla 25 respondieron lo siguiente: el 12.2% respondieron siempre y a veces, el 18.2% casi siempre, el 30.2% casi nunca y el 27.2% nunca. Concluyendo que el 30.2% de los participantes declararon que casi nunca consideran que el tiempo que esperan para recibir el servicio en la Municipalidad Distrital de Luyando es el adecuado.

Tabla 26

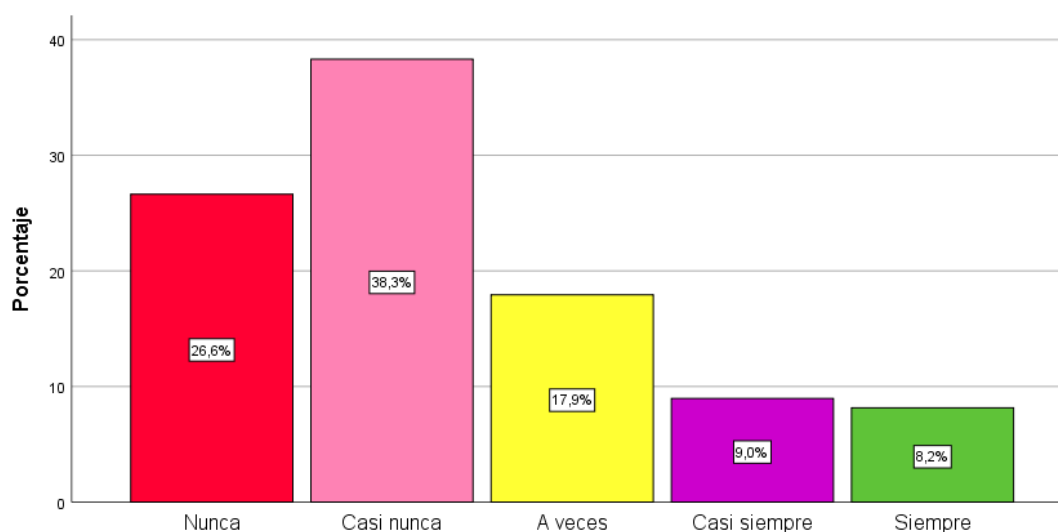
¿Ha sentido usted que el personal de la Municipalidad comprende completamente sus necesidades y preocupaciones cuando solicita información o servicios?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	98	26,6
	Casi nunca	141	38,3
	A veces	66	17,9
	Casi siempre	33	9,0
	Siempre	30	8,2
	Total	368	100,0

Nota. Encuesta 2024.

Figura 22

¿Ha sentido usted que el personal de la Municipalidad comprende completamente sus necesidades y preocupaciones cuando solicita información o servicios?



Nota. Encuesta 2024

Análisis e interpretación: Según la tabla 26 respondieron lo siguiente: el 8.2% respondieron siempre, el 9% casi siempre, el 17.9% a veces, el 38.3% casi nunca y el 26.6% nunca. Concluyendo que el 38.3% de los participantes declararon que casi nunca han sentido que el personal de la Municipalidad comprende completamente sus necesidades y preocupaciones cuando solicitan información o servicios

Tabla 27

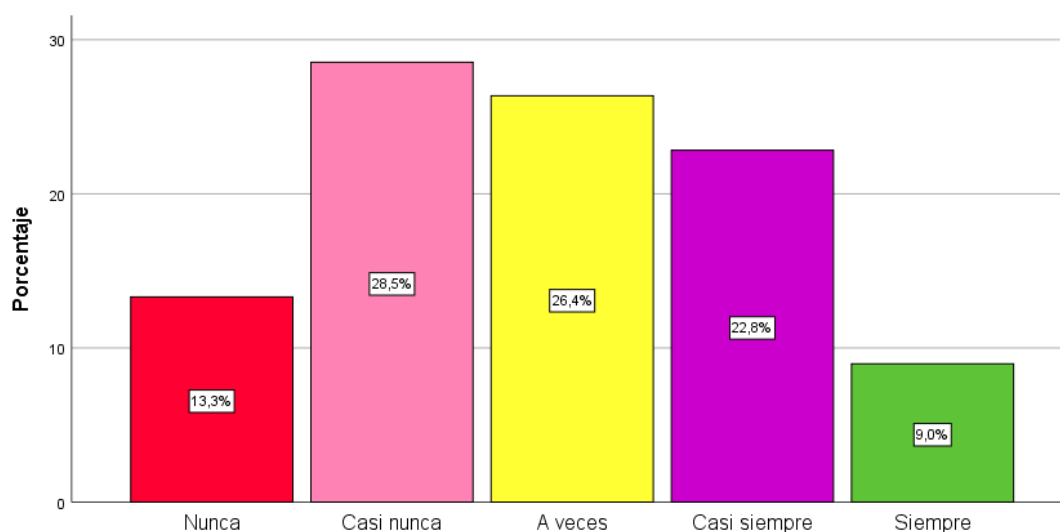
¿Ha experimentado usted que el personal de la Municipalidad atiende personalmente sus solicitudes y consultas, en lugar de delegarlas en otros empleados?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	49	13,3
	Casi nunca	105	28,5
	A veces	97	26,4
	Casi siempre	84	22,8
	Siempre	33	9,0
	Total	368	100,0

Nota. Encuesta 2024.

Figura 23

¿Ha experimentado usted que el personal de la Municipalidad atiende personalmente sus solicitudes y consultas, en lugar de delegarlas en otros empleados?



Nota. Encuesta 2024

Análisis e interpretación: Según la tabla 27 respondieron lo siguiente: el 9% respondieron siempre, el 22.8% casi siempre, el 26.4% a veces, el 28.5% casi nunca y el 13.3% nunca. Concluyendo que el 28.5% de los participantes declararon que casi nunca han experimentado que el personal de la Municipalidad atiende personalmente sus solicitudes y consultas, en lugar de delegarlas en otros empleados.

Tabla 28

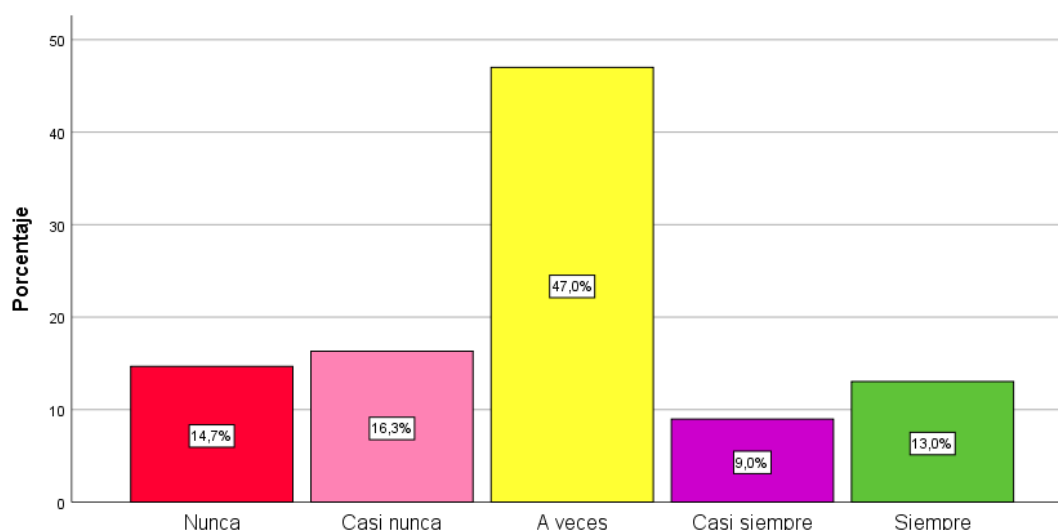
¿Considera usted que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Luyando demuestran un trato amable y cortés con todos los usuarios?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	54	14,7
	Casi nunca	60	16,3
	A veces	173	47,0
	Casi siempre	33	9,0
	Siempre	48	13,0
	Total	368	100,0

Nota. Encuesta 2024.

Figura 24

¿Considera usted que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Luyando demuestran un trato amable y cortés con todos los usuarios?



Nota. Encuesta 2024

Análisis e interpretación: Según la tabla 28 respondieron lo siguiente: el 13% respondieron siempre, el 9% casi siempre, el 47% a veces, el 16.3% casi nunca y el 14.7% nunca. Concluyendo que el 47% de los participantes declararon que a veces consideran que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Luyando demuestran un trato amable y cortés con todos los usuarios.

Tabla 29

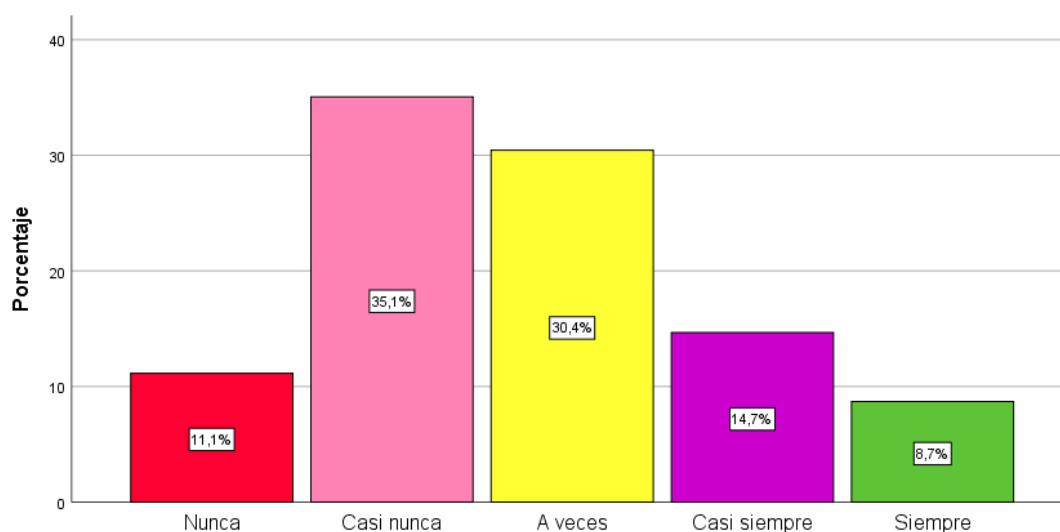
¿Con qué frecuencia usted percibe que la Municipalidad Distrital de Luyando posee una atención individualizada por parte del personal de la institución?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	41	11,1
	Casi nunca	129	35,1
	A veces	112	30,4
	Casi siempre	54	14,7
	Siempre	32	8,7
	Total	368	100,0

Nota. Encuesta 2024.

Figura 25

¿Con qué frecuencia usted percibe que la Municipalidad Distrital de Luyando posee una atención individualizada por parte del personal de la institución?



Nota. Encuesta 2024

Análisis e interpretación: Según la tabla 29 respondieron lo siguiente: el 8.7% respondieron siempre, el 14.7% casi siempre, el 30.4% a veces, el 35.1% casi nunca y el 11.1% nunca. Concluyendo que el 35.1% de los participantes declararon indican que casi nunca perciben que la Municipalidad Distrital de Luyando poseen una atención individualizada por parte del personal de la institución.

Tabla 30

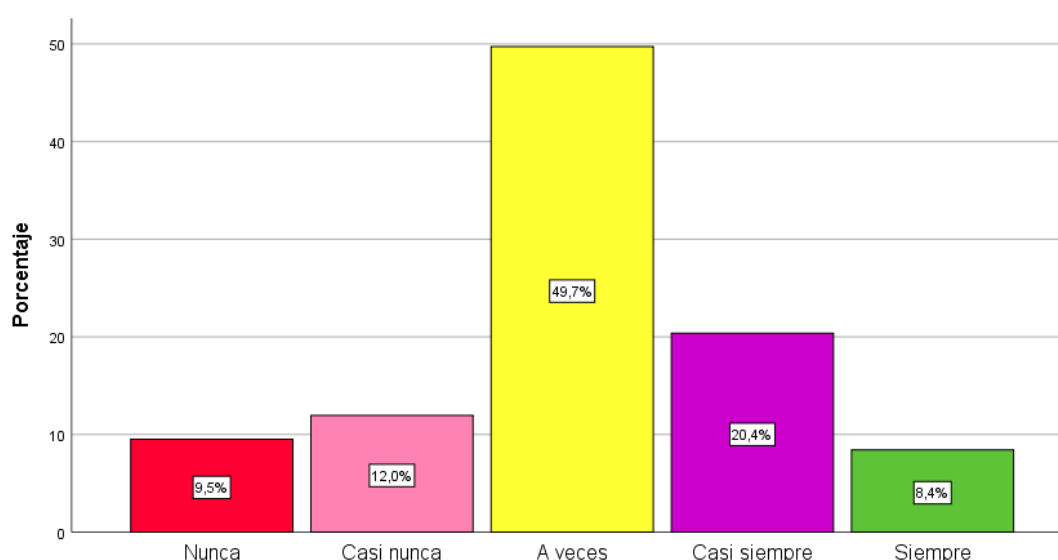
¿Considera que los horarios de atención son convenientes para sus necesidades?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	35	9,5
	Casi nunca	44	12,0
	A veces	183	49,7
	Casi siempre	75	20,4
	Siempre	31	8,4
	Total	368	100,0

Nota. Encuesta 2024.

Figura 26

¿Considera que los horarios de atención son convenientes para sus necesidades?



Nota. Encuesta 2024

Análisis e interpretación: Según la tabla 30 respondieron lo siguiente: el 8.4% respondieron siempre, el 20.4% casi siempre, el 49.7% a veces, el 12% casi nunca y el 9.5% nunca. Concluyendo que el 49.7% de los participantes declararon que a veces consideran que los horarios de atención son convenientes para sus necesidades.

Tabla 31

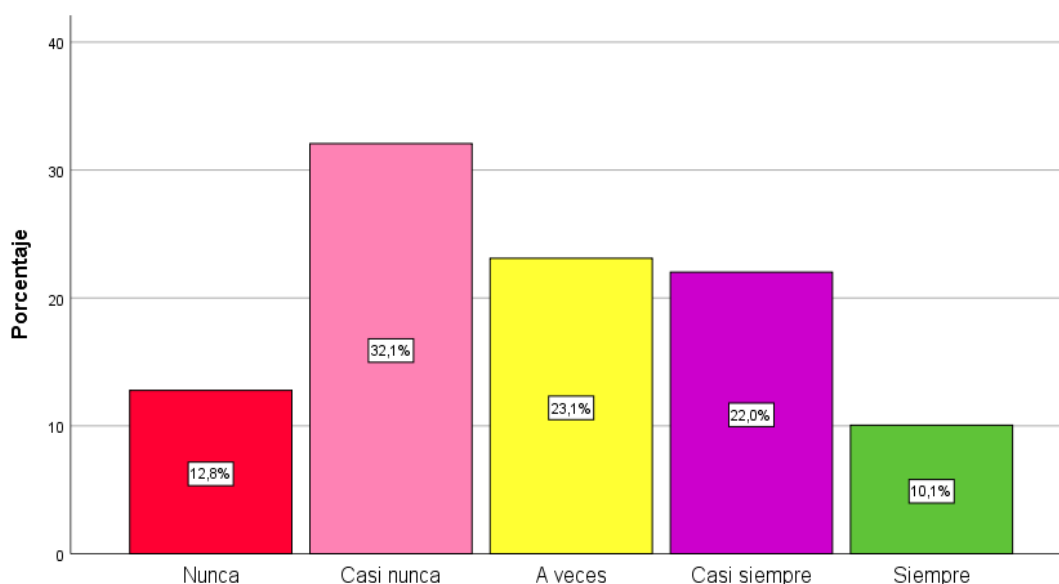
¿Considera usted que la atención brindada por los empleados municipales es personalizada?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	47	12,8
	Casi nunca	118	32,1
	A veces	85	23,1
	Casi siempre	81	22,0
	Siempre	37	10,1
	Total	368	100,0

Nota. Encuesta 2024.

Figura 27

¿Considera usted que la atención brindada por los empleados municipales es personalizada?



Nota. Encuesta 2024

Análisis e interpretación: Según la tabla 31 respondieron lo siguiente: el 10.1% respondieron siempre, el 22% casi siempre, el 23.1% a veces, el 32.1% casi nunca y el 12.8% nunca. Concluyendo que el 32.1% de los participantes declararon que casi nunca consideran que la atención brindada por los empleados municipales es personalizada.

Tabla 32

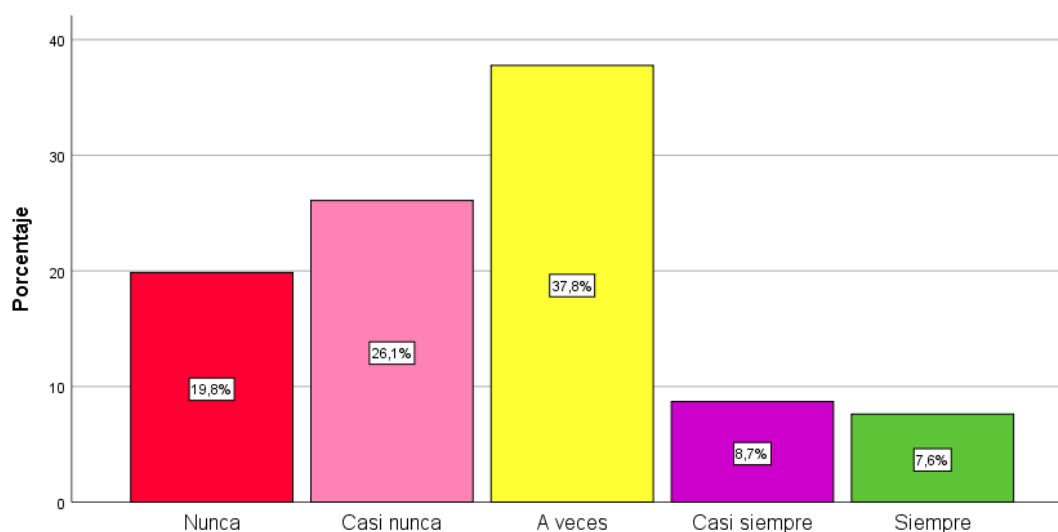
¿Considera usted que el comportamiento de los empleados de la Municipalidad Distrital de Luyando transmite confianza?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	73	19,8
	Casi nunca	96	26,1
	A veces	139	37,8
	Casi siempre	32	8,7
	Siempre	28	7,6
	Total	368	100,0

Nota. Encuesta 2024.

Figura 28

¿Considera usted que el comportamiento de los empleados de la Municipalidad Distrital de Luyando transmite confianza?



Nota. Encuesta 2024

Análisis e interpretación: Según la tabla 32 respondieron lo siguiente: el 7.6% respondieron siempre, el 8.7% casi siempre, el 37.8% a veces, el 26.1% casi nunca y el 19.8% nunca. Concluyendo que el 37.8% de los participantes declararon que a veces consideran que el comportamiento de los empleados de la Municipalidad Distrital de Luyando transmiten confianza.

Tabla 33

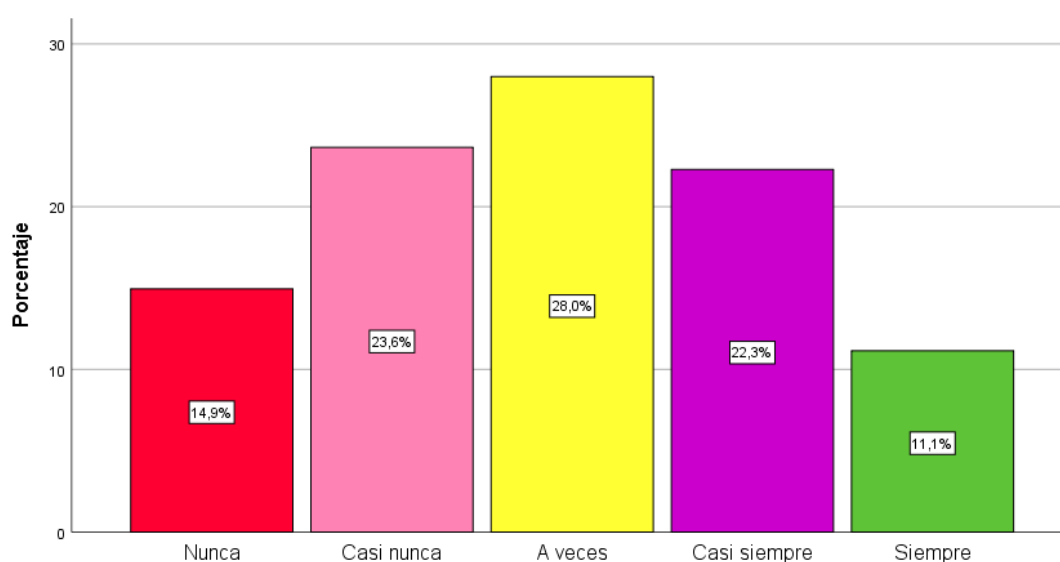
¿Usted considera sentirse seguro con las transacciones que realiza en la Municipalidad Distrital de Luyando?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	55	14,9
	Casi nunca	87	23,6
	A veces	103	28,0
	Casi siempre	82	22,3
	Siempre	41	11,1
	Total	368	100,0

Nota. Encuesta 2024.

Figura 29

¿Usted considera sentirse seguro con las transacciones que realiza en la Municipalidad Distrital de Luyando?



Nota. Encuesta 2024

Análisis e interpretación: Según la tabla 33 respondieron lo siguiente: el 11.1% respondieron siempre, el 22.3% casi siempre, el 28% a veces, el 23.6% casi nunca y el 14.9% nunca. Concluyendo que el 28% de los participantes declararon que a veces consideran sentirse seguro con las transacciones que realizan en la Municipalidad Distrital de Luyando.

Tabla 34

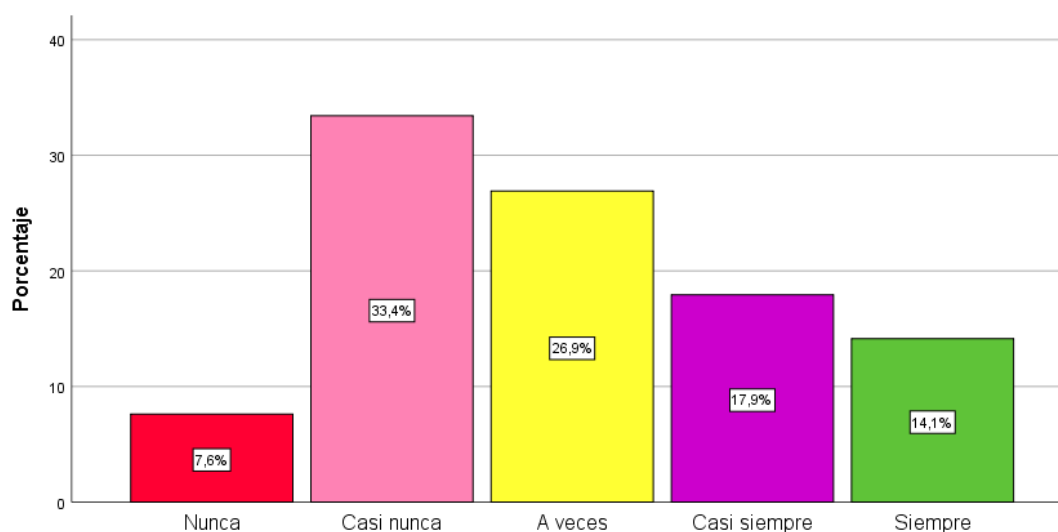
¿Usted considera que los empleados de la Municipalidad Distrital de Luyando son amables con los usuarios externos?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	28	7,6
	Casi nunca	123	33,4
	A veces	99	26,9
	Casi siempre	66	17,9
	Siempre	52	14,1
	Total	368	100,0

Nota. Encuesta 2024.

Figura 30

¿Usted considera que los empleados de la Municipalidad Distrital de Luyando son amables con los usuarios externos?



Nota. Encuesta 2024

Análisis e interpretación: Según la tabla 34 respondieron lo siguiente: el 14.1% respondieron siempre, el 17.9% casi siempre, el 26.9% a veces, el 33.4% casi nunca y el 7.6% nunca. Concluyendo que el 33.4% de los participantes declararon que casi nunca consideran que los empleados de la Municipalidad Distrital de Luyando son amables con los usuarios externos.

4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Tabla 35

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	GI	Sig.
Gestión de recursos humanos	,671	393	,063
Servicio al usuario	,732	393	,100
Capacitación y desarrollo personal	,522	393	,090
Compensación al personal	,592	393	,240
Evaluación de desempeño del personal	,499	393	,081
Análisis de las actividades	,615	393	,070
Reclutamiento y selección del personal	,601	393	,110

Nota. IBM SPSS Statistics.

Análisis e interpretación: Según la tabla de normalidad por medio del GI (número de encuestados), que es de 393 y es mayor a 50; por lo tanto, se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov^a para poder medir la significancia de las variables y dimensiones, de los cuales nos da una significancia mayor a P valor (0.05), afirmando que son resultados no paramétricos, de lo cual para medir las contrastaciones de hipótesis se utilizó la correlación de Rho de Spearman.

HIPÓTESIS GENERAL

La gestión de recursos humanos se relaciona significativamente con el servicio al usuario de la Municipalidad distrital de Luyando – 2024.

Tabla 36

Correlación de la hipótesis general

			Gestión de Recursos humanos	Servicio al usuario
Rho de Spearman	Gestión de Recursos humanos	Coefficiente de correlación	1,000	,579*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	393	393
	Servicio al usuario	Coefficiente de correlación	,579*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	393	393

Nota. Software estadístico SPSS

Análisis e interpretación: Según la tabla 36 dio como resultado por medio de la correlación de Rho de Spearman de 0.579 y una significancia de 0.000, demostrando una correlación positiva moderada y afirmando que si existe relación entre la gestión de recursos humanos con el servicio al usuario.

➤ **HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 1**

La capacitación y desarrollo del personal se relaciona significativamente con el servicio al usuario de la Municipalidad distrital de Luyando - 2024.

Tabla 37

Correlación de la hipótesis específica 1

			Capacitación y desarrollo del personal	Servicio al usuario
Rho de Spearman	Capacitación y desarrollo del personal	Coefficiente de correlación	1,000	,615*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	393	393
	Servicio al usuario	Coefficiente de correlación	,615*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	393	393

Nota. Software estadístico SPSS

Análisis e Interpretación: Según la tabla 37 dio como resultado por medio de la correlación de Rho de Spearman de 0.615 y una significancia de 0.000, demostrando una correlación positiva moderada y afirmando que si existe relación entre la capacitación y desarrollo del personal con el servicio al usuario.

➤ **HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 2**

La compensación al personal se relaciona significativamente con el servicio al usuario de la Municipalidad distrital de Luyando - 2024.

Tabla 38*Correlación de la hipótesis específica 2*

			Compensación al personal	Servicio al usuario
Rho de Spearman	Compensación al personal	Coefficiente de correlación	1,000	,634*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	393	393
	Servicio al usuario	Coefficiente de correlación	,634*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	393	393

Nota. Software estadístico SPSS

Análisis e interpretación: Según la tabla 38 dio como resultado por medio de la correlación de Rho de Spearman de 0.634 y una significancia de 0.000, demostrando una correlación positiva moderada y afirmando que si existe relación entre la compensación al personal con el servicio al usuario.

➤ HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 3

La evaluación de desempeño al personal se relaciona significativamente con el servicio de la Municipalidad distrital de Luyando - 2024.

Tabla 39*Correlación de la hipótesis específica 3*

			Evaluación de desempeño al personal	Servicio al usuario
Rho de Spearman	Evaluación de desempeño al personal	Coefficiente de correlación	1,000	,542*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	393	393
	Servicio al usuario	Coefficiente de correlación	,542*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	393	393

Nota. Software estadístico SPSS

Análisis e interpretación: Según la tabla 39 dio como resultado por medio de la correlación de Rho de Spearman de 0.542 y una significancia de 0.000, demostrando una correlación positiva moderada y afirmando que si existe relación entre la evaluación de desempeño al personal con el servicio al usuario.

➤ **HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 4**

El análisis de las actividades se relaciona significativamente con el servicio al usuario de la Municipalidad distrital de Luyando – 2024.

Tabla 40

Correlación de la hipótesis específica 4

			Análisis de las actividades	Servicio al usuario
Rho de Spearman	Análisis de las actividades	Coeficiente de correlación	1,000	,627*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	393	393
	Servicio al usuario	Coeficiente de correlación	,627*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	393	393

Nota. Software estadístico SPSS

Análisis e interpretación: Según la tabla 40 dio como resultado por medio de la correlación de Rho de Spearman de 0.627 y una significancia de 0.000, demostrando una correlación positiva moderada y afirmando que si existe relación entre el análisis de las actividades con el servicio al usuario.

➤ **HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 5**

El reclutamiento y selección del personal se relaciona significativamente con el servicio al usuario de la Municipalidad distrital de Luyando – 2024.

Tabla 41

Correlación de la hipótesis específica 5

			Reclutamiento y selección del personal	Servicio al usuario
Rho de Spearman	Reclutamiento y selección del personal	Coeficiente de correlación	1,000	,519*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	393	393
	Servicio al usuario	Coeficiente de correlación	,519*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	393	393

Nota: Software estadístico SPSS

Análisis e interpretación: Según la tabla 41 dio como resultado por medio de la correlación de Rho de Spearman de 0.519 y una significancia de

0.000, demostrando una correlación positiva moderada y afirmando que si existe relación entre el reclutamiento y selección del personal con el servicio al usuario.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

5.1.1. CON LOS ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN

Con la investigación de Padilla y Naranjo (2020): En su estudio, analizaron y mejoraron la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS). Utilizaron un enfoque crítico y propositivo, empleando indicadores de resultados para medir el grado de satisfacción del usuario y estableciendo una relación directamente proporcional entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. Los resultados mostraron una relación positiva entre estos dos factores, sugiriendo que una gestión eficiente y una mejora continua de los procesos son fundamentales para optimizar la calidad del servicio ofrecido.

Al contrastar dicho resultado con la presente investigación, se encontró que la gestión de recursos humanos tiene un impacto significativo en la calidad del servicio al usuario. Al igual que en el estudio de Padilla y Naranjo, nuestros resultados revelan que una gestión eficiente del recurso humano es crucial para mejorar la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. Las mejoras en la capacitación del personal, la implementación de tecnología adecuada y la provisión de información actualizada y precisa son elementos esenciales que también se destacaron en nuestra investigación. Esto refuerza la idea de que la gestión continua y la mejora de los procesos son necesarias para optimizar la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Luyando, alineándose con los hallazgos de Padilla y Naranjo.

La comparación de los resultados de nuestra investigación con los antecedentes revisados confirma que la gestión de recursos humanos es un factor determinante en la calidad del servicio al usuario. La

evidencia sugiere que tanto la capacitación y el desarrollo del personal como la implementación de tecnologías adecuadas y la provisión de información precisa son esenciales para mejorar la satisfacción del usuario. En consecuencia, una gestión eficiente y la mejora continua de los procesos en la Municipalidad Distrital de Luyando son fundamentales para ofrecer un servicio de calidad, tal como se ha demostrado en estudios previos.

Con la investigación de Bardales y Trelles (2022), se analizaron la gestión del recurso humano para promover la efectividad en el servicio al usuario en la Municipalidad Provincial de Tumbes. Como resultado, el desempeño es limitado en áreas tales como análisis de puestos, reclutamiento y selección, capacitación, compensación y evaluación del desempeño. Estas deficiencias en la gestión del talento humano se tradujeron en una baja calidad del servicio percibida por los usuarios, lo que afectó negativamente la percepción de la efectividad del gobierno local.

En la relación con los resultados de la investigación, se encontraron problemas similares relacionados con la gestión del recurso humano. Las deficiencias en la capacitación y desarrollo del personal, junto con una inadecuada compensación y evaluación del desempeño, fueron identificadas como áreas que necesitan mejoras. Estos problemas se reflejaron en la baja calidad del servicio percibida por los usuarios de la Municipalidad de Luyando. La correlación positiva entre la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio sugiere que, al igual que en el estudio de Bardales y Trelles, mejorar estos aspectos de la gestión del talento humano es esencial para elevar la percepción del servicio y la efectividad del gobierno local.

En conclusión, la comparación con el estudio de Bardales y Trelles confirma que las deficiencias en la gestión del recurso humano son un factor crítico que afecta negativamente la calidad del servicio al usuario. La evidencia de nuestra investigación refuerza la necesidad de mejorar áreas clave como la capacitación, desarrollo del personal, y la evaluación

del desempeño para optimizar la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Luyando. Implementar mejoras en estos aspectos no solo aumentará la satisfacción del usuario, sino que también mejorará la percepción de la efectividad del gobierno local, alineándose con los hallazgos previos.

Con la investigación de Córdova (2021), se determinó que el nivel de gestión de recursos humanos de la Municipalidad Distrital de Morales muestra un nivel muy bajo, con un 45%; asimismo, el nivel de atención al cliente de la comunidad es bajo, 33%. Concluyendo que existe una relación estadísticamente significativa entre la gestión de recursos humanos y el servicio al cliente, alcanzando el coeficiente de correlación de Pearson 0,844 y una correlación positiva alta.

La relación con los resultados de la investigación, se identificaron deficiencias similares en la gestión de recursos humanos, que afectan directamente la calidad del servicio al usuario. Las áreas de reclutamiento, selección, capacitación, y evaluación del desempeño mostraron debilidades que repercuten en una atención al cliente deficiente. La correlación positiva entre la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio observada en Luyando refuerza la conclusión de Córdova de que una gestión de recursos humanos eficaz es crucial para mejorar la atención al cliente.

En conclusión, la comparación con el estudio de Córdova subraya la importancia de una gestión de recursos humanos efectiva para mejorar la atención al cliente en la municipalidad. Los resultados de nuestra investigación confirman que mejorar la gestión del talento humano es vital para elevar la calidad del servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Luyando. Abordar las deficiencias en la capacitación, desarrollo, y evaluación del personal no solo mejorará la atención al cliente, sino que también contribuirá a una percepción más positiva del gobierno local, alineándose con los hallazgos de estudios previos.

Con la investigación de Gavilan (2023), se encontró que la gestión de recursos humanos influye significativamente en el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Huánuco. Los resultados revelaron que la mayoría del personal administrativo mostró un alto nivel de compromiso laboral, reflejado en una preferencia por la alternativa "siempre" en las encuestas. Concluyendo que existe una relación positiva entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral, lo que muestra la importancia de una buena gestión de recursos humanos para lograr el éxito organizacional.

En la relación con los resultados de la investigación, se encontraron resultados que refuerzan la conclusión de Gavilan. Se ha demostrado que una gestión adecuada de los recursos humanos, incluidos procedimientos eficaces de contratación, selección, formación y evaluación, mejora la calidad de los servicios prestados a los usuarios. La alta correlación positiva identificada entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción del usuario en Luyando confirma que una administración de recursos humanos eficiente es crucial para un desempeño organizacional positivo y una mayor satisfacción de los usuarios.

En conclusión, la comparación con el estudio de Gavilan resalta la conexión crítica entre una gestión eficaz de recursos humanos y la mejora del servicio al usuario. Los resultados de la investigación en Luyando corroboran que una administración adecuada del talento humano no solo mejora el desempeño laboral del personal, sino que también eleva la calidad del servicio al usuario. Implementar estrategias de recursos humanos efectivas es esencial para lograr un servicio al usuario óptimo y fortalecer la percepción y confianza en la municipalidad.

Con la investigación de Mauricio (2022), encontrando que la mayoría de los empleados son indiferentes a la gestión de recursos humanos, las percepciones de los usuarios sobre la calidad del servicio son en su mayoría negativas. Estos resultados reflejan bajos niveles de gestión de recursos humanos y calidad del servicio, evidenciando una

correlación directa y significativa entre ambas variables ($r=0,4545$, $p=0.000<0.05$).

En la relación con los resultados de la investigación, se constató una situación similar en cuanto a la importancia de la gestión eficiente de recursos humanos para mejorar la calidad del servicio al usuario. En Luyando, se identificaron áreas específicas de mejora en la gestión del personal, coincidiendo con los hallazgos de Mauricio en Amarilis. Ambos estudios resaltan la necesidad de implementar estrategias efectivas para mejorar la percepción del servicio por parte de los ciudadanos mediante una gestión más comprometida y eficaz de los recursos humanos municipales.

En efecto, la investigación de Mauricio en Amarilis subraya la importancia de abordar las deficiencias en la gestión de recursos humanos para optimizar la calidad del servicio al ciudadano. Los resultados en Luyando refuerzan esta conclusión al identificar áreas específicas de intervención que podrían mejorar significativamente la satisfacción del usuario y la eficacia organizacional. Implementar medidas correctivas y estratégicas en la gestión de recursos humanos es crucial para fortalecer la relación positiva entre la calidad del servicio y la percepción ciudadana en las municipalidades.

5.1.2. CON LAS BASES TEÓRICAS

La gestión de recursos humanos, según Gómez et al. (2008), representa un conjunto integral de estrategias, políticas y prácticas destinadas a gestionar de manera eficaz el talento humano dentro de una organización pública como una municipalidad. Este enfoque abarca desde la planificación estratégica de recursos humanos hasta la implementación de procesos operativos clave como reclutamiento, selección, capacitación y desarrollo del personal. La gestión del desempeño también juega un papel crucial al evaluar y mejorar continuamente las contribuciones individuales y colectivas de los empleados hacia los objetivos institucionales. Además de las actividades

operativas, la gestión de recursos humanos se centra en la creación de un entorno laboral favorable que fomente la motivación, el compromiso y la satisfacción de los empleados. Esto incluye políticas para promover la equidad, la diversidad y la inclusión, así como prácticas para manejar conflictos, facilitar el desarrollo profesional y garantizar condiciones laborales seguras y saludables.

En el contexto municipal, es crucial que la gestión de recursos humanos esté alineada con las prioridades y necesidades específicas de la comunidad. Esto implica no solo la provisión de servicios públicos eficientes y de alta calidad, sino también la adaptación ágil a los cambios demográficos, tecnológicos y legislativos que afectan el entorno operativo de la municipalidad. En efecto, una gestión efectiva de recursos humanos en una municipalidad no solo se centra en la administración eficiente del personal, sino que también busca potenciar la capacidad organizativa para responder de manera proactiva y efectiva a las demandas ciudadanas, contribuyendo así al bienestar general y al desarrollo sostenible de la comunidad local.

Según Vargas y Aldana (2014), el servicio al usuario en el contexto municipal se define como el conjunto de actividades orientadas a satisfacer las necesidades y expectativas de la comunidad que utiliza los servicios y recursos proporcionados por la entidad gubernamental local. Esta definición enfatiza la importancia de ofrecer una atención personalizada, eficiente y transparente a los ciudadanos que requieren realizar trámites administrativos, obtener información o recibir asistencia dentro de la municipalidad.

Contrastando con los resultados, en el estudio realizado en la Municipalidad Distrital de Luyando, estos principios fueron fundamentales para evaluar cómo la gestión de recursos humanos impacta directamente en la percepción de calidad del servicio por parte de los usuarios. Los resultados destacaron que una adecuada gestión de recursos humanos, que incluya la capacitación continua del personal y la optimización de los procesos internos, está estrechamente vinculada

a una mejora significativa en la experiencia del usuario. Esto se traduce en una mayor satisfacción ciudadana y en una relación más positiva entre los ciudadanos y la institución municipal, respaldando así la relevancia de los canales de comunicación efectivos y accesibles para fortalecer la interacción entre ambos actores.

CONCLUSIONES

1. Se determinó que la gestión de recursos humanos se relaciona con el servicio al usuario de la municipalidad distrital de Luyando - 2024. Según el resultado de la correlación de Rho de Spearman con un valor de 0.579 y una significancia de 0.000, dando una correlación positiva moderada. Por consiguiente, se demuestra que si existe una relación positiva entre la gestión de recursos humanos con el servicio al usuario.
2. Se determinó que la capacitación y desarrollo del personal se relaciona con el servicio al usuario de la municipalidad distrital de Luyando - 2024. Según el resultado de la correlación de Rho de Spearman con un valor de 0.615 y una significancia de 0.000, dando una correlación positiva moderada. Por consiguiente, se demuestra que si existe una relación positiva entre la capacitación y desarrollo del personal con el servicio al usuario.
3. Se determinó que la compensación al personal se relaciona con el servicio al usuario de la municipalidad distrital de Luyando - 2024. Según el resultado de la correlación de Rho de Spearman con un valor de 0.634 y una significancia de 0.000, dando una correlación positiva moderada. Por consiguiente, se demuestra que si existe una relación positiva entre la compensación al personal con el servicio al usuario.
4. Se determinó que la evaluación de desempeño se relaciona con el servicio al usuario de la municipalidad distrital de Luyando - 2024. Según el resultado de la correlación de Rho de Spearman con un valor de 0.542 y una significancia de 0.000, dando una correlación positiva moderada. Por consiguiente, se demuestra que si existe una relación positiva entre la evaluación de desempeño al personal con el servicio al usuario.
5. Se determinó que el análisis de las actividades se relaciona con el servicio al usuario de la municipalidad distrital de Luyando – 2024. Según el resultado de la correlación de Rho de Spearman con un valor de 0.627 y una significancia de 0.000, dando una correlación positiva moderada. Por consiguiente, se demuestra que si existe una relación positiva entre el análisis de las actividades con el servicio al usuario.

6. Se determinó que el reclutamiento y selección del personal se relaciona con el servicio al usuario de la municipalidad distrital de Luyando – 2024. Según el resultado de la correlación de Rho de Spearman con un valor de 0.519 y una significancia de 0.000, dando una correlación positiva moderada. Por consiguiente, se demuestra que si existe una relación positiva entre el reclutamiento y selección del personal con el servicio al usuario.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a todos los funcionarios y servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Luyando, contar con colaboradores que puedan mejorar las técnicas o procesos de selección de empleados para poder reclutar personal adecuado a las necesidades de las áreas.
2. Se recomienda a todos los funcionarios y servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Luyando, implementar un área de prevención y gestión de conflictos en sus instalaciones para asegurar relaciones cordiales y amistosas entre el personal directivo, técnico y administrativo.
3. Se recomienda a todos los funcionarios y servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Luyando, mejorar continuamente el plan de capacitación con temas actuales de utilidad para los colaboradores para que puedan realizar sus actividades de manera eficiente, ofreciendo mejores servicios a los usuarios.
4. Se recomienda a todos los funcionarios y servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Luyando, contar con equipos modernos para que puedan contar con información actualizada y oportuna en cada trámite o solicitud que requiera el usuario.
5. Se recomienda a los funcionarios profundizar el análisis de las actividades realizadas en relación al servicio al usuario, capacitando y sensibilizando al personal sobre la importancia del análisis de actividades permitiendo comprender más a fondo los procesos, procedimientos y prácticas que se llevan a cabo y cómo influyen en la percepción y satisfacción de los usuarios, identificando las áreas o servicios específicos dentro de la municipalidad donde la relación entre el análisis de actividades y el servicio al usuario es más fuerte.
6. Dados los hallazgos se recomienda a los funcionarios de la municipalidad que la tesis profundice en analizar los procesos de reclutamiento y selección actuales para identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora en la contratación de personal orientado al servicio al ciudadano; diseñar e implementar un sistema de evaluación de desempeño que vincule el servicio al usuario con las competencias y habilidades del personal; desarrollar programas de capacitación y

desarrollo profesional enfocados en mejorar las habilidades de atención y resolución de problemas del personal de cara al usuario; y analizar ejemplos de buenas prácticas en otras entidades públicas que puedan servir de referencia para optimizar aún más la relación entre la gestión del personal y la mejora del servicio al usuario en la municipalidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Armas, Y., Llanos, M. y Traverso, P. (2017). *Gestión del talento humano y nuevos escenarios laborales*. Universidad Ecotec. Obtenido de <https://www.ecotec.edu.ec/content/uploads/investigacion/libros/gestion-talento-humano.pdf>
- Bonardo, D. (2009). *Los recursos humanos en el ámbito municipal y el desarrollo local*. Revista Pilquen, 1(11), 1-7. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3475/347532055001.pdf>
- Campillo, C. (2012). *Investigación en comunicación municipal: estudios y aportaciones académicas*. Revista Vivat Academia. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/16375128.pdf>
- Canaza, H., Flores, Y. y Verónica, T. (2021). *Administración de recursos humanos y la calidad del servicio al público en la municipalidad de Usicayos*. Revista Gestionar, 1(3), 8-17. Obtenido de <https://revistagestionar.com/index.php/rg/article/download/11/11>
- Carrasco, D. (2006). *Metodología de la investigación científica*. Editorial san Marcos. Obtenido de https://www.academia.edu/26909781/Metodología_de_La_Investigacion_Cientifica_Carrasco_Diaz_1_
- Castillo, R., Cárdenas, M. y Palomino, G. (2020). *Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano*. Revista Ciencia Latina, 4(2), 898-913. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/130>
- Charry, H. (2018). *La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público*. Revista Comuni@cción. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. Mc Graw Hill. Obtenido de <https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/411a2cf692b9cf71fcd1e983948aa0de.pdf>

- Cieza, J., Silva, J., Silva, K. y Medina, J. (2023). *Propuesta de incentivos de reconocimiento y desempeño laboral en colaboradores municipales*. Revista Horizonte Empresarial, 10(1), 252-263. Obtenido de <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/2490>
- Concha, C., Farfán, J., Bernal, M., Morales, J. y Farfán, D. (2022). *Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en la municipalidad de Huarochirí, Perú*. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/3218>
- Córdova, R. (2021). *Gestión de recursos humanos y atención al cliente de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020*. Tarapoto: Obtenido de repositorio de la Universidad Cesar Vallejo.
- Domínguez, M. (2008). *Factores determinantes en la gestión de recursos humanos en empresas de servicios que incorporan de manera sistemática nuevas tecnologías Un estudio de caso en la comunidad valenciana*. Revista Pensamiento & Gestión. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762008000100005
- Flores, C., Alberto, R., Flores, G., Capcha, J. y Ubillús, S. (2022). *Simplificación administrativa y calidad de servicio en municipios locales y provinciales del Perú: Una revisión sistemática*. Revista Ciencia Latina, 6(6), 10999-11020. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/4180>
- García, E. (2014). *Atención al cliente y tramitación de consultas de servicios financieros*. Ediciones Paraninfo S.A. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/Atenci%C3%B3n_al_cliente_y_tramitaci%C3%B3n_de_c/t8cUBQAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Gómez, L., Balkin, D. y Cardy, R. (2008). *Gestión de recursos humanos*. Pearson Educación. Obtenido de https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24764w/Gestion_de_recursos_humanos.PDF

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Editorial Mc Graw Hill Education. Obtenido de <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- INEI. (2017). *Perú: indicadores de gestión municipal*. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Obtenido de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1474/libro.pdf
- Jara, A., Asmat, N., Alberca, N. y Medina, J. (2018). *Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral*. Revista Venezolana de Gerencia. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/290/29058775014/html/>
- Marín, J., y Delgado, J. (2020). *Desempeño Laboral en la Gestión Municipal 2020*. Revista Ciencia Latina, 4(2), 1139-1159. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/145>
- Martínez, R. (2016). *Servicio al cliente interno*. Ediciones de la U. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/Servicio_al_cliente_interno/TSejDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Mauricio, J. (2022). *Gestión de recursos humanos y la calidad de servicio al ciudadano en la municipalidad distrital de Amarilis*. Huánuco: .
- Mestas, G., Cruz, A., Salguero, C. y Mamani, Y. (2021). *Gestión del talento humano y desempeño laboral en un Municipio del Perú*. Revista Gestionar: Revista De Empresa Y Gobierno, 1(2), 21-29. Obtenido de <https://revistagestionar.com/index.php/rg/article/view/7>
- Montoya, C. y Boyero, M. (2016). *El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional*. Revista Científica "Visión de Futuro". Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/3579/357947335001/html/>

- Padilla, M. y Naranjo, R. (2020). *La calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS*. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31521>
- Paiva, O. y Meca, J. (2018). *Gestión de la calidad y su contribución a la mejora a la satisfacción del usuario de una municipalidad de Piura - 2018*. Revista Zhoecoen, 10(54), 686-697. Obtenido de <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/959>
- Quispe, E., Tino, Y. y Gonzales, R. (2020). *Gestión de recursos humanos y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Manantay - Ucayali, 2018*. Universidad Nacional de Ucayali. Obtenido de http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4361/UNU_ADMINISTRACION_2020_TESIS_EDITH-QUISPE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Reyes, S. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador*. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/12117>
- Rivera, E. (2022). *Gestión de recursos humanos y su influencia en la calidad de atención del profesional de la salud del Aclás Pillco Marca, Huánuco – 2019*. Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Obtenido de <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/7138/PAGS00161R68.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rivero, M., Meneses, P., García, J., Anibal, R. y Zevallos, E. (2021). *Metodología de la investigación*. Universitaria.
- Ruiz, M. (2022). *Gestión municipal y calidad de servicio público en la municipalidad de Pueblo Libre, 2021*. Revista de gestión en el tercer milenio, 25(50), 91-100. Obtenido de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/24285>

- Salas, M. (2022). *Comunicación organizacional y calidad de servicio a usuarios de la municipalidad distrital de Acocro, región Ayacucho, año 2021: Una revisión sistemática*. Revista Innova Sciences, 3(2), 28-42. Obtenido de <https://socialinnovasciences.org/ojs/index.php/sis/article/view/93/105>
- Sánchez, M. y Jaimes, O. (2017). *Profesionalización de políticos y funcionarios municipales*. Revista Espacios Públicos, vol. 20, núm. 49, pp. 1-29. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/676/67656393004/html/>
- Sela, C., Castillo, J., Calcina, S. & Jeanne. (2021). *Desempeño laboral y la calidad de servicio en municipalidades provinciales de Puno, Perú*. Revista Dominio de las Ciencias, 7(4), 415-426. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383759>
- Silva, E. & Silva, G. (2018). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de morales, región san martín*. Revista Tzhoecoen. Obtenido de <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/download/781/pdf/2648>
- Spoch, A. (2015). *Gestión del talento humano*. La Caracola Editores. Obtenido de <http://cimogsys.espoch.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2019-09-17-222134-gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano-comprimido.pdf>
- Talavera, I., Calcina, S., Castillo, J. & Campos, J. (2021). *Motivación y satisfacción laboral de los trabajadores de una Municipalidad Provincial de Puno, Perú*. Revista Polo del Conocimiento, 6(10), 3-14. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8094619>
- Teneda, V. & Altamirano, M. (2018). Auditoría de gestión al departamento de talento humano de una distribuidora de productos de consumo masivo. *Auditoría gestión indicadores recursos*. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2597>

- Tobar, E. (2022). *La investigación y el desempeño laboral como factores de mejora en la gestión municipal de gobiernos locales*. Revista Enfoques, 6(22), 146-155. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/6219/621972234002/html/>
- Vargas, M. & Aldana, L. (2014). *Calidad y servicio*. Ecoe Ediciones. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/Calidad_y_servicio/cM-iDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Vásquez, K. & Farje, J. (2020). *Efectividad de la gestión administrativa en los gobiernos locales altoandinos, Luya, región Amazonas*. Revista Científica UNTRM: Ciencias sociales y humanidades,. Obtenido de <https://revistas.untrm.edu.pe/index.php/CSH/article/view/649>

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Rengifo Encarnación, D. (2024). *Gestión de recursos humanos y servicio al usuario de la municipalidad distrital de Luyando – 2024*. [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio institucional UDH. <http://>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: “Gestión de recursos humanos y servicio al usuario de la municipalidad distrital de Luyando- 2024”

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Metodología
Problema general ¿De qué manera la gestión de recursos humanos se relaciona con el servicio al usuario de la municipalidad distrital de Luyando 2024? Problemas específicos • ¿De qué manera la capacitación y desarrollo del personal se relaciona con el servicio al usuario de la municipalidad distrital de Luyando 2024? • ¿De qué manera la compensación al personal se relaciona con el servicio al usuario de la municipalidad distrital de Luyando 2024? • ¿De qué manera la evaluación de desempeño al personal se relaciona con el servicio al usuario de la municipalidad distrital de Luyando 2024?	Objetivo general Determinar de qué manera la Gestión de recursos humanos se relaciona con el servicio al usuario de la municipalidad distrital de Luyando 2024. Objetivos específicos • Determinar de qué manera la capacitación y desarrollo del personal se relaciona con el servicio al usuario de la municipalidad distrital de Luyando 2024. • Determinar de qué manera la compensación al personal se relaciona con el servicio al usuario de la municipalidad distrital de Luyando 2024. • Determinar de qué manera la evaluación de desempeño se relaciona con el servicio al usuario de la municipalidad distrital de Luyando 2024.	Hipótesis general La gestión de recursos humanos se relaciona significativamente con el servicio al usuario de la municipalidad distrital de Luyando 2024. Hipótesis específicas • La capacitación y desarrollo del personal se relaciona significativamente con el servicio al usuario de la municipalidad distrital de Luyando 2024. • La compensación al personal se relaciona significativamente con el servicio al usuario de la municipalidad distrital de Luyando 2024. • La evaluación de desempeño al personal se relaciona significativamente con el servicio al usuario de la municipalidad distrital de Luyando 2024.	Variable independiente Gestión de recursos humanos Dimensiones • Capacitación y desarrollo del personal • Compensación al personal • Evaluación de desempeño del personal • Análisis de actividades • Reclutamiento y selección de personal Variable dependiente Servicios al usuario Dimensiones • Aspectos tangibles • Capacidad de respuesta • Empatía • Fiabilidad • Seguridad	Tipo: Aplicada Enfoque: Cuantitativo Diseño: No experimental Nivel: Correlacional Población 1: 62 trabajadores de la municipalidad Población 2: 8951 personas (clientes). Muestra 1: 25 funcionarios. Muestra 2: 368 clientes. Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario

-
- | | | |
|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • ¿De qué manera el análisis de las actividades se relaciona con el servicio al usuario de la Municipalidad distrital de Luyando - 2024? • ¿De qué manera el reclutamiento y selección del personal se relaciona con el servicio al usuario de la municipalidad distrital de Luyando - 2024? | <p>distrital de Luyando 2024.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar de qué manera el análisis de las actividades se relaciona con el servicio al usuario de la municipalidad distrital de Luyando – 2024. • Determinar de qué manera el reclutamiento y selección del personal se relaciona con el servicio al usuario de la municipalidad distrital de Luyando – 2024. | <ul style="list-style-type: none"> • El análisis de las actividades se relaciona significativamente con el servicio al usuario de la municipalidad distrital de Luyando – 2024. • El reclutamiento y selección del personal se relaciona significativamente con el servicio al usuario de la municipalidad distrital de Luyando – 2024. |
|---|---|---|
-

ANEXO 2

CONSENTIMIENTO INFORMADO

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

Trabajo de Investigación: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y SERVICIO AL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LUYANDO - 2024.

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE INVESTIGACIÓN

Estimado usuario/colaborador:

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por el **Bach. Dara Crisabel Rengifo Encarnación**, alumna de la **Universidad de Huánuco**. La finalidad del estudio es **DETERMINAR DE QUE MANERA LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS SE RELACIONA CON EL SERVICIO AL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LUYANDO – 2024**.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una entrevista (o completar una encuesta, o lo que fuera según el caso). Esto tomará aproximadamente 10 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma.

Desde ya le agradecemos su participación.



Dara Crisabel Rengifo Encarnación

Alumna investigadora



ANEXO 3 INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO N°1

Estimados colaboradores de la Municipalidad Distrital de Luyando reciban un cordial saludo; mediante este cuestionario nos ayudarán a cumplir el objetivo de la investigación la cual es: Analizar de qué manera la Gestión de Recursos se relaciona con el servicio al usuario de la Municipalidad distrital de Luyando 2024.

Sírvase marcar con un aspa (X) en la columna del número. Su respuesta será de carácter confidencial y le agradeceré por su veracidad. Agradezco su tiempo y su colaboración.

La siguiente numeración corresponde a cada una de las alternativas que se presenta a continuación:

Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi Nunca (2) Nunca (1)

N°	Ítems	Respuesta				
		1	2	3	4	5
VARIABLE: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS						
Dimensión: Capacitación y desarrollo del personal						
1	¿Con qué frecuencia participa en programas de capacitación organizados por la Municipalidad Distrital de Luyando?					
2	¿Considera que las necesidades de capacitación de los empleados de la Municipalidad Distrital de Luyando son identificadas de manera efectiva para el logro de los objetivos institucionales?					
3	¿Usted considera que la Municipalidad Distrital de Luyando promueve capacitaciones para innovar y crea situaciones que requieran atención inmediata?					
Dimensión: Compensación al personal						
4	¿Considera usted que recibe remuneración justa por su trabajo en la Municipalidad Distrital de Luyando?					
5	¿Considera usted que debería implementarse programas de incentivos en la Municipalidad Distrital de Luyando para motivar su desempeño laboral?					
6	¿Considera usted que la Municipalidad Distrital de Luyando gestiona otros recursos económicos para el apoyo de sus trabajadores, y este se ve reflejado en el logro de sus objetivos?					
Dimensión: Evaluación de desempeño del personal						
7	¿Considera usted que la Municipalidad Distrital de Luyando realiza una evaluación constante de su desempeño?					
8	¿Considera usted que las estrategias de evaluación utilizadas en la Municipalidad Distrital de Luyando son efectivas para medir su desempeño laboral de manera justa y precisa?					
9	¿Considera Usted que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Luyando muestran un rendimiento laboral positivo, al momento de realizar su trabajo?					
Dimensión: Análisis de las actividades						

10	¿Con qué frecuencia considera que las actividades de capacitación y desarrollo profesional ofrecidas por la municipalidad son adecuadas para mejorar su desempeño laboral?					
11	¿Con qué frecuencia siente que la evaluación del desempeño realizada por la municipalidad refleja adecuadamente su trabajo y esfuerzo?					
12	¿Con qué frecuencia considera que las actividades de gestión de recursos humanos de la municipalidad fomentan un ambiente de trabajo positivo y colaborativo?					
Dimensión: Reclutamiento y selección del personal						
13	¿Considera usted que los procesos de reclutamiento de la municipalidad son transparentes y justos?					
14	¿Usted cree que los criterios de selección de personal en la municipalidad están bien definidos y se aplican consistentemente?					
15	¿Considera usted que el proceso de selección en la municipalidad elige a los candidatos más calificados para los puestos disponibles?					

Muchas gracias por su colaboración



CUESTIONARIO N°2

Estimados clientes de la Municipalidad Distrital de Luyando reciban un cordial saludo; mediante este cuestionario nos ayudarán a cumplir el objetivo de la investigación la cual es: Analizar de qué manera la Gestión de Recursos se relaciona con el servicio al usuario de la Municipalidad distrital de Luyando 2024.

Sírvase marcar con un aspa (X) en la columna del número. Su respuesta será de carácter confidencial y le agradeceré por su veracidad. Agradezco su tiempo y colaboración.

La siguiente numeración corresponde a cada una de las alternativas que se presenta a continuación:

Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi Nunca (2) Nunca (1)

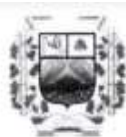
N°	Ítems	Respuesta				
		1	2	3	4	5
VARIABLE: SERVICIO AL USUARIO						
Dimensión: Aspectos tangibles						
1	¿Ha encontrado usted los materiales informativos proporcionados por la municipalidad, como folletos y carteles, claros y útiles para obtener información sobre los servicios y procedimientos?					
2	¿Considera usted que las instalaciones de la municipalidad, incluyendo su limpieza, organización y comodidades, son adecuadas para satisfacer sus necesidades como usuario?					
3	¿Considera usted que la Municipalidad Distrital de Luyando cuenta con equipos de apariencia moderna dentro de sus instalaciones?					
Dimensión: Capacidad de respuesta						
4	¿Ha recibido usted una atención oportuna por parte del personal de la municipalidad al solicitar información o servicios?					
5	¿Ha encontrado usted suficiente personal disponible en la municipalidad para atender sus necesidades y consultas durante su visita?					
6	¿Usted considera que el tiempo que espera para recibir el servicio en la Municipalidad Distrital de Luyando es el adecuado?					
Dimensión: Empatía						
7	¿Ha sentido usted que el personal de la municipalidad comprende completamente sus necesidades y preocupaciones cuando solicita información o servicios?					
8	¿Ha experimentado usted que el personal de la municipalidad atiende personalmente sus solicitudes y consultas, en lugar de delegarlas en otros empleados?					
9	¿Considera usted que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Luyando demuestran un trato amable y cortés con todos los usuarios?					
Dimensión: Fiabilidad						

10	¿Con qué frecuencia usted percibe que la Municipalidad Distrital de Luyando posee una atención individualizada por parte del personal de la institución?					
11	¿Considera que los horarios de atención son convenientes para sus necesidades?					
12	¿Considera usted que la atención brindada por los empleados municipales es personalizada?					
Dimensión: Seguridad						
13	¿Considera usted que el comportamiento de los empleados de la Municipalidad Distrital de Luyando transmite confianza?					
14	¿Usted considera sentirse seguro con las transacciones que realiza en la Municipalidad Distrital de Luyando?					
15	¿Usted considera que los empleados de la Municipalidad Distrital de Luyando son amables con los usuarios externos?					

Muchas gracias por su colaboración

ANEXO 4

CARTA DE AUTORIZACIÓN



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
LUYANDO

*¡Luyando, el mejor lugar para
vivir y disfrutar!*

*"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra independencia, y de
la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"*

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Sirva el presente para comunicarle que la Municipalidad Distrital de Luyando **AUTORIZA REALIZAR SU TRABAJO DE INVESTIGACIÓN ACADEMICA**, por medio de Encuestas, a la Srta. Dara Crisabel Rengifo Encarnación, con DNI N° 72553041, Bachiller de la Escuela Académico Profesional de Administración de Empresas de la Universidad de Huánuco, que lo realizará en el periodo de tres semanas del mes de junio del presente año, en algunas de las oficinas correspondientes de la entidad, esto con el fin de poder elaborar su tesis y optar el Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas, teniendo como tema de investigación “**GESTION DE RECURSOS HUMANOS Y SERVICIO AL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LUYANDO - 2024**”.

La información que se provea en el curso de esta investigación no será usada para ningún otro propósito fuera de este estudio sin consentimiento.

Se expide la presente carta de autorización a solicitud de la interesada para los fines que estime conveniente.

Naranjillo, 09 de mayo del 2024

Atentamente,



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LUYANDO

[Firma]
C.P.C. MARLITH YOVANA TELLO PEZO
DIRECTOR DE LA OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACION

ANEXO 5

DATOS ESTADÍSTICOS SPSS

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	Númérico	8	0	¿Ha encontrado...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	P2	Númérico	8	0	¿Considera ust...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	P3	Númérico	8	0	¿Considera ust...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	P4	Númérico	8	0	¿Ha recibido us...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	P5	Númérico	8	0	¿Ha encontrado...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	P6	Númérico	8	0	¿Usted conside...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	P7	Númérico	8	0	¿Ha sentido us...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	P8	Númérico	8	0	¿Ha experimen...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	P9	Númérico	8	0	¿Considera ust...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	P10	Númérico	8	0	¿Con qué frec...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	P11	Númérico	8	0	¿Considera que...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	P12	Númérico	8	0	¿Considera ust...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	P13	Númérico	8	0	¿Considera ust...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	P14	Númérico	8	0	¿Usted conside...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	P15	Númérico	8	0	¿Usted conside...	{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	3	2
2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3
3	1	2	1	2	5	2	2	2	2	3	4	4	4	4	5
4	1	2	1	3	3	2	2	2	2	4	4	4	2	2	1
5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	3	4	3	5	5	4
6	2	3	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	4	4	1
7	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4
8	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	5	4	5
9	4	5	4	1	2	3	4	4	4	3	3	3	1	2	2
10	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	3	1	3	3	3
11	4	4	3	3	3	3	2	3	4	2	3	2	4	4	5
12	1	3	1	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	1
13	1	3	1	3	2	3	3	2	3	4	3	4	3	3	4
14	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3
15	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3
16	5	4	5	3	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4
17	5	4	5	3	3	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4
18	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	2	4	4	5
19	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4
20	1	2	2	2	3	1	2	2	3	2	3	2	2	2	3
21	1	2	2	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	2	3
22	1	2	2	3	3	1	2	2	4	2	4	2	3	3	5
23	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2
24	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
25	3	3	2	1	2	2	2	1	3	2	3	2	3	3	2
26	3	3	1	1	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3
27	3	3	2	1	2	2	3	1	3	2	3	2	3	3	2
28	3	1	1	4	1	1	1	4	2	2	3	3	1	4	1
29	5	4	5	5	5	5	4	4	1	4	4	4	2	3	2
30	4	3	4	2	1	1	1	1	1	3	2	3	2	2	1
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	4	4	3	3	4	4	1	2	3	5	5	5	3	4	2
33	3	1	1	1	4	1	1	4	1	4	1	1	1	1	3
34	2	3	3	2	4	4	2	3	3	3	4	2	3	3	2
35	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2
36	1	2	2	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	2	3
37	5	5	5	4	5	4	3	5	5	4	4	4	4	3	4

ANEXO 6
PANEL FOTOGRÁFICO





ANEXO 7

ENCUESTAS RELLENADAS



Cuestionario N°1 Usuarios Internos

Estimados colaboradores de la Municipalidad Distrital de Luyando reciban un cordial saludo; mediante este cuestionario nos ayudarán a cumplir el objetivo de la investigación la cual es: Analizar de qué manera la Gestión de Recursos se relaciona con el servicio al usuario de la Municipalidad distrital de Luyando 2024.

Sírvase marcar con un aspa (X) en la columna del número. Su respuesta será de carácter confidencial y le agradeceré por su veracidad. Agradezco su tiempo y su colaboración.

La siguiente numeración corresponde a cada una de las alternativas que se presenta a continuación:

Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi Nunca (2) Nunca (1)

N°	Ítems	Respuesta				
		1	2	3	4	5
VARIABLE: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS						
Dimensión: Capacitación y desarrollo del personal						
1	¿Con qué frecuencia participa en programas de capacitación organizados por la Municipalidad Distrital de Luyando?			X		
2	¿Considera que las necesidades de capacitación de los empleados de la Municipalidad Distrital de Luyando son identificadas de manera efectiva para el logro de los objetivos institucionales?					X
3	¿Usted considera que la Municipalidad Distrital de Luyando promueve capacitaciones para innovar y crea situaciones que requieran atención inmediata?				X	
Dimensión: Compensación al personal						
4	¿Considera usted que recibe remuneración justa por su trabajo en la Municipalidad Distrital de Luyando?					X
5	¿Considera usted que debería implementarse programas de incentivos en la Municipalidad Distrital de Luyando para motivar su desempeño laboral?					X
6	¿Considera usted que la Municipalidad Distrital de Luyando gestiona otros recursos económicos para el apoyo de sus trabajadores, y este se ve reflejado en el logro de sus objetivos?		X			
Dimensión: Evaluación de desempeño del personal						
7	¿Considera usted que la Municipalidad Distrital de Luyando realiza una evaluación constante de su desempeño?			X		
9	¿Considera usted que las estrategias de evaluación utilizadas en la Municipalidad Distrital de Luyando son efectivas para medir su desempeño laboral de manera justa y precisa?					X
10	¿Considera Usted que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Luyando muestran un rendimiento laboral positivo, al momento de realizar su trabajo?				X	
Dimensión: Análisis de las actividades						
11	¿Con qué frecuencia considera que las actividades de capacitación y desarrollo profesional ofrecidas por la Municipalidad son adecuadas para mejorar su desempeño laboral?					X
12	¿Con qué frecuencia siente que la evaluación del desempeño realizada por la Municipalidad refleja adecuadamente su trabajo y esfuerzo?					X
13	¿Con qué frecuencia considera que las actividades de gestión de recursos humanos de la Municipalidad fomentan un ambiente de trabajo positivo y colaborativo?				X	
Dimensión: Reclutamiento y selección del personal						
14	¿Considera usted que los procesos de reclutamiento de la Municipalidad son transparentes y justos?				X	
15	¿Usted cree que los criterios de selección de personal en la Municipalidad están bien definidos y se aplican consistentemente?				X	
16	¿Considera usted que el proceso de selección en la Municipalidad elige a los candidatos más calificados para los puestos disponibles?					X

Muchas gracias por su colaboración



Cuestionario N°1 Usuarios Internos

Estimados colaboradores de la Municipalidad Distrital de Luyando reciban un cordial saludo; mediante este cuestionario nos ayudarán a cumplir el objetivo de la investigación la cual es: Analizar de qué manera la Gestión de Recursos se relaciona con el servicio al usuario de la Municipalidad distrital de Luyando 2024.

Sírvase marcar con un aspa (X) en la columna del número. Su respuesta será de carácter confidencial y le agradeceré por su veracidad. Agradezco su tiempo y su colaboración.

La siguiente numeración corresponde a cada una de las alternativas que se presenta a continuación:

Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi Nunca (2) Nunca (1)

N°	Ítems	Respuesta				
		1	2	3	4	5
VARIABLE: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS						
Dimensión: Capacitación y desarrollo del personal						
1	¿Con qué frecuencia participa en programas de capacitación organizados por la Municipalidad Distrital de Luyando?	/				
2	¿Considera que las necesidades de capacitación de los empleados de la Municipalidad Distrital de Luyando son identificadas de manera efectiva para el logro de los objetivos institucionales?	/				
3	¿Usted considera que la Municipalidad Distrital de Luyando promueve capacitaciones para innovar y crea situaciones que requieran atención inmediata?	/				
Dimensión: Compensación al personal						
4	¿Considera usted que recibe remuneración justa por su trabajo en la Municipalidad Distrital de Luyando?	/				
5	¿Considera usted que debería implementarse programas de incentivos en la Municipalidad Distrital de Luyando para motivar su desempeño laboral?		/			
6	¿Considera usted que la Municipalidad Distrital de Luyando gestiona otros recursos económicos para el apoyo de sus trabajadores, y este se ve reflejado en el logro de sus objetivos?	/				
Dimensión: Evaluación de desempeño del personal						
7	¿Considera usted que la Municipalidad Distrital de Luyando realiza una evaluación constante de su desempeño?			/		
9	¿Considera usted que las estrategias de evaluación utilizadas en la Municipalidad Distrital de Luyando son efectivas para medir su desempeño laboral de manera justa y precisa?			/		
10	¿Considera Usted que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Luyando muestran un rendimiento laboral positivo, al momento de realizar su trabajo?			/		
Dimensión: Análisis de las actividades						
11	¿Con qué frecuencia considera que las actividades de capacitación y desarrollo profesional ofrecidas por la Municipalidad son adecuadas para mejorar su desempeño laboral?			/		
12	¿Con qué frecuencia siente que la evaluación del desempeño realizada por la Municipalidad refleja adecuadamente su trabajo y esfuerzo?	/				
13	¿Con qué frecuencia considera que las actividades de gestión de recursos humanos de la Municipalidad fomentan un ambiente de trabajo positivo y colaborativo?	/				
Dimensión: Reclutamiento y selección del personal						
14	¿Considera usted que los procesos de reclutamiento de la Municipalidad son transparentes y justos?			/		
15	¿Usted cree que los criterios de selección de personal en la Municipalidad están bien definidos y se aplican consistentemente?			/		
16	¿Considera usted que el proceso de selección en la Municipalidad elige a los candidatos más calificados para los puestos disponibles?			3		

Muchas gracias por su colaboración



Cuestionario N°1 Usuarios Internos

Estimados colaboradores de la Municipalidad Distrital de Luyando reciban un cordial saludo; mediante este cuestionario nos ayudarán a cumplir el objetivo de la investigación la cual es: Analizar de qué manera la Gestión de Recursos se relaciona con el servicio al usuario de la Municipalidad distrital de Luyando 2024.

Sírvase marcar con un aspa (X) en la columna del número. Su respuesta será de carácter confidencial y le agradeceré por su veracidad. Agradezco su tiempo y su colaboración.

La siguiente numeración corresponde a cada una de las alternativas que se presenta a continuación:

Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi Nunca (2) Nunca (1)

N°	Ítems	Respuesta				
		1	2	3	4	5
VARIABLE: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS						
Dimensión: Capacitación y desarrollo del personal						
1	¿Con qué frecuencia participa en programas de capacitación organizados por la Municipalidad Distrital de Luyando?		X			
2	¿Considera que las necesidades de capacitación de los empleados de la Municipalidad Distrital de Luyando son identificadas de manera efectiva para el logro de los objetivos institucionales?			X		
3	¿Usted considera que la Municipalidad Distrital de Luyando promueve capacitaciones para innovar y crea situaciones que requieran atención inmediata?	X				
Dimensión: Compensación al personal						
4	¿Considera usted que recibe remuneración justa por su trabajo en la Municipalidad Distrital de Luyando?	X				
5	¿Considera usted que debería implementarse programas de incentivos en la Municipalidad Distrital de Luyando para motivar su desempeño laboral?					X
6	¿Considera usted que la Municipalidad Distrital de Luyando gestiona otros recursos económicos para el apoyo de sus trabajadores, y este se ve reflejado en el logro de sus objetivos?	X				
Dimensión: Evaluación de desempeño del personal						
7	¿Considera usted que la Municipalidad Distrital de Luyando realiza una evaluación constante de su desempeño?	X				
9	¿Considera usted que las estrategias de evaluación utilizadas en la Municipalidad Distrital de Luyando son efectivas para medir su desempeño laboral de manera justa y precisa?	X				
10	¿Considera Usted que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Luyando muestran un rendimiento laboral positivo, al momento de realizar su trabajo?		X			
Dimensión: Análisis de las actividades						
11	¿Con qué frecuencia considera que las actividades de capacitación y desarrollo profesional ofrecidas por la Municipalidad son adecuadas para mejorar su desempeño laboral?	X				
12	¿Con qué frecuencia siente que la evaluación del desempeño realizada por la Municipalidad refleja adecuadamente su trabajo y esfuerzo?	X				
13	¿Con qué frecuencia considera que las actividades de gestión de recursos humanos de la Municipalidad fomentan un ambiente de trabajo positivo y colaborativo?	X				
Dimensión: Reclutamiento y selección del personal						
14	¿Considera usted que los procesos de reclutamiento de la Municipalidad son transparentes y justos?	X				
15	¿Usted cree que los criterios de selección de personal en la Municipalidad están bien definidos y se aplican consistentemente?	X				
16	¿Considera usted que el proceso de selección en la Municipalidad elige a los candidatos más calificados para los puestos disponibles?	X				

Muchas gracias por su colaboración



Cuestionario N°2 Usuarios Externos

Cuestionario de calidad de servicio Servqual

Estimados clientes de la Municipalidad Distrital de Luyando reciban un cordial saludo; mediante este cuestionario nos ayudarán a cumplir el objetivo de la investigación la cual es: Analizar de qué manera la Gestión de Recursos se relaciona con el servicio al usuario de la Municipalidad distrital de Luyando 2024.

Sírvase mar con un aspa (X) en la columna del número. Su respuesta será de carácter confidencial y le agradeceré por su veracidad. Agradezco su tiempo y colaboración.

La siguiente numeración corresponde a cada una de las alternativas que se presenta a continuación:

Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi Nunca (2) Nunca (1)

N°	Ítems	Respuesta				
		1	2	3	4	5
VARIABLE: SERVICIO AL USUARIO						
Dimensión: Aspectos tangibles						
1	¿Ha encontrado usted los materiales informativos proporcionados por la Municipalidad, como folletos y carteles, claros y útiles para obtener información sobre los servicios y procedimientos?					X
2	¿Considera usted que las instalaciones de la Municipalidad, incluyendo su limpieza, organización y comodidades, son adecuadas para satisfacer sus necesidades como usuario?				X	
3	¿Considera usted que la Municipalidad Distrital de Luyando cuenta con equipos de apariencia moderna dentro de sus instalaciones?					X
Dimensión: Capacidad de respuesta						
4	¿Ha recibido usted una atención oportuna por parte del personal de la Municipalidad al solicitar información o servicios?				X	
5	¿Ha encontrado usted suficiente personal disponible en la Municipalidad para atender sus necesidades y consultas durante su visita?				X	
6	¿Usted considera que el tiempo que espera para recibir el servicio en la Municipalidad Distrital de Luyando es el adecuado?					X
Dimensión: Empatía						
7	¿Ha sentido usted que el personal de la Municipalidad comprende completamente sus necesidades y preocupaciones cuando solicita información o servicios?				X	
8	¿Ha experimentado usted que el personal de la Municipalidad atiende personalmente sus solicitudes y consultas, en lugar de delegarlas en otros empleados?				X	
9	¿Considera usted que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Luyando demuestran un trato amable y cortés con todos los usuarios?				X	
Dimensión: Fiabilidad						
10	¿Con qué frecuencia usted percibe que la Municipalidad Distrital de Luyando posee una atención individualizada por parte del personal de la institución?				X	
11	¿Con qué frecuencia considera que los horarios de atención son convenientes para sus necesidades?		X			
12	¿Considera usted que la atención brindada por los empleados municipales es personalizada?				X	
Dimensión: Seguridad						
13	¿Considera usted que el comportamiento de los empleados de la Municipalidad Distrital de Luyando transmite confianza?				X	
14	¿Usted considera sentirse seguro con las transacciones que realiza en la Municipalidad Distrital de Luyando?				X	
15	¿Usted considera que los empleados de la Municipalidad Distrital de Luyando son amables con los usuarios externos?				X	

Muchas gracias por su colaboración



Cuestionario N°2 Usuarios Externos

Cuestionario de calidad de servicio Servqual

Estimados clientes de la Municipalidad Distrital de Luyando reciban un cordial saludo; mediante este cuestionario nos ayudarán a cumplir el objetivo de la investigación la cual es: Analizar de qué manera la Gestión de Recursos se relaciona con el servicio al usuario de la Municipalidad distrital de Luyando 2024.

Sírvase mar con un aspa (X) en la columna del número. Su respuesta será de carácter confidencial y le agradeceré por su veracidad. Agradezco su tiempo y colaboración.

La siguiente numeración corresponde a cada una de las alternativas que se presenta a continuación:

Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi Nunca (2) Nunca (1)

N°	Ítem	Respuesta				
		1	2	3	4	5
VARIABLE: SERVICIO AL USUARIO						
Dimensión: Aspectos tangibles						
1	¿Ha encontrado usted los materiales informativos proporcionados por la Municipalidad, como folletos y carteles, claros y útiles para obtener información sobre los servicios y procedimientos?		X			
2	¿Considera usted que las instalaciones de la Municipalidad, incluyendo su limpieza, organización y comodidades, son adecuadas para satisfacer sus necesidades como usuario?		X			
3	¿Considera usted que la Municipalidad Distrital de Luyando cuenta con equipos de apariencia moderna dentro de sus instalaciones?		X			
Dimensión: Capacidad de respuesta						
4	¿Ha recibido usted una atención oportuna por parte del personal de la Municipalidad al solicitar información o servicios?		X			
5	¿Ha encontrado usted suficiente personal disponible en la Municipalidad para atender sus necesidades y consultas durante su visita?		X			
6	¿Usted considera que el tiempo que espera para recibir el servicio en la Municipalidad Distrital de Luyando es el adecuado?		X			
Dimensión: Empatía						
7	¿Ha sentido usted que el personal de la Municipalidad comprende completamente sus necesidades y preocupaciones cuando solicita información o servicios?		X			
8	¿Ha experimentado usted que el personal de la Municipalidad atiende personalmente sus solicitudes y consultas, en lugar de delegarlas en otros empleados?		X			
9	¿Considera usted que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Luyando demuestran un trato amable y cortés con todos los usuarios?		X			
Dimensión: Fiabilidad						
10	¿Con qué frecuencia usted percibe que la Municipalidad Distrital de Luyando posee una atención individualizada por parte del personal de la institución?		X			
11	¿Con qué frecuencia considera que los horarios de atención son convenientes para sus necesidades?		X			
12	¿Considera usted que la atención brindada por los empleados municipales es personalizada?		X			
Dimensión: Seguridad						
13	¿Considera usted que el comportamiento de los empleados de la Municipalidad Distrital de Luyando transmite confianza?		X			
14	¿Usted considera sentirse seguro con las transacciones que realiza en la Municipalidad Distrital de Luyando?			X		
15	¿Usted considera que los empleados de la Municipalidad Distrital de Luyando son amables con los usuarios externos?		X			

Muchas gracias por su colaboración



Cuestionario N°2 Usuarios Externos

Cuestionario de calidad de servicio Servqual

Estimados clientes de la Municipalidad Distrital de Luyando reciban un cordial saludo; mediante este cuestionario nos ayudarán a cumplir el objetivo de la investigación la cual es: Analizar de qué manera la Gestión de Recursos se relaciona con el servicio al usuario de la Municipalidad distrital de Luyando 2024.

Sírvase mar con un aspa (X) en la columna del número. Su respuesta será de carácter confidencial y le agradeceré por su veracidad. Agradezco su tiempo y colaboración.

La siguiente numeración corresponde a cada una de las alternativas que se presenta a continuación:

Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi Nunca (2) Nunca (1)

N°	Ítems	Respuesta				
		1	2	3	4	5
VARIABLE: SERVICIO AL USUARIO						
Dimensión: Aspectos tangibles						
1	¿Ha encontrado usted los materiales informativos proporcionados por la Municipalidad, como folletos y carteles, claros y útiles para obtener información sobre los servicios y procedimientos?			X		
2	¿Considera usted que las instalaciones de la Municipalidad, incluyendo su limpieza, organización y comodidades, son adecuadas para satisfacer sus necesidades como usuario?	X				
3	¿Considera usted que la Municipalidad Distrital de Luyando cuenta con equipos de apariencia moderna dentro de sus instalaciones?			X		
Dimensión: Capacidad de respuesta						
4	¿Ha recibido usted una atención oportuna por parte del personal de la Municipalidad al solicitar información o servicios?	X				
5	¿Ha encontrado usted suficiente personal disponible en la Municipalidad para atender sus necesidades y consultas durante su visita?		X			
6	¿Usted considera que el tiempo que espera para recibir el servicio en la Municipalidad Distrital de Luyando es el adecuado?	X				
Dimensión: Empatía						
7	¿Ha sentido usted que el personal de la Municipalidad comprende completamente sus necesidades y preocupaciones cuando solicita información o servicios?	X				
8	¿Ha experimentado usted que el personal de la Municipalidad atiende personalmente sus solicitudes y consultas, en lugar de delegarlas en otros empleados?		X			
9	¿Considera usted que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Luyando demuestran un trato amable y cortés con todos los usuarios?			X		
Dimensión: Fiabilidad						
10	¿Con qué frecuencia usted percibe que la Municipalidad Distrital de Luyando posee una atención individualizada por parte del personal de la institución?			X		
11	¿Con qué frecuencia considera que los horarios de atención son convenientes para sus necesidades?		X			
12	¿Considera usted que la atención brindada por los empleados municipales es personalizada?			X		
Dimensión: Seguridad						
13	¿Considera usted que el comportamiento de los empleados de la Municipalidad Distrital de Luyando transmite confianza?			X		
14	¿Usted considera sentirse seguro con las transacciones que realiza en la Municipalidad Distrital de Luyando?	X				
15	¿Usted considera que los empleados de la Municipalidad Distrital de Luyando son amables con los usuarios externos?		X			

Muchas gracias por su colaboración