

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



TESIS

**“Gestión de recursos humanos y calidad del servicio en la
Municipalidad Distrital de Ocobamba, 2024”**

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

AUTORA: Camacho Galianos, Eulalia

ASESOR: Flores Lucero, Rapahel Juan

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): 73656956

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 22486741

Grado/Título: Maestro en gestión y negocios, con mención en marketing

Código ORCID: 0009-0002-8837-579X

DATOS DE LOS JURADOS:

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Coronado Chang, Liliana Victoria	Magister en gestión publica	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 **11:30 horas del dia 11 del mes de noviembre 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 Titulos 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° 942-2024-D-FCEMP-PAAE-UDH**, para evaluar la Tesis intitulada: "**GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OCOBAMBA, 2024**", presentada por la Bachiller, **CAMACHO GALIANOS, Eulalia**, 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 14 (catorce) y cualitativo de Suficiente (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las 12:15 horas del dia 11 del mes de noviembre 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 Lopez Zumaran

DNI: 41273961

Código ORCID: 0000-0001-9123-0829

SECRETARIO

Mtro. Brand Harrys Martel Fretell

DNI: 43255620

Código ORCID: 0009-0002-5369-9073

VOCAL



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: EULALIA CAMACHO GALIANOS, de la investigación titulada "Gestión de recursos humanos y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Ocobamba, 2024", con asesor RAFAEL JUAN FLORES LUCERO, designado mediante documento: RESOLUCIÓN N° 581-2024-D-FCEMP-PAAE-UDH del P. A. de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

Puede constar que la misma tiene un índice de similitud del 23 % 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, 25 de septiembre 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

Camacho Galianos, Eulalia.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

23%
INDICE DE SIMILITUD

24%
FUENTES DE INTERNET

9%
PUBLICACIONES

13%
TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

- | | | |
|---|---|-----------|
| 1 | hdl.handle.net
Fuente de Internet | 6% |
| 2 | distancia.udh.edu.pe
Fuente de Internet | 4% |
| 3 | repositorio.udh.edu.pe
Fuente de Internet | 2% |
| 4 | repositorio.unheval.edu.pe
Fuente de Internet | 2% |
| 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 mi madre por su ejemplo de valentía, esfuerzo y por todo el enorme apoyo a lo largo de todo este proceso educativo.

A mi madre política la Sra. Sabina, por ser más que una madre en todo momento, por acompañarme en mis días grises y buenos, por confiar en mí siempre.

A mis hermanos y sobrinos por su apoyo, cariño y respeto que me brindan en todo momento.

A Rosmery y Samuel, por ser mis amigos y hermanos incondicionales, a ustedes todo mi aprecio y respeto.

A mis amistades, especialmente a Deyamin. Por enfrentar conmigo cada obstáculo y sueño. Por ser una persona sabia, sensata que me brinda su amistad sincera en todo momento.

AGRADECIMIENTO

A mis jurados, quienes, con su profesionalismo y larga experiencia en la materia, me orientaron hasta lograr los resultados del presente trabajo.

A mi asesor Mg. Rapahel Juan Flores Lucero, por el apoyo brindado en la elaboración de mi tesis, que con su profesionalismo y experiencia en la materia me oriento hasta lograr los resultados.

A los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Ocobamba, quienes me brindaron su apoyo en la recolección de datos de este estudio.

A mis maestros, quienes, con su sabiduría y profesionalismo me guiaron en esta etapa de mi formación profesional, a ellos mi agradecimiento infinito.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VI
ÍNDICE DE FIGURAS.....	VIII
RESUMEN.....	X
ABSTRACT.....	XI
INTRODUCCIÓN.....	XII
CAPÍTULO I	13
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	13
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	13
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	16
1.2.1. PROBLEMA GENERAL	16
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS:	16
1.3. OBJETIVOS.....	17
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	17
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	17
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	17
1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	17
1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA	18
1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	18
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	18
1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
CAPÍTULO II.....	20
MARCO TEÓRICO	20
2.1. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN.....	20
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES	20
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES	21
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES.....	24
2.2. BASES TEÓRICAS	25
2.2.1. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS.....	25
2.2.2. CALIDAD DEL SERVICIO.....	35

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES	41
2.4. HIPÓTESIS.....	42
2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL	42
2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICOS	42
2.5. VARIABLES.....	43
2.5.1. VARIABLE DEPENDIENTE	43
2.5.2. VARIABLE INDEPENDIENTE.....	43
2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	44
CAPÍTULO III	46
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	46
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	46
3.1.1. ENFOQUE	46
3.1.2. ALCANCE O NIVEL	46
3.1.3. DISEÑO	46
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	47
3.2.1. POBLACIÓN	47
3.2.2. MUESTRA.....	49
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS...	50
3.3.1. ENCUESTA.....	50
3.3.2. CUESTIONARIO	50
3.4. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	51
CAPÍTULO IV.....	52
RESULTADOS.....	52
4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS	52
4.2. CONTRASTACIÓN Y PRUEBA DE HIPÓTESIS.....	72
CAPÍTULO V.....	79
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	79
5.1. CONTRASTACION DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACION	79
CONCLUSIONES	83
RECOMENDACIONES	85
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	87
ANEXOS.....	91

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables	44
Tabla 2 Distribución de la población de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Ocobamba	48
Tabla 3 Usuarios en la Municipalidad Distrital de Ocobamba	49
Tabla 4 ¿Considera usted que la Municipalidad Distrital de Ocobamba aplica políticas y estrategias internas para brindar un buen servicio de calidad? ..	52
Tabla 5 ¿Cree usted que la Municipalidad Distrital de Ocobamba cuenta con un plan de gestión de recursos humanos que coadyuva al logro de los objetivos de calidad?	53
Tabla 6 ¿Cree usted que la Municipalidad Distrital de Ocobamba cuenta con un diseño de puesto actualizado?.....	54
Tabla 7 ¿Considera usted que la Municipalidad Distrital de Ocobamba socializa el manual de perfil de puesto a sus trabajadores?	55
Tabla 8 ¿Usted identifica estrategias de calidad para cumplir con las metas de la Municipalidad Distrital de Ocobamba?	56
Tabla 9 ¿Usted cuenta con la capacidad de atender a los usuarios de manera rápida?.....	57
Tabla 10 ¿Considera usted que en la Municipalidad Distrital de Ocobamba existe un buen clima organizacional?	58
Tabla 11 ¿Cree usted que en la Municipalidad Distrital de Ocobamba existe comunicación efectiva en la atención de los usuarios?	59
Tabla 12 ¿Considera usted que la Municipalidad Distrital de Ocobamba cuenta con plan de capacitación para la mejora de la calidad?	60
Tabla 13 ¿Considera usted que en la Municipalidad Distrital de Ocobamba les evalúa el desempeño de sus habilidades?	61
Tabla 14 ¿Considera usted que los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Ocobamba cumplen con sus promesas sobre la calidad del servicio?	62
Tabla 15 ¿Cree usted que los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Ocobamba resuelven sus problemas rápidamente?	63

Tabla 16 ¿Cree usted que los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Ocobamba les brinda toda la información para sus respectivos trámites administrativos?	64
Tabla 17 ¿Considera usted que los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Ocobamba les brinda un servicio rápido?	65
Tabla 18 ¿Considera usted que los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Ocobamba son educados en la atención de los usuarios?	66
Tabla 19 ¿Cree usted que los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Ocobamba son cortes en la atención a los usuarios?.....	67
Tabla 20 ¿Considera usted que los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Ocobamba cumplen con sus horarios de atención al público? ..	68
Tabla 21 ¿Cree usted que los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Ocobamba mantienen una amabilidad en la atención al público?	
.....	69
Tabla 22 ¿Considera usted que la Municipalidad Distrital de Ocobamba cuenta equipos modernos en la atención al público?	70
Tabla 23 ¿Considera usted que la infraestructura de la Municipalidad Distrital de Ocobamba es visualmente atractiva, conservadas y aptas para otorgar un buen servicio?	71
Tabla 24 Prueba de normalidad de datos mediante Shapiro-Wilk	72
Tabla 25 Escala de valores de correlación	74
Tabla 26 Correlación entre la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio.....	74
Tabla 27 Correlación entre la planificación de políticas de recursos humanos y la calidad del servicio	75
Tabla 28 Correlación entre la organización del trabajo y su distribución y la calidad del servicio.....	76
Tabla 29 Correlación entre la gestión del rendimiento y la calidad del servicio	77
Tabla 30 Correlación entre la gestión de las relaciones humanas y la calidad del servicio	77
Tabla 31 Correlación entre la gestión del desarrollo y capacitación con la calidad del servicio.....	78

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 El sistema administrativo de gestión de recursos humanos Servir	31
Figura 2 Componentes del modelo para la gestión de la calidad del servicio	38
Figura 3 ¿Considera usted que la Municipalidad Distrital de Ocobamba aplica políticas y estrategias internas para brindar un buen servicio de calidad?	52
Figura 4 ¿Cree usted que la Municipalidad Distrital de Ocobamba cuenta con un plan de gestión de recursos humanos que coadyuva al logro de los objetivos de calidad?	53
Figura 5 ¿Cree usted que la Municipalidad Distrital de Ocobamba cuenta con un diseño de puesto actualizado?	54
Figura 6 ¿Considera usted que la Municipalidad Distrital de Ocobamba socializa el manual de perfil de puesto a sus trabajadores?	55
Figura 7 ¿Usted identifica estrategias de calidad para cumplir con las metas de la Municipalidad Distrital de Ocobamba?	56
Figura 8 ¿Usted cuenta con la capacidad de atender a los usuarios de manera rápida?	57
Figura 9 ¿Considera usted que en la Municipalidad Distrital de Ocobamba existe un buen clima organizacional?	58
Figura 10 ¿Cree usted que en la Municipalidad Distrital de Ocobamba existe comunicación efectiva en la atención de los usuarios?	59
Figura 11 ¿Considera usted que la Municipalidad Distrital de Ocobamba cuenta con plan de capacitación para la mejora de la calidad?	60
Figura 12 ¿Considera usted que en la Municipalidad Distrital de Ocobamba les evalúa el desempeño de sus habilidades?	61
Figura 13 ¿Considera usted que los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Ocobamba cumplen con sus promesas sobre la calidad del servicio?	62
Figura 14 ¿Cree usted que los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Ocobamba resuelven sus problemas rápidamente?	63

Figura 15 ¿Cree usted que los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Ocobamba les brinda toda la información para sus respectivos trámites administrativos?	64
Figura 16 ¿Considera usted que los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Ocobamba les brinda un servicio rápido?	65
Figura 17 ¿Considera usted que los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Ocobamba son educados en la atención de los usuarios?	66
Figura 18 ¿Cree usted que los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Ocobamba son cortes en la atención a los usuarios?.....	67
Figura 19 ¿Considera usted que los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Ocobamba cumplen con sus horarios de atención al público? ..	68
Figura 20 ¿Cree usted que los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Ocobamba mantienen una amabilidad en la atención al público?	
.....	69
Figura 21 ¿Considera usted que la Municipalidad Distrital de Ocobamba cuenta equipos modernos en la atención al público?	70
Figura 22 ¿Considera usted que la infraestructura de la Municipalidad Distrital de Ocobamba es visualmente atractiva, conservadas y aptas para otorgar un buen servicio?	71
Figura 23 Distribución de datos de la variable gestión de recursos humanos	
.....	72
Figura 24 Distribución de datos de la variable calidad del servicio	73

RESUMEN

La investigación lleva por título como “Gestión de recursos humanos y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Ocobamba” cuyo objetivo se determinó en qué nivel se relaciona la gestión de recursos humanos con la calidad del servicio, con una metodología tipo aplicada, un enfoque cuantitativo, un nivel relacional, y diseño no experimental, se tienen las variables de estudios y poseen una muestra cada una de ellas, para la variable independiente se tiene una muestra de 64 servidores públicos, y para la variable dependiente la muestra está compuesta por 345 usuarios. El instrumento llegó a ser el cuestionario. Obteniendo los resultados donde se afirmó que existe relación significativa entre la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Ocobamba, el resultado de la prueba estadística ha demostrado que existe una correlación positiva alta. Se concluyó demostrando que las dos variables se relacionan entre sí, donde se demuestra que la buena gestión de recursos humanos conlleva a la calidad del servicio en la institución.

Palabras claves: Gestión de recursos humanos, calidad del servicio, planificación, organización, capacitación.

ABSTRACT

The research is titled "Management of human resources and quality of service in the District Municipality of Ocobamba" whose objective was to determine at what level the management of human resources is related to the quality of service, with an applied type methodology, an approach quantitative, a relational level, and non-experimental design, there are study variables and each of them has a sample, for the independent variable there is a sample of 64 public servants, and for the dependent variable there is a sample of 345 users. The instrument was the questionnaire. Obtaining the results where it was stated that there is a significant relationship between human resource management and the quality of service in the District Municipality of Ocobamba, the result of the statistical test has shown that there was a high positive correlation. It was concluded by demonstrating that the two variables are related to each other, which shows that good human resource management leads to the quality of service in the institution.

Keywords: Human resources management, service quality, planning, organization, training.

INTRODUCCIÓN

La investigación lleva por título: "Gestión de recursos humanos y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Ocobamba, 2024". Se ha observado que en los últimos años la municipalidad en estudio tuvo dificultades con la gestión de recursos humanos y deficiencia en la calidad del servicio, También, se puede observar que la gestión de recursos humanos no se lleva de forma adecuada o según a sus normativas, los cuales afectan al cumplimiento de sus objetivos, generando deficiencias en la calidad del servicio de la entidad. Dicho esto, el propósito del estudio es determinar cómo se relaciona ambas variables mencionadas.

El capítulo I, presenta la descripción del problema, formulación de las interrogantes, objetivas, la justificación de la investigación en los tres aspectos, limitaciones de la investigación y viabilidad de la investigación.

El capítulo II, se desarrolla el marco teórico presentando los antecedentes de la investigación, bases teóricas, definiciones conceptuales, hipótesis, variables de estudio y operacionalización de variables.

El capítulo III, está compuesta por la metodología de investigación, la cual está compuesta por el tipo de investigación, población y muestra, técnicas e instrumento de recolección de datos, técnicas de procesamiento y análisis de la información.

El capítulo IV, se muestran los resultados que se obtienen en la investigación, que se presentó de manera estadística, en tablas y figuras. Igualmente se observa los valores establecidos, donde se demuestra la aceptación de las hipótesis.

El capítulo V, abarca la discusión de resultados del estudio y como último, se presenta las conclusiones, recomendaciones como también referencias bibliográficas.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En el contexto internacional, la gestión del personal es primordial para las entidades de diferentes sectores; las últimas décadas se ha convertido en uno de los factores fundamentales de las políticas empresariales, es decir, existe alta rotación de personal, la falta de desarrollo del talento, estos problemas afectan negativamente en las organizaciones, ya que implica la pérdida de talento y experiencia, así como el costo de reclutar, capacitar y emplear a nuevos empleados. Por otra parte, las organizaciones deben preocuparse en mejorar todo el sistema del proceso del recurso humano (Armijos *et al.*, 2019).

Los colaboradores en una institución son el recurso indispensable para generar una ventaja ante la competencia. En ese sentido, los colaboradores de las instituciones no están desarrollando de manera adecuada la capacidad que poseen para mantener la estabilidad positiva ante sus competidores. Por otra parte, existen ciertos problemas en la calidad de colaborador de la institución quien no cumple sus deberes con responsabilidad y compromiso, de manera que si el trabajo se desarrolla con un desconocimiento del objetivo final de la institución el trabajo del colaborador será limitado en función a cumplir solo la tarea designada (Montoya y Boyero, 2016).

Las organizaciones no están constituidas como unidades administrativas las cuales se forman por grupos de personas, bienes materiales y financieros. Es decir, las políticas públicas del recurso humano han enfrentado numerosos desafíos, destacándose la politización y el manejo partidista de los cargos públicos lo que ha provocado inestabilidad y un aumento de informalidad en la gestión dentro de las entidades públicas o tienen problemas debido a la falta de organización en las mismas, falta de conocimiento y muchas veces a la falta de experiencia y también los procesos de reclutamiento, selección, inducción y contratación del personal. De ahí surge la idea de conocer cuáles

son los problemas que afectan el éxito de una organización. Esto quiere decir, que las habilidades del capital humano no están cumpliendo con los objetivos de las organizaciones. Es por eso que las organizaciones deben de cuidar bien de sus colaboradores, así como de sus intereses, de esta manera ellos darán su mejor esfuerzo en sus labores (Pérez y Flores, 2022).

En el contexto nacional, las entidades del estado no poseen con una infraestructura apropiada para guardar los documentos. También, se observa en las instituciones deficiencias en los procedimientos y requisitos para contratar empleados en el sector público suelen ser más burocráticos y complicados, lo que dificulta el trabajo eficiente del RR.HH. En muchos casos, las organizaciones del estado no ofrecen incentivos suficientes para motivar a los empleados a rendir al máximo de su capacidad ni oportunidades de desarrollo profesional, lo que puede llevar a generar un desanimo y carezcan de compromiso los colaboradores. Además, las instituciones públicas a menudo tiene dificultades para atraer y retener talento debido a la competencia del sector privado, lo que puede limitar las capacidades de la organización en cumplir sus objetivos y prestar servicios de calidad a los ciudadanos, asimismo la ética en la función pública no es tomada en cuenta motivo por el cuál no es garantizada el control óptimo a esta área respecto a sus componentes de reclutamiento, selección inducción y contratación del personal (Béjar y Quispe, 2020).

En el Perú las municipalidades no actualizan su estructura de tipo gerencial, para la ejecución de las actividades propias de su responsabilidad, para ello debe contar con los recursos humanos capacitados, en todas las áreas y niveles jerárquicos. Por otra parte, según la web del RENAMU, existen esta investigación estadística consolida información de las 1 mil 891 municipalidades provinciales y distritales; así como de 2 mil 897 municipalidades de centros poblados, en muchos casos, las decisiones de este recurso en las entidades públicas están influenciadas por consideraciones políticas, lo que puede llevar a la falta de autonomía para tomar decisiones basadas en criterios técnicos y de eficiencia. Otro de los problemas que existen la falta de evaluación objetiva del desempeño en el

sector público se basa en criterios subjetivos o políticos, lo que puede llevar a la falta de reconocimiento y recompensa para los empleados que realizan un buen trabajo y al mantenimiento de empleados ineficientes lo cual demuestra una insatisfacción de los usuarios (Anastasio et al., 2019).

En las municipalidades se han identificado la insuficiencia de personal calificado: esta área en las entidades públicas tiene dificultades para reclutar y retener a personal calificado debido a restricciones presupuestarias y regulaciones laborales; también, no cuentan con la tecnología necesaria para llevar a cabo sus funciones de manera eficiente, lo que puede resultar en errores y retrasos en la gestión del personal. Por otro lado, las instituciones públicas carecen de presupuesto: En ocasiones, estas áreas pueden tener dificultades para cumplir con sus funciones debido a la falta de presupuesto, lo que limita sus capacidades para reclutar, capacitar y retener al personal (Canaza et al., 2021).

La Municipalidad Distrital de Ocobamba, se encuentra ubicada en el departamento del Cusco de la Provincia de La Convención, la gestión de recursos humanos, se inicia como un órgano que se enfrenta una serie de problemas en las que se observa que es importante mantener la aplicación de la gestión de recursos humanos y sus indicadores con cumplimiento certero y eficaz. Por otra parte, los colaboradores desconocen el cumplimiento de estrategias, reglas y normas de planificación de este recurso; también, se observa la falta de organización y distribución del trabajo y no actualizan los manuales de puesto. El desenvolvimiento de los colaboradores se observa la falta de incentivos y reconocimiento por el buen desempeño puede desmotivar a los empleados municipales y no aplican las buenas prácticas de vocación de servicio para la población. Asimismo, la comunicación entre los distintos departamentos y niveles de la municipalidad públicas es deficiente, lo que puede llevar a malentendidos, conflictos y falta de coordinación en la gestión. La municipalidad enfrenta limitaciones presupuestarias que dificultan la implementación de programas de desarrollo y capacitación efectivos para su personal, no existe un plan estratégico bien definido para el desarrollo y capacitación de los empleados, lo que puede llevar a una falta de coordinación

y enfoque en estas áreas.

En la Municipalidad Distrital de Ocobamba existen insuficiencias en la calidad del servicio, la falta de aplicación del modelo SERVQUAL y sus dimensiones donde las expectativas y necesidades de los ciudadanos. La falta de mantenimiento de las instalaciones, mobiliario y equipos públicos puede afectar la imagen de la entidad. La falta de empatía por parte del personal municipal hacia los ciudadanos puede generar un ambiente desagradable y poco acogedor. Otros de los problemas es el incumplimiento de los compromisos por parte de la municipalidad puede generar desconfianza en los ciudadanos. La falta de sensibilidad por parte del trabajador municipal hacia las necesidades específicas de ciertos grupos de la población puede generar exclusión y discriminación.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cómo se relaciona la gestión de recursos humanos con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Ocobamba, 2024?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS:

- ¿Cómo se relaciona la planificación de políticas de recursos humanos con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Ocobamba, 2024?
- ¿De qué manera se relaciona la organización del trabajo y su distribución con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Ocobamba, 2024?
- ¿Cómo se relaciona la gestión del rendimiento con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Ocobamba, 2024?
- ¿Cuál es la relación de la gestión de las relaciones humanas y sociales con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Ocobamba, 2024?
- ¿Conocer cómo se relaciona la gestión del desarrollo y

capacitación con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Ocobamba, 2024?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar en qué nivel se relaciona la gestión de recursos humanos con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Ocobamba, 2024.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar cómo se relaciona la planificación de políticas de recursos humanos con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Ocobamba, 2024.
- Determinar de qué manera se relaciona la organización del trabajo y su distribución con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Ocobamba, 2024.
- Determinar cómo se relaciona la gestión del rendimiento con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Ocobamba, 2024.
- Identificar cuál es la relación de la gestión de las relaciones humanas y sociales con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Ocobamba, 2024.
- Conocer cómo se relaciona la gestión del desarrollo y capacitación con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Ocobamba, 2024.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

El estudio se justificó porque es de necesidad obtener bases teóricas de los autores, que nos brindan teorías y conocimientos, para determinar y obtener más información que alimentan nuestra

información recopilada sobre las variables en estudio, los cuales nos permite analizar las teorías con la realidad que se acontece en las organizaciones.

1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

La investigación permitió determinar la relación de la gestión de recursos humanos como una herramienta adecuada para instaurar índices de calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Ocobamba, los mismos que ayudaran a establecer estrategias, políticas de mejora para los colaboradores que son considerados recurso indispensable de nuestra organización.

1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

Esta investigación se justificó metodológicamente con la técnica de recolección de datos que es la encuesta y para la validación de los instrumentos que se utilizará, la cual permitirá cuantificar las variables de estudio, para así poder llegar a las conclusiones y recomendaciones.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

- Los servidores públicos tuvieron limitado tiempo, al momento de emitir sus opiniones, durante el empleo del instrumento de la obtención de información; pero se realizarán procesos de sensibilización a fin de superar la información sesgada o subjetiva.
- Los servidores públicos tuvieron escaso apoyo y compromiso porque no se encontraban en su centro de labor, por motivos de tener alguna actividad fuera de su centro de labor, ya que la Municipalidad Distrital de Ocobamba tiene dos centros poblados situados con una distancia relevante, en las que se tienen que abastecer; sin embargo, se adoptarán mecanismos de sensibilización para el involucramiento.

1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

El estudio fue viable, de manera que cuenta con el compromiso personal

para solucionar cualquier dificultad, tiempo para desarrollar este estudio. De igual manera, se cuenta con los recursos necesarios, tales como el: potencial humano, recursos económicos, materiales, y de información para la ejecución del proyecto de investigación; es viable también porque dispongo del recurso, permisos y tiempo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Álvarez y Santamaría (2021), su investigación que titula “*Gestión del talento humano para la generación de valor en la empresa Sinergia S.A.S de la ciudad de Barranquilla, de la Universidad de la Costa*”. En su estudio su objetivo fue asociar la gestión del talento humano para la generación de valor en la empresa Sinergia S.A.S, de la ciudad de Barranquilla. Utilizando un enfoque cuantitativo, la investigación fue de tipo descriptivo, con un diseño de campo, transversal, no experimental y correlacional, centrándose en veinticinco participantes. La técnica de recolección de datos fue la encuesta, empleando un cuestionario que constaba de ochenta y cuatro ítems. Los hallazgos revelaron una relación positiva, estadísticamente significativa. Estos resultados sugieren que el desempeño responsable de los empleados en sus áreas de trabajo puede fomentar el desarrollo de capacidades dinámicas, generando características competitivas diferenciadoras. Se concluyó que la empresa analizada tiene claro su diagnóstico actual, identificando de manera adecuada sus factores internos, como fortalezas y oportunidades, lo que les permite abordar sus debilidades y amenazas. Esto se logra a través del fortalecimiento de sus capacidades dinámicas, mejorando así su adaptación a las fluctuaciones del mercado.

Curiel (2022), sostuvo en su estudio que tiene por título “*Gestión de talento humano en el desempeño laboral de los centros de desarrollo infantiles del instituto colombiano de bienestar Familiar de Riohacha DETC, de la Universidad de Guajira*”. Sostuvo como objetivo examinar la gestión del talento humano en el desempeño laboral de los Centros de Desarrollo Infantiles en el Distrito de Riohacha. El estudio fue tipo aplicada, explicativa y transversal, con un enfoque cuantitativo, la

población estuvo integrada por quinientos veintinueve sujetos, la muestra estuvo integrada por 224 colaboradores, en los cuales se emplean las variables de estudio. Teniendo como técnica de investigación la encuesta e instrumento el cuestionario. Donde se llegó a concluir los métodos facilitan el desarrollo adecuado de todas las actividades en la institución, las cuales generan que los colaboradores se orientan en el logro del objetivo de la entidad.

Carvacho (2021), afirmó en su tesis titulada *“El futuro de la gestión de recursos humanos internacional – el manejo de personal global – estrategia, análisis y procesos, en la universidad de Chile”*. Mantuvo como objetivo de estudio analizar los procesos de recursos humanos internacionales y cómo incurren en la gestión estratégica de la organización dentro de las organizaciones multinacionales, con especial énfasis en la industria de la extracción de recursos minerales y la minería. La investigación comparó y evaluó el enfoque convencional de gestión de recursos humanos con el modelo de externalización en el contexto de la movilidad internacional. También identificó los beneficios y desafíos asociados tanto con la gestión interna como con la externalizada de recursos humanos. Además, ofreció recomendaciones para ajustar y mejorar las prácticas basándose en las tendencias más recientes en la gestión de recursos humanos a nivel global. Donde llegó a concluir que las organizaciones necesitan mejorar el retorno de su inversión en las personas que emplean, sea donde sea que se encuentren. Por lo que, la función de movilidad internacional, juntamente con programas de movilidad internacional, debe ser considerado como una poderosa herramienta de contratación y retención. Comprender cómo posicionar y promover un programa de movilidad interna es fundamental para una gestión efectiva de los recursos humanos internacionales y la movilidad global.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Carrasco (2021), propuso en su investigación que titula *“Relaciones interpersonales del personal de salud y calidad de atención brindada en*

el servicio de Obstetricia del Hospital Belén Lambayeque, en la Universidad César Vallejo". Mantuvo como objetivo definir la relación entre las relaciones interpersonales del personal de salud y la calidad de atención brindada en el servicio de obstetricia del Hospital Belén. Usó una metodología básica de tipo correlacional transversal con un enfoque cuantitativo. La muestra estuvo compuesta por 48 trabajadores del área de obstetricia, los resultados indicaron que las relaciones interpersonales y la calidad de atención se encontraban en niveles medios, con un 58,3% y 60,4%, respectivamente. Se observó que las dimensiones de las relaciones interpersonales, como la comunicación ($\text{Rho}=0,326$; $p=0,024$), el ambiente de colaboración ($\text{Rho}=0,414$; $p=0,003$) y las actitudes socioafectivas ($\text{Rho}=0,446$; $p=0,002$), estaban correlacionadas con la calidad de atención, mientras que la resolución de conflictos no mostró relación significativa ($\text{Rho}=0,246$; $p=0,092$). Llegando a concluir que las relaciones interpersonales del personal de salud se relacionan con calidad de atención en el servicio de Obstetricia en la entidad en estudio.

Guarnizo (2021), sostuvo en su estudio titulada "*Capacitación laboral en la gestión del servicio de calidad en la subgerencia de capacitación del Poder Judicial, 2021, en la Universidad César Vallejo*". Sostuvo como objetivo definir la influencia de la capacitación laboral en la gestión del servicio en la Subgerencia de Capacitación del Poder Judicial. Utilizó una metodología con un enfoque cuantitativo y un alcance descriptivo-correlacional-causal, con el objetivo de establecer relaciones de causa y efecto entre las variables. La población del estudio consistió en setenta colaboradores, a quienes se les aplicaron cuestionarios en línea. Uno de los cuestionarios abordó la capacitación laboral, con veintidós ítems, y el otro se centró en la gestión del servicio de calidad, con veinticuatro ítems. Los resultados obtenidos permitieron concluir que la capacitación laboral tiene un impacto en la gestión del servicio de calidad, mostrando un valor de significancia de $p = 0,001$, que es menor que 0,05. Además, a través del índice de Nagelkerke, se determinó que el cincuenta y siete % de la variabilidad en la gestión del

servicio de calidad se atribuye al desarrollo de la capacitación laboral.

Idrogo (2022), propuso en su tesis titulada “*Gestión de recursos humanos y calidad de los servicios públicos en la municipalidad provincial de Chota, 2021, de la Universidad Nacional Autónoma de Chota*”. Mantuvo como objetivo definir la relación de la gestión de recursos humanos y la calidad de los servicios públicos en la entidad en estudio. Dicho estudio fue transversal con un diseño no experimental, con un enfoque descriptivo-correlacional. La muestra estuvo compuesta por 35 trabajadores de la institución, y se utilizó un cuestionario con 12 ítems para ambas variables para recolectar la información. El estudio mostró una relación directa y significativa entre las variables estudiadas, evidenciada por la prueba de Chi-cuadrado de Pearson. Esto indica que el desarrollo del personal se correlaciona de manera significativa y directa con la calidad del servicio público en la entidad de estudio.

Tenorio (2024), en su tesis titulada “*Gestión del rendimiento laboral y calidad de servicio al administrado en una Municipalidad Provincial de la región, en la Universidad César Vallejo*”. El objetivo del estudio fue determinar en qué grado la gestión del rendimiento laboral contribuye en la calidad de servicio al colaborador que labora en dicha municipalidad. La investigación empleó una metodología cuantitativa con un diseño no experimental, tipo transversal y de nivel descriptivo-correlacional. Se aplicó una encuesta compuesta por 26 preguntas a una muestra de 35 trabajadores de la Subgerencia de Rentas y Orientación Tributaria de la institución. El cuestionario demostró alta fiabilidad, con un coeficiente de Cronbach de 0.83 para la gestión del rendimiento laboral y de 0.801 para la calidad del servicio, lo que indica la confiabilidad de ambos instrumentos. Los resultados del estudio revelaron una conexión significativa entre la gestión del rendimiento laboral y la calidad del servicio ofrecido al administrado en la entidad en estudio.

Ugaz (2022), en su tema de investigación “*Sistema administrativo de gestión de recursos humanos y la calidad de servicio brindado a los usuarios internos de la subgerencia de administración de potencial*

humano del Ministerio Público, Lima 2021, de la Universidad César Vallejo". El objetivo de su investigación fue constituir la relación que existe entre el sistema administrativo de gestión de recursos humanos y la calidad del servicio en la institución. Este estudio, de enfoque básico y descriptivo, utilizó un diseño no experimental y transversal, abarcando una población compuesta por gerentes centrales, gerentes y jefes de órganos y unidades del Ministerio Público. El instrumento de investigación fue validado por tres expertos y consistió en una encuesta estructurada con dieciocho ítems, usando una escala de Likert de cinco opciones. Los resultados mostraron una alta correlación positiva entre ambas variables, indicando una conexión significativamente entre la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio ofrecido.

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

Molina (2023), en su estudio que titula "*Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la empresa de transporte Consettur Machupicchu s.a.c, periodo 2021*", en la Universidad San Antonio Abad del Cusco. Sostuvo como objetivo principal definir la relación de la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la empresa de transporte Consettur Machupicchu S.A.C. 2022. Respecto a la metodología, se definieron el tipo y nivel de investigación, y se procesaron los datos de los cuestionarios aplicados a los beneficiarios del servicio de transporte en Aguas Calientes, en el distrito de Machupicchu. Las propuestas surgieron tras un análisis de las causas, consecuencias y la situación actual del servicio de transporte en la región. Las conclusiones y recomendaciones revelaron una relación media y significativa entre las expectativas y percepciones sobre la calidad del servicio brindado por Consettur. Según la escala de Parasuraman, se evidenció una insatisfacción general con respecto a la calidad del servicio. Los resultados obtenidos pueden ser utilizados por Consettur para planificar y gestionar mejoras en diferentes aspectos, con el fin de optimizar la calidad del servicio ofrecido.

Torres y Vera (2022), en su estudio que se titula "*Gestión de*

recursos humanos y productividad en la unidad de gestión educativa local la convención, en el año 2020, en la Universidad Andina del Cusco". Tuvo como objetivo determinar si existe una relación eficiente entre las variables de dicho estudio. Por lo tanto, la investigación ha utilizado un enfoque cuantitativo con una muestra de 50 empleados de distintas áreas de la UGEL, la técnica utilizada ha sido la encuesta y respectivamente el instrumento fue el cuestionario para su desarrollo. Los hallazgos revelaron una alta correlación positiva entre las variables en estudio. También el resultado mostró una correlación moderada entre una de las dimensiones gestión de desarrollo y capacitación y la eficacia. Dónde llegó a concluir que es positiva la relación de la gestión de recursos humanos y la productividad en la institución de estudio; lo que sugiere la necesidad de fortalecer la gestión de este recurso para mejorar la productividad.

Castelo y Medina (2023), en su tesis titulada *"Gestión de recursos humanos en la Municipalidad Distrital de San Sebastián, cusco-2022, en la Universidad Andina del Cusco"*. Cuyo objetivo fue definir cómo es la gestión de recursos humanos en el centro de indagación. Respecto a la metodología adoptada fue de enfoque cuantitativo, utilizando un diseño no experimental y descriptivo. La población abarcó a 603 empleados, de los cuales se seleccionó una muestra de 235 para la aplicación del cuestionario. El veredicto indicó que la gran parte de los empleados se clasificaron en la categoría regular para la variable de gestión de recursos humanos, con un 29,8% y un promedio de 3,20. Llegando a concluir, donde se determinó que la gestión de recursos humanos es regular, lo que afecta de manera negativa en la obtención de los objetivos establecidos.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Algunos autores, mencionan que aun cuando los activos financieros, el equipamiento y la planta física son también recursos

necesarios, son los recursos humanos los que aportan la creatividad y productividad requerida, estas no deben de considerarse como unidades económicas que pueden ser intercambiados o que se pueden asignar roles específicos de manera estricta, pero estas son fundamentales para el éxito de cualquier institución (Milkovich y Boudreau, 1994, p. 2).

Dessler (2009) menciona que son políticas y las prácticas, las cuales son necesarios para poder lograr los aspectos que se relacionan directamente con el personal, donde intentan ingresar a un determinado puesto de la organización, las cuales llevan procesos donde se recluta, se selecciona, se les capacita y así mismo son recompensados.

Louffat (2017) en su investigación aporta señalando que este recurso es un proceso consecuente de planificar, organizar, dirigir y controlar los fundamentos técnicos, metodologías, este enfoque busca desarrollar de manera coordinada la salud espiritual, emocional, racional del personal de la entidad en su conjunto.

Servir (2016) menciona que la gestión del personal abarca un conjunto de normas, principios, recursos, métodos, procedimientos y técnicas que son empleados por las instituciones del estado, que permiten llevar de manera adecuada y eficiente la administración del recurso humano de las entidades.

➤ **TEORÍAS DE LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

a) Teoría humanística de la administración

El enfoque humanista emergió con el surgimiento de la teoría de las Relaciones Humanas en Estados Unidos a partir de la década de 1930. Esta teoría se originó del avance en las ciencias sociales, particularmente en psicología, y más específicamente en psicología del trabajo. La psicología del trabajo se ha desarrollado en dos fases principales: primero, el estudio del trabajo y la adaptación del trabajador al entorno laboral; y segundo, la adaptación del trabajo a las necesidades y características del

trabajador (Chiavenato, 2019, p. 112).

b) Teoría de las relaciones humanas

Esta teoría nace de la necesidad de humanizar y democratizar la administración, alejándose de los enfoques rígidos y mecanicistas de la teoría clásica, con la finalidad de adecuar a los nuevos sucesos del pueblo estadounidense. La teoría se centra en el estudio de la interacción social de los colaboradores dentro de una organización, destacando que, en el entorno laboral, las personas forman parte de grupos sociales que mantienen una constante interacción. Para explicar el comportamiento humano en las organizaciones (Chiavenato, 2019).

c) Teoría de la motivación

Los hallazgos más resaltantes de Maslow es que las personas tienen una tendencia natural a buscar la estética en su entorno. La necesidad de autorrealización impulsa a los individuos a concretizar sus necesidades de acuerdo con su verdadera naturaleza. Es fundamental identificar cuál es el factor motivacional entre las necesidades fisiológicas, de seguridad, de amor y afecto, de estima y de autorrealización. (Chiavenato, 2019, p. 122).

d) Teoría X y Teoría Y

Como mencionamos anteriormente, la visión clásica del liderazgo sostenía que los líderes debían controlar y dirigir a sus empleados de manera estricta. Sin embargo, con el enfoque de las relaciones humanas, aprendimos que los líderes deben fomentar y respaldar a su equipo. Douglas McGregor, profesor de gestión en el Instituto Tecnológico de Massachusetts durante las décadas de 1950 y 1960, identificó dos aspectos contrastantes sobre la gestión que denominó Teoría X y Teoría Y. La Teoría X, que se asemeja a la gestión científica, supone que los empleados son inherentemente desinteresados en su trabajo y necesitan

supervisión constante. En esta visión, se cree que los trabajadores son apáticos, carecen de ambición y evitan asumir responsabilidades. Por el contrario, la Teoría Y, que se alinea con el enfoque de relaciones humanas, sostiene que las personas desean tener éxito y pueden sobresalir si se les ofrece la oportunidad de ser creativos. Según esta perspectiva, los empleados buscan metas y son ambiciosos, queriendo contribuir positivamente a la organización cuando se les proporciona un entorno adecuado. McGregor argumentó que estas teorías se basan en las creencias que los directivos tienen sobre sus empleados. En resumen, mientras que la Teoría X considera a los empleados como desinteresados y poco capaces, la Teoría Y los ve como motivados y capaces de crecer (Chiavenato, 2019, p. 135).

RESPONSABILIDADES DE LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

La responsabilidad primordial del área de Gestión de recursos humanos en una organización pertenece al presidente o gerente general, dependiendo al tipo de organización, quien es responsable de velar por el bienestar de toda la organización, quien toma las decisiones sobre el funcionamiento de la organización, quien administra todos los recursos pertenecientes a la organización. Así mismo estas están divididas por áreas, cuya cada área tiene un jefe o gerente y/o subgerente responsable de dicha área quien es responsable del buen manejo y funcionamiento de todo el recurso de dicha área (Chiavenato, 2018).

POLÍTICAS EN LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Chiavenato (2018) señala que estas políticas se establecen con la finalidad de que las organizaciones vean la forma de tratar a sus colaboradores, que estas puedan ayudar a obtener los objetivos de la entidad y personales, ya que para ello se brindara condiciones óptimas.

Tenemos a continuación:

- Políticas de integración de recursos humanos.
- Políticas de organización de recursos humanos.
- Políticas de retención de los recursos humanos.
- Políticas de desarrollo de recursos humanos.
- Políticas de evaluación de recursos humanos.

OBJETIVOS DEL ÁREA DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Para Chiavenato (2018) los objetivos del área de GRH deben estar estructurados de acuerdo con los objetivos del negocio de las entidades y que estas no deben de ser autónomos. Esta área debe enfocarse en planear, organizar, desarrollar coordinar y controlar las habilidades que puedan ir en función al desempeño eficiente del colaborador, cuyos objetivos principales del área de recursos humanos se muestran a continuación:

- Fomentar, conservar y potenciar un equipo de colaboradores con buenas actitudes, con alta motivación y satisfacción en el logro de los objetivos de la institución.
- Crear, mantener y realizar condiciones institucionales óptimas para el empleo, desarrollo y satisfacción de los colaboradores, así satisfacer los objetivos de cada colaborador de manera individual.
- Obtener eficiencia y eficacia mediante los trabajadores para añadir valor a la organización.
- Formar al colaborador con habilidades y competencias necesarias.
- Desarrollar las competencias básicas del recurso humano para aumentar la capacidad competitiva y asegurar la competitividad y sostenibilidad de la de la entidad.

FUNCIONES DEL ÁREA DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

- Las organizaciones necesitan contar con recursos, conocimientos, habilidades y competencias, pero lo más importante es tener personas que incorporen estas nuevas características.
- Es fundamental implementar nuevas prácticas administrativas y realizar una constante redefinición y retroalimentación de las estrategias de recursos humanos. Ello permitirá fortalecer la formación organizacional y mejorar la comprensión institucional, además de desarrollar competencias que refuerzen la capacidad competitiva y aseguren la sostenibilidad de la organización.
- Esta área debe generar, añadir y captar valor, buscar la excelencia operativa, potenciar la competitividad y garantizar la sostenibilidad de las instituciones (Chiavenato, 2018, p. 262).

INTEGRACIÓN DEL SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS

Hace en mención de la integración de este sistema que está compuesto por la autoridad nacional del servicio civil (servir), el tribunal del servicio civil y las agencias del recurso humano de todas las instituciones del estado (Servir, 2016).

EL SISTEMA ADMINISTRATIVO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS SERVIR

El SAGRH es responsabilidad establecer, desarrollar y aplicar la política estatal en lo que respecta al servicio civil. Esto abarca un grupo de reglamentos, principios, recursos, métodos, procedimientos y las técnicas que todas las instituciones del estado emplean en la gestión del personal.

SERVIR es la autoridad principal del Sistema de Recursos Humanos y sus directrices son obligatorias para todas las organizaciones del sector público (Directiva 002-2014).

Figura 1

El sistema administrativo de gestión de recursos humanos Servir



Nota. Proceso del SAGRH – Directiva 002 – 2014 “Normas para la gestión del SAGRH en las entidades públicas”.

2.1.1.1. PLANIFICACIÓN DE POLÍTICAS DE RECURSOS HUMANOS

Flores (2014, p. 87) es el proceso mediante el cual las organizaciones evalúan los recursos humanos actuales, prevén las necesidades futuras, identifican las carencias y elaboran un plan para cubrirlas.

Esta ayuda a organizar la gestión interna de recursos humanos, que se reflejan en los objetivos de la organización, así mismo apoya en la determinación de las políticas, directivas, y los lineamientos de las entidades, se muestra a continuación los indicadores (servir, 2016).

- **Estrategia y política**

Servir (2016) menciona que, este indicador contiene las políticas, normas y procesos internos de la gestión del personal, proyecto de gestión de personas, el código interno del servicio civil, el presupuesto de manera anual del recurso

humano e indicadores de ejecución.

- **Planificación**

Este indicador contiene el Informe del análisis de la exigencia del colaborador, seguimiento de puesto y asignación y elaboración del cuadro de puestos de las instituciones públicas, el desarrollo de estas permite que las instituciones tengan una eficiente administración del recurso humano (Servir, 2016).

2.1.1.2. ORGANIZACIÓN DE TRABAJO Y SU DISTRIBUCIÓN

Señala que son fases de organización del recurso humano, donde el nuevo colaborador se une al equipo, se sitúa en un determinado puesto para luego pasar por la etapa de evaluación sobre su desempeño en el nuevo puesto que ocupara (Chiavenato, 2018).

Por otra parte, la organización de trabajo y su distribución se define por el perfil y una condición óptima que tendría que poseer el colaborador para desenvolverse de manera efectiva su función (Servir, 2016).

- **Diseño de puestos**

Chiavenato (2018, p. 189) es el conjunto de tareas u obligaciones que desempeña el ocupante contenido del puesto.

- **Manual de perfiles de puestos**

Chiavenato (2018) menciona que se trata de un documento normativo donde se especifica todos los perfiles de puesto de manera que cada colaborador deberá cumplir ese perfil para poder pertenecer y desempeñarse en su puesto de labor sin ningún problema.

2.1.1.3. GESTIÓN DE RENDIMIENTO

Chiavenato (2018) señala que son las actitudes ya sean positivas o negativas, que son analizadas para poder evaluar si estas actitudes o comportamientos permiten desarrollar el trabajo y si esta ayuda a poder lograr los objetivos.

Servir (2016) indica que la gestión del rendimiento se encarga de fomentar el buen rendimiento de los colaboradores que se enfocan en la obtención de resultados, y reconoce las debilidades para plantear tácticas que ayuden a fortalecer esas deficiencias, con la finalidad de cumplir el objetivo.

- Orientación de resultados**

La orientación de resultados implica dirigir a los colaboradores a obtener los objetivos de la entidad y el logro de sus metas personales, brindando un servicio de calidad y también poder identificar las oportunidades de mejora, haciendo uso de los recursos de manera responsable (Servir, 2016).

- Vocación de servicio**

Entiende la capacidad de enfrentar una situación prestando atención y entendiendo de la necesidad de los compañeros de trabajo o los usuarios externos y ante ello darle la mejor solución con mucha cordialidad y actuando con mucha empatía en todo momento (Servir, 2016)

2.1.1.4. GESTIÓN DE LAS RELACIONES HUMANAS Y SOCIALES

Chiavenato (2018, p. 423) viene hacer el arte de llevarse bien con los demás. Todo acto en el que intervengan dos o más personas, se establece una interacción denominada relaciones humanas.

Servir (2016) indica que son las relaciones que mantienen dentro de una institución entre la organización y sus colaboradores, teniendo características y actitudes diferentes cada uno de ellos, pero con el mismo propósito en función a las políticas establecidas y las prácticas del trabajador, se muestra a continuación los indicadores.

- **Clima organizacional**

García y Zapata (2008) mencionan que el clima organizacional como un conjunto de cualidades y atributos que, aunque relativamente estables, se manifiestan en un entorno laboral específico. Estas características son percibidas, sentidas o experimentadas por los miembros de la entidad, y tienen un impacto significativo en su comportamiento.

- **Comunicación**

Servir (2016) es la habilidad de comprender a quien nos habla o explica una situación, con el objetivo de obtener la información necesaria para lograr las metas organizacionales y mantener abiertos los canales de comunicación y las redes de contacto formales.

GESTIÓN DEL DESARROLLO Y CAPACITACIÓN

Chiavenato (2018, p 515) señala que la formación tiene como objetivo preparar a la persona para su puesto, mientras que la educación busca preparar a la persona para adaptarse al entorno, ya sea dentro o fuera de su trabajo.

Contiene una política de desarrollo de carrera y el desarrollo de competencias y capacidades que están elaboradas para obtener el conocimiento personal y grupal, que es de necesidad para obtener los resultados esperados, del mismo modo desarrollo de sus habilidades de los empleados que estimulan su desarrollo

profesional, se muestran los indicadores a continuación (Servir, 2016).

- **Capacitación**

Chiavenato (2018) define la educación profesional como el proceso de adaptación de la persona a un puesto o función específica. Sus objetivos están orientados al corto plazo, son limitados e inmediatos, y tienen como fin proporcionar los elementos esenciales necesarios para desempeñar un rol.

- **Desarrollo de habilidades**

Chiavenato (2018) señala que estas son las habilidades, destrezas y conocimientos directamente vinculados al desempeño en cada puesto de trabajo, que en adelante y a futuro servirán para su desempeño de manera eficiente.

2.2.2. CALIDAD DEL SERVICIO

Borel y Sivanto (2008) definen la capacidad de satisfacer las necesidades y exceder las expectativas de los consumidores como un proceso de mejora continua, en el que los requerimientos se convierten en características medibles, todo ello a un costo razonable.

Marcelino y Ramírez (2014), afirma que es un grupo de elementos de un producto o servicio que satisfacen la necesidad de los usuarios, implica también que las instituciones adapten nuevas estrategias para ofrecer un servicio o un bien de calidad que superen las expectativas de sus consumidores.

Vargas y Aldana (2011) mencionan que, trata de instruir en la utilización de las herramientas en el proceso de asegurar la calidad del servicio, lo que permitirá optimizar los proyectos que se llevan a cabo en las instituciones para el beneficio del usuario.

a. TEORÍA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

La calidad y la cultura de la mejora continua son objetivos clave en las instituciones que buscan aumentar la satisfacción de los usuarios de un servicio o sistema, en línea con las políticas de la entidad. La implementación de un Modelo de Calidad tiene un impacto transformador, generando valor en el servicio y mejorando la eficiencia organizacional, el control de procesos, así como la optimización de recursos y el incremento del desempeño y la productividad. Los pioneros en el ámbito de la calidad promovieron teorías que impulsaron un renacimiento productivo y la aplicación de la calidad, centradas en la sistematización y estandarización de los procesos productivos e industriales para obtener mejores productos y servicios. Entre sus contribuciones destacan el ciclo PHVA de Edwards Deming, la trilogía de calidad de Joseph Juran, el diagrama de causa y efecto de Kaoru Ishikawa, y el concepto de cero defectos de Philip Crosby

b. ORIGEN DE PDCA DE DEMING

El Ciclo de Mejora Continua PDCA fue creado por el ingeniero y estadístico estadounidense Walter Shewhart en la década de 1930. Sin embargo, fue popularizado y ampliamente utilizado por otro estadounidense, el gurú de la calidad W. Edwards Deming, en la década de 1950. El PDCA es un método de gestión que se enfoca en la mejora continua de los procesos y el incremento de la calidad en las organizaciones. Este ciclo consiste en cuatro pasos fundamentales: Planificar, Hacer, Verificar y Actuar. Planificar: En esta etapa, se establecen los objetivos y metas de mejora, se identifican los problemas y se desarrolla un plan de acción detallado para abordarlos. Se establecen también los indicadores y métricas que se utilizarán para medir el progreso. Hacer: Una vez que se ha desarrollado el plan de acción, se procede a implementarlo. En esta fase se realizan las acciones necesarias para resolver los problemas identificados y alcanzar los objetivos establecidos. Verificar: En esta etapa se monitorea y se evalúa el progreso realizado. Se comparan los resultados obtenidos con

los objetivos establecidos y se analizan las desviaciones que puedan surgir. Se identifican también las causas raíz de los problemas para evitar su repetición. Actuar: En esta etapa se toman decisiones basadas en la información recopilada en la etapa de Verificar. Se implementan acciones correctivas y se ajustan los procesos para mejorar continuamente. Se cierra el ciclo evaluando el impacto de las acciones tomadas y se comienza nuevamente con la etapa de Planificar para seguir mejorando. El ciclo PDCA es la idea de que la mejora continua es un proceso cíclico y sistemático que requiere la participación activa de todos los colaboradores de la entidad. Al seguir este ciclo, las organizaciones pueden identificar y corregir problemas de forma proactiva, optimizar sus procesos y alcanzar la excelencia en sus operaciones (Camisón, 2006).

c. IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Está enfocada en lograr las expectativas, necesidades y requisitos de los usuarios. La organización decide el nivel de calidad que está dispuesta a ofrecer para satisfacer a sus usuarios. Esto ha llevado a que las organizaciones reconozcan la importancia del servicio al usuario, ya que estos servicios son altamente valorados y no pasan desapercibidos por los usuarios (Borel y Silvanto, 2008, p.86).

d. PILARES DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Para Vargas y Aldana (2011) a continuación se presentan los siguientes pilares de la calidad:

- Trabajo en equipo: implica formar grupos de trabajo bajo una filosofía colaborativa, siguiendo directrices establecidas para alcanzar un objetivo común que beneficie tanto a la organización como a sus miembros.
- Liderazgo participativo: prioriza la colaboración sobre la autocracia y la imposición, enfocándose en la satisfacción del equipo y el bienestar colectivo en lugar de la búsqueda de la aprobación del jefe.
- Optimización de procesos: cada proceso debe ser efectivo y flexible,

orientándose a satisfacer las necesidades y expectativas del consumidor, y deben estar organizados según la misión de la entidad.

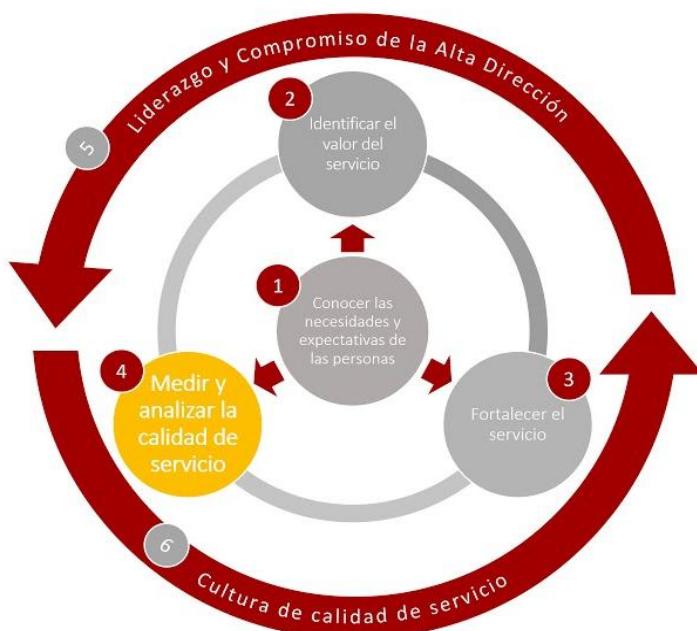
- La responsabilidad con la calidad, servicio y la productividad: implica que todos los colaboradores de la organización deben maximizar los recursos y minimizar los desperdicios.

e. CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN EL MARCO DE LA MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

La modernización de la administración pública reconoce que la población tiene la necesidad de un Estado Moderno que esté al servicio de la población; esto significa una transformación de sus métodos y prácticas de gestión para proporcionar bienes y/o servicios de estándar. En ese sentido, las Normas Técnicas establecen muestras para que las organizaciones del estado tomen acciones para mejorar la provisión de bienes y servicios que satisfacen la necesidad y expectativa de las personas (Secretaría de Gestión Pública N.º 006-2019-PCM/SGP).

Figura 2

Componentes del modelo para la gestión de la calidad del servicio



Nota. Elaboración propia de la secretaría de gestión pública.

f. CONOCER LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PERSONAS

La institución debe estar al tanto de las demandas de los usuarios. Por lo tanto, aplicar este componente de manera continua es crucial para alcanzar los objetivos de la institución. Al comprender estas necesidades, las instituciones podrán cumplir con las expectativas de sus usuarios (Secretaría de Gestión Pública N.º 006-2019-PCM/SGP).

g. IDENTIFICAR EL VALOR DEL SERVICIO

Conociendo la importancia de satisfacer y superar las demandas de los consumidores, la institución debe evaluar el valor de cada bien y servicio que ofrece. Por ello es fundamental que la institución tenga conocimiento de la necesidad de reestructurar y desarrollar nuevos productos y servicios del área de sus competidores (Secretaría de Gestión Pública N.º 006-2019-PCM/SGP).

h. FORTALECER EL SERVICIO

Entendiendo la importancia de valorar el servicio, la entidad debe encargarse de identificar e implementar los aspectos de los bienes y servicios que necesitan ser diseñados, actualizados o reestructurados. Esto permitirá lograr una entrega eficiente y puntual de los productos y servicios (Secretaría de Gestión Pública N.º 006-2019-PCM/SGP).

i. MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Es esencial que las organizaciones apliquen de manera periódica la medición y el análisis de los indicadores de calidad del servicio, ya que estas permitirán reconocer algunas debilidades, esta información será útil para la toma de decisiones, lo que contribuirá a mejorar los bienes y servicios ofrecidos (Secretaría de Gestión Pública N.º 006-2019-PCM/SGP).

j. LIDERAZGO Y COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN

La alta dirección de cada organización debe mostrar un liderazgo y compromiso activo con la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios. Esta norma fomenta una cultura de calidad en el servicio hacia los consumidores y sugiere que las organizaciones lleven a cabo acciones que faciliten la integración de la calidad de bienes y servicios en las actitudes y actividades diarias de los usuarios que pertenecen a la entidad (Secretaría de Gestión Pública N° 006-2019-PCM/SGP).

DIMENSIONES DEL MODELO SERVQUAL

Zeithaml, Bitner y Grempler (2009) este modelo Servqual reúne cinco dimensiones para la medición de la calidad del servicio:

2.2.2.1. FIABILIDAD

Es la capacidad de ofrecer el servicio deseado de forma fiable y cuidadosa, esto implica que la organización ejecuta lo prometido, en cuanto a las entregas, el suministro del servicio, la resolución del problema y fijación de precios.

2.2.2.2. SENSIBILIDAD

Implica la capacidad para apoyar a los consumidores brindando un servicio rápido y cumpliendo las expectativas de cada uno de ellos, una atención pronta al atender sus solicitudes, responder las dudas y reclamos de los consumidores y finalmente dándole una solución a sus problemas.

2.2.2.3. SEGURIDAD

Se basa en brindar una atención de calidad con personal capacitado y con experiencia quienes inspiran confianza y generan credibilidad en la organización.

2.2.2.4. EMPATÍA

Hace referencia a uno de los valores importantes que deberán de poner en práctica los colaboradores de las instituciones, ser empáticos en todo momento, es decir ayudar a solucionar sus problemas, satisfacer y superar sus expectativas, mostrándoles atención en todo momento.

2.2.2.5. ELEMENTOS TANGIBLES

Todos ellos son las apariencias físicas que poseen en dicho caso las organizaciones, tales como infraestructura, equipos, materiales, recurso humano, las cuales son muy importantes en la manera en que los usuarios perciben la calidad y la eficacia de una entidad.

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

- 1. Administración del desempeño:** es un desarrollo que está orientado al logro de metas y asegurando que cada proceso de la organización se lleve a cabo de manera adecuada para aumentar la productividad de los colaboradores, de los equipos y de la misma manera de la institución (Wayne, 2010).
- 2. Capacitación:** son actividades bien estructuradas, mayormente en formato de talleres, que tienen fechas, horarios establecidos y objetivos claramente estipulados (Espinoza, 2017).
- 3. Clasificación:** es un método de evaluar el desenvolvimiento del trabajador, donde el encargado de evaluar distribuye a todos los colaboradores originarios de un grupo en el orden de acuerdo a su desenvolviendo general en su puesto de trabajo (Wayne, 2010).
- 4. Competencia laboral:** es la habilidad efectiva que posee el individuo para cumplir su función de manera exitosa una actividad bien identificada. Quiere decir, que es una habilidad certera y mostrada (Espinoza, 2017).

5. **Desempeño:** entiende los contratos en los que el estado necesita la provisión de bienes y servicios o proyectos que sean de necesidad para cumplir sus funciones, por ello asumirá la remuneración del precio que corresponde y las otras obligaciones que correspondan y otras obligaciones que vengan de la calidad de contratante (Espinoza, 2017).
6. **Medición del desempeño:** la medición del desempeño es de vital importancia, quienes permiten conocer el desenvolvimiento de cada colaborador a través de sistemas de calificación de su trabajo. (Werther y Davis, 2008).
7. **Trabajo en equipo:** es la habilidad de formar relaciones laborales de manera positiva, colaborativa y de confianza, ayudándose los unos a otros, compartiendo información, trabajando de manera coordinada y sobre todo manteniendo una comunicación fluida, armonizando con todos los compañeros de trabajo (Servir, 2016).

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

Existe relación significativa entre la gestión de recursos humanos con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Ocobamba, 2024.

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICOS

- Existe relación significativa entre la planificación de políticas de recursos humanos con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital Ocobamba, 2024.
- Existe relación significativa entre la organización del trabajo y su distribución con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital Ocobamba, 2024.
- Existe relación significativa entre la gestión del rendimiento con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital Ocobamba, 2024.

- Existe relación significativa entre la gestión de las relaciones humanas y sociales con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital Ocobamba, 2024.
- Existe relación significativa entre la gestión del desarrollo y capacitación con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital Ocobamba, 2024.

2.5. VARIABLES

2.5.1. VARIABLE DEPENDIENTE

Calidad del servicio

DIMENSIONES

- Fiabilidad
- Sensibilidad
- Seguridad
- Empatía
- Elementos tangibles

2.5.2. VARIABLE INDEPENDIENTE

Gestión de recursos humanos

DIMENSIONES

- Planificación de políticas de recursos humanos
- Organización de trabajo y su distribución
- Gestión de rendimiento
- Gestión de relaciones humanas y sociales
- Gestión del desarrollo y capacitación

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES
Variable Independiente	Planificación de políticas de recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> - Estrategia y política - Planificación 	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Considera usted que la municipalidad aplica políticas y estrategias internas para brindar un buen servicio de calidad? - ¿Cree usted que la municipalidad cuenta un plan de gestión de recursos humanos que coadyuva al logro de los objetivos de calidad?
	Organización de trabajo y su distribución	<ul style="list-style-type: none"> - Diseño de puesto - Manual de perfiles de puestos 	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Cree usted que la municipalidad cuenta con un diseño de puesto actualizado? - ¿Considera usted que la municipalidad socializa el manual de perfil de puesto a sus trabajadores?
	Gestión de rendimiento	<ul style="list-style-type: none"> - Orientación de resultados - Vocación de servicio 	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Usted identifica estrategias de calidad para cumplir con las metas de la municipalidad? - ¿Usted cuenta con la capacidad de atender a los usuarios de manera rápida?
	Gestión de las relaciones humanas y sociales	<ul style="list-style-type: none"> - Clima organizacional - Comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Considera usted que en la municipalidad existe un buen clima organizacional? - ¿Cree usted que la municipalidad existe comunicación efectiva en la atención de los usuarios?
	Gestión del desarrollo y capacitación	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación - Desarrollo de habilidades 	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Considera usted que la municipalidad cuenta con plan de capacitación para la mejora de la calidad? - ¿Considera usted que la municipalidad les evalúa el desempeño de sus habilidades?
Variable	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Promesas - Resolver el problema 	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Considera usted que los servidores públicos de la municipalidad cumplen con sus promesas sobre la calidad del servicio?

Dependiente	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Cree usted que los servidores públicos de la municipalidad resuelven sus problemas rápidamente? 		
Calidad del servicio			
Sensibilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Información - Servicio rápido 		<ul style="list-style-type: none"> - ¿Cree usted que los servidores públicos de la municipalidad les brinda toda la información para sus respectivos trámites administrativos? - ¿Considera usted que los servidores públicos de la municipalidad les brinda un servicio rápido?
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Comportamiento colaborador - Cortesía 	del	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Considera usted que los servidores públicos de la municipalidad son educados en la atención de los usuarios? - ¿Cree usted que los servidores públicos de la municipalidad son cortes en la atención a los usuarios?
Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Horarios de atención - Atención al usuario 		<ul style="list-style-type: none"> - ¿Considera usted que los servidores públicos de la municipalidad cumplen con sus horarios de atención al público? - ¿Cree usted que los servidores públicos de la municipalidad mantienen una amabilidad en la atención al público?
Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Equipos - Infraestructura 		<ul style="list-style-type: none"> - ¿Considera usted que la municipalidad cuenta equipos modernos en la atención al público? - ¿Considera usted que la infraestructura de la municipalidad es visualmente atractiva, conservadas y aptas para otorgar un buen servicio?

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación ha sido realizada con la finalidad de lograr los objetivos que se ha planteado en este estudio. El estudio es de tipo aplicada, ya que las teorías o conceptos del estudio básico sirven para solucionar problemas que existen en materia de dar a conocer la existencia de relación entre las dos variables en estudio, con el objetivo de optar una respuesta al objetivo que se ha planteado en dicho estudio (Carrasco, 2017).

3.1.1. ENFOQUE

Para este estudio se ha usado el enfoque cuantitativo, ya que se recopilan datos numéricos que prueben la hipótesis con una base de medición y análisis estadístico, teniendo la finalidad fijar pautas de comportamiento y poner en práctica las teorías (Hernández et al., 2014).

Este estudio, con un enfoque cuantitativo me permitirá medir y calcular, porque tiene como su medio principal la medición numérica y cálculo que me permitirán probar las hipótesis que plantee en mi estudio.

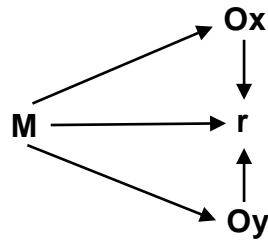
3.1.2. ALCANCE O NIVEL

El estudio realizado, tuvo un nivel relacional, lo que implica que este tipo de estudio examina el grado de relación o asociación que puede existir entre dos o más conceptos dentro de una muestra seleccionada (Hernández et al., 2014).

3.1.3. DISEÑO

La investigación tuvo un diseño de no experimental, de manera que el diseño no experimental realiza un estudio de las variables con su misma naturaleza sin necesidad de ser manipulado y del mismo modo es transversal ya que la información se obtendrá en momento único.

Se muestra el símbolo:



Leyenda:

M = Servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Ocobamba

Ox = Gestión de recursos humanos

Oy = Calidad de servicio

R = Relación entre las variables de estudio

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

Hernández *et al.*, (2014) menciona que son una agrupación de todos los casos existentes, los cuales poseen cada uno de ellas con una serie de características, algunos tipos de población pueden en algunos casos ser modificadas debido a los cambios que podrían presentarse.

a) Población A: Trabajadores administrativos

Este estudio que se ha realizado en la Municipalidad Distrital de Ocobamba, cuya unidad de análisis está conformada por 87 trabajadores administrativos.

En las cuales se ha tomado en cuenta solo los servidores públicos que trabajan exclusivamente en la parte administrativa.

La distribución de la población se verifica a continuación:

Tabla 2

Distribución de la población de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Ocobamba

Unidades Administrativas	Cantidad
Alcalde	2
Gerente Municipal	3
Oficina de control Interno	3
Oficina de Procuraduría Pública Municipal	4
Oficina de Asesoría Jurídica	2
Subgerencia de Planeamiento y Presupuesto	6
Oficina de Estudios y Proyectos	6
Oficina de Programación e Inversión	3
Oficina de Supervisión y Liquidación	6
Oficina de Imagen Institucional	3
Secretaría General	7
Oficina de Riesgo y Defensa Civil	4
Subgerencia de Administración	11
Subgerencia de Desarrollo Social y Servicios Municipales	13
Subgerencia de Desarrollo Económico Empresarial y Medio Ambiente	8
Subgerencia de Infraestructura y Desarrollo Urbanístico	6
Total	87

Nota. Oficina de recursos humanos, 2020.

b) Población B: Usuarios

La investigación se realizó en la Municipalidad Distrital de Ocobamba, cuya unidad de análisis es compuesto por 3,340 usuarios. Se observa en la tabla número 3 la distribución:

Tabla 3*Usuarios en la Municipalidad Distrital de Ocobamba*

Meses	Cantidad
Marzo	1,780
Abril	1,560
Total	3,340

Nota. Oficina de mesa de partes, 2024.

3.2.2. MUESTRA

Hernández et al., (2010) en su estudio menciona que una muestra no probabilística es un subgrupo reducido de una población, en el que cual la selección u opción de los elementos se basa en las características del estudio, en lugar de depender de probabilidades.

En ese sentido, existen dos formas de hallar la muestra, el primero mediante el muestreo no probabilístico y el segundo mediante el muestreo probabilístico.

La muestra A: servidores públicos

Este primer estudio se realizó con tipo de muestra no probabilístico, lo cual estaba compuesto por 64 trabajadores administrativos que fueron elegidos de acuerdo a los siguientes criterios:

Criterios de inclusión: se consideró como población a 87 trabajadores que se desempeñan en las oficinas administrativas ya que ellos se desempeñan en sus puestos más de 2 años por tal motivo tienen conocimiento del funcionamiento de la gestión del personal de la institución.

Criterios de exclusión: no se incluyó a 23 trabajadores en la muestra ya que son colaboradores nuevos y no tienen suficiente conocimiento sobre la gestión del personal de la institución en estudio.

n= 64

La muestra B: Usuarios

La muestra es probabilística que está compuesta por 345 usuarios de la institución. A continuación, se presenta la fórmula:

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

Dónde:

Z = Nivel de confianza del 95% =1.96

p = Probabilidad de éxito =0.5

q = Complemento de p 1-p =0.5

e = Precisión o margen de error de 5% =0.05

N = Población =3,340

Sustituyendo en la fórmula tenemos que la muestra es igual a:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.50)(0.50)(3,340)}{(0.05)^2(3,340 - 1) + (1.96)^2(0.50)(0.50)}$$
$$n = 345 \text{ (usuarios)}$$

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1. ENCUESTA

En la investigación se utilizó la técnica de la encuesta para poseer la información necesaria sobre las variables en estudio, con escala de tipo Likert; cada variable contiene una serie de preguntas claras y precisas, la encuesta conformada por ítems en ambas variables.

3.3.2. CUESTIONARIO

La investigación de Hernández *et al.*, (2010) mencionan que este contiene una serie de preguntas formuladas con un fin de estudio, además envase a una o más variables de estudio para luego ser

medidos, que permitirá lograr los objetivos planteados.

En este estudio el instrumento que se ha usado es el cuestionario, lo cual está se ha elaborado con preguntas claras y precisas, teniendo en consideración ambas variables, para proceder a realizar la intervención a cada uno de la muestra seleccionada de las diferentes áreas administrativas de la institución.

3.4. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

En su estudio mencionan que el análisis de la información cuantitativo se realiza en una computadora, así mismo se ejecuta desde una matriz de datos donde se utiliza programas de computadora, que permitirán desarrollar de manera eficiente el estudio (Hernández, et al., 2010).

La tecnología utilizada para procesar y analizar la información aplicada es el programa SPSS Vs 25 Microsoft Office Excel. En la primera etapa del procesamiento de datos es realizar estadísticas descriptivas consistentes sobre la tabulación y el análisis de los cuestionarios de los funcionarios públicos de la unidad. En la segunda fase se utiliza la estadística mediante la realización de pruebas de normalidad e hipótesis sobre las relaciones; la prueba de correlación de Rho Spearman analizará la relación entre las variables de estudio, esta prueba no paramétrica ayudará a evaluar la hipótesis y a formular recomendaciones y conclusiones.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

Tabla 4

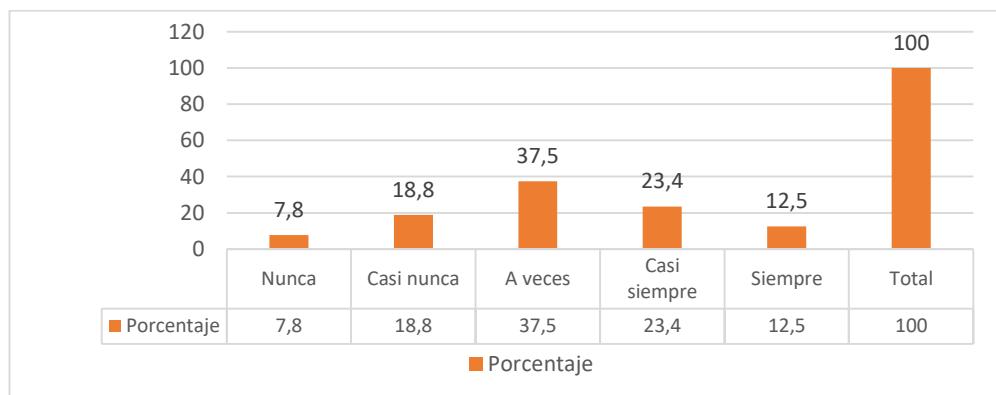
¿Considera usted que la Municipalidad Distrital de Ocobamba aplica políticas y estrategias internas para brindar un buen servicio de calidad?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	7,8
Casi nunca	12	18,8
A veces	24	37,5
Casi siempre	15	23,4
Siempre	8	12,5
Total	64	100,0

Nota. Encuesta M.D.O. 2024.

Figura 3

¿Considera usted que la Municipalidad Distrital de Ocobamba aplica políticas y estrategias internas para brindar un buen servicio de calidad?



Nota. Encuesta M.D.O. 2024.

Análisis e interpretación

En la tabla 4 y la figura 3 fue analizada la planificación de políticas de recursos humanos donde el 37,5 % de encuestados indican que a veces aplica las estrategias y políticas, finalmente se observa que un 7,8 % indican que nunca se aplica las estrategias y políticas. Estos resultados indican que los servidores públicos responsables deben cumplir con las estrategias y políticas de recursos humanos establecidos por la entidad.

Tabla 5

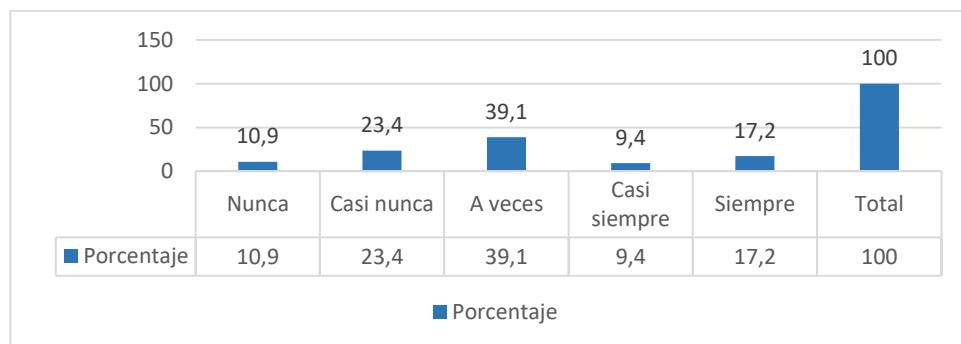
¿Cree usted que la Municipalidad Distrital de Ocobamba cuenta con un plan de gestión de recursos humanos que coadyuva al logro de los objetivos de calidad?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	7	10,9
Casi nunca	15	23,4
A veces	25	39,1
Casi siempre	6	9,4
Siempre	11	17,2
Total	64	100,0

Nota. Encuesta M.D.O. 2024.

Figura 4

¿Cree usted que la Municipalidad Distrital de Ocobamba cuenta con un plan de gestión de recursos humanos que coadyuva al logro de los objetivos de calidad?



Nota. Encuesta M.D.O. 2024.

Análisis e interpretación

En la tabla 5 y la figura 4 fue analizada la planificación de políticas de recursos humanos donde el 39,1 % de los encuestados señalan que a veces cuenta con un plan de recursos humanos y mientras que un 9,4 % indican que casi siempre disponen de ello. Estos resultados indican que los servidores públicos deben contar con un plan de gestión de recursos humanos para una adecuada administración de la entidad.

Tabla 6

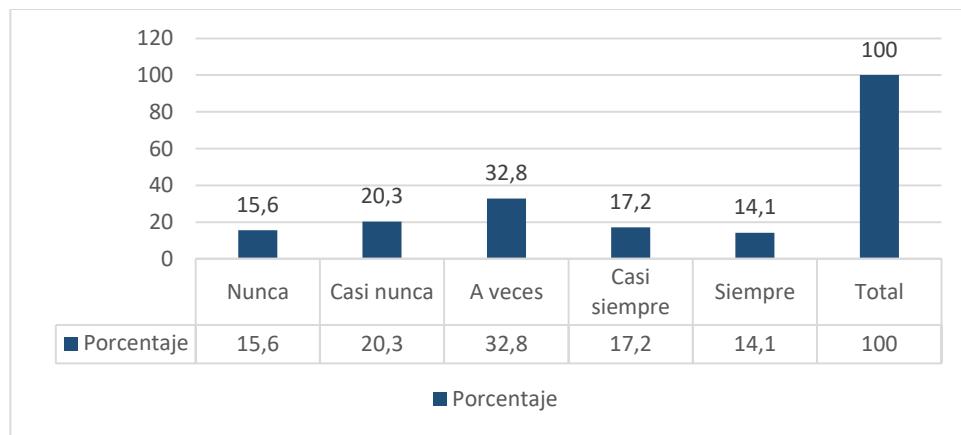
¿Cree usted que la Municipalidad Distrital de Ocobamba cuenta con un diseño de puesto actualizado?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	10	15,6
Casi nunca	13	20,3
A veces	21	32,8
Casi siempre	11	17,2
Siempre	9	14,1
Total	64	100,0

Nota. Encuesta M.D.O. 2024.

Figura 5

¿Cree usted que la Municipalidad Distrital de Ocobamba cuenta con un diseño de puesto actualizado?



Nota. Encuesta M.D.O. 2024.

Análisis e interpretación

En la tabla 6 y la figura 5 fue analizada la organización de trabajo y su distribución donde el 32,8 % de los encuestados señalan que a veces cuenta con un diseño de puesto y por último se observa que un 14,1 % manifiestan que siempre cuentan con un diseño de puesto. Estos resultados indican que los servidores públicos deben mejorar en su diseño de puesto para una buena gestión de la institución.

Tabla 7

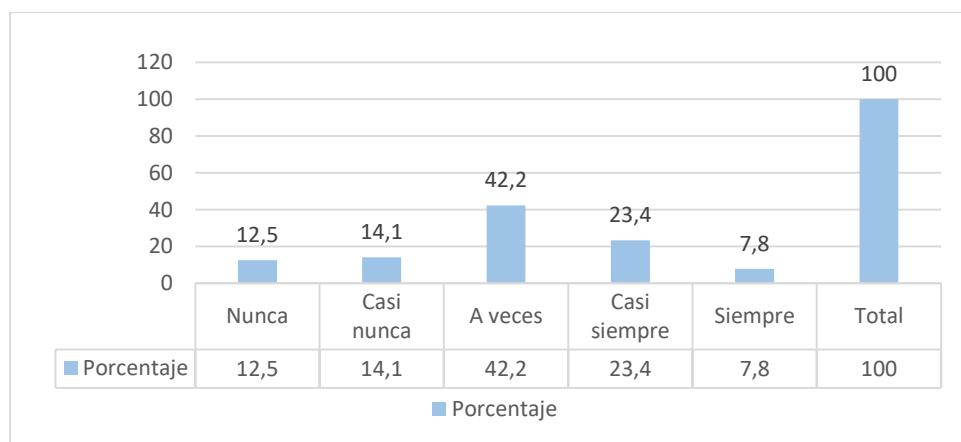
¿Considera usted que la Municipalidad Distrital de Ocobamba socializa el manual de perfil de puesto a sus trabajadores?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	8	12,5
Casi nunca	9	14,1
A veces	27	42,2
Casi siempre	15	23,4
Siempre	5	7,8
Total	64	100,0

Nota. Encuesta M.D.O. 2024.

Figura 6

¿Considera usted que la Municipalidad Distrital de Ocobamba socializa el manual de perfil de puesto a sus trabajadores?



Nota. Encuesta M.D.O. 2024.

Análisis e interpretación

En la tabla 7 y la figura 6 fue analizada la organización de trabajo y su distribución donde el 42,2 % de los encuestados señalan que a veces socializa el manual de perfil de puesto y por último se observa que un 7,8 % manifiestan que siempre socializa el manual de perfil de puesto. Estos resultados indican que los servidores públicos deben comunicar y sensibilizar a todas las áreas administrativas de conocer el manual de puesto de la institución.

Tabla 8

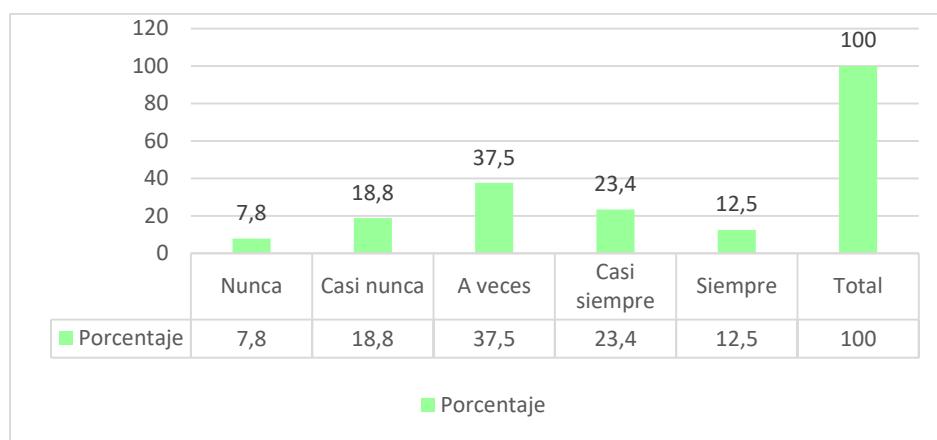
¿Usted identifica estrategias de calidad para cumplir con las metas de la Municipalidad Distrital de Ocobamba?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	7,8
Casi nunca	12	18,8
A veces	24	37,5
Casi siempre	15	23,4
Siempre	8	12,5
Total	64	100,0

Nota. Encuesta M.D.O. 2024.

Figura 7

¿Usted identifica estrategias de calidad para cumplir con las metas de la Municipalidad Distrital de Ocobamba?



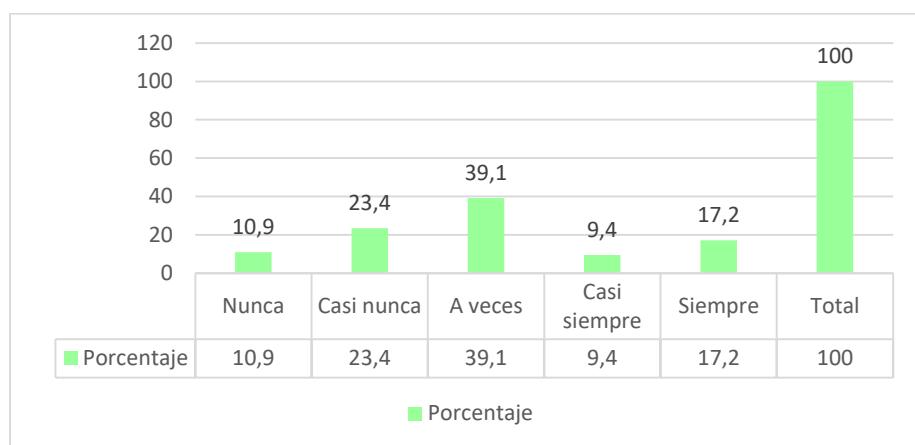
Nota. Encuesta M.D.O. 2024.

Análisis e interpretación

En la tabla 8 y la figura 7 fue analizada la gestión de rendimiento, revelando que el 37,5 % de encuestados señalan que a veces cumplen con las metas de la institución, mientras que 7,8 % indican que nunca cumple con la meta de la institución. Este resultado indica que los servidores públicos tienen que identificar las estrategias de calidad para lograr con las metas y objetivos de la entidad.

Tabla 9*¿Usted cuenta con la capacidad de atender a los usuarios de manera rápida?*

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	7	10,9
Casi nunca	15	23,4
A veces	25	39,1
Casi siempre	6	9,4
Siempre	11	17,2
Total	64	100,0

Nota. Encuesta M.D.O. 2024.**Figura 8***¿Usted cuenta con la capacidad de atender a los usuarios de manera rápida?**Nota.* Encuesta M.D.O. 2024.

Análisis e interpretación

En la tabla 9 y la figura 8 fue analizada la gestión de rendimiento, revelando que el 39,1 % de encuestados señalan que a veces atienden a los usuarios y por último se observa que un 9,4 % manifiestan que casi siempre atiende a los usuarios. Estos resultados indican que los colaboradores deben tener la capacidad de atender a los usuarios y así superar el servicio que brinda la institución.

Tabla 10

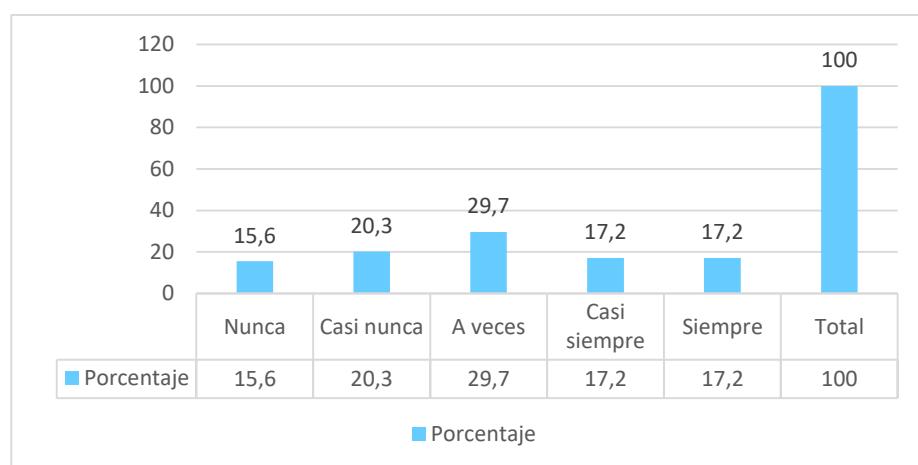
¿Considera usted que en la Municipalidad Distrital de Ocobamba existe un buen clima organizacional?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	10	15,6
Casi nunca	13	20,3
A veces	19	29,7
Casi siempre	11	17,2
Siempre	11	17,2
Total	64	100,0

Nota. Encuesta M.D.O. 2024.

Figura 9

¿Considera usted que en la Municipalidad Distrital de Ocobamba existe un buen clima organizacional?



Nota. Encuesta M.D.O. 2024.

Análisis e interpretación

En la tabla 10 y la figura 9 fue analizada la gestión de relaciones humanas sociales, revelando que el 29,7 % de los encuestados señalan que a veces existe un buen clima organizacional, mientras que un 15,6 % manifiestan que nunca existe un buen clima organizacional. Estos resultados indican que los servidores públicos deben darle mayor importancia al clima organizacional.

Tabla 11

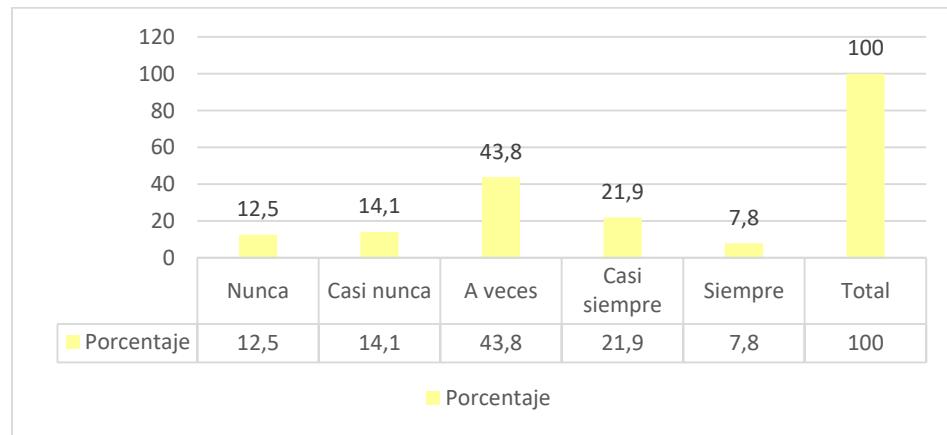
¿Cree usted que en la Municipalidad Distrital de Ocobamba existe comunicación efectiva en la atención de los usuarios?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	8	12,5
Casi nunca	9	14,1
A veces	28	43,8
Casi siempre	14	21,9
Siempre	5	7,8
Total	64	100,0

Nota. Encuesta M.D.O. 2024.

Figura 10

¿Cree usted que en la Municipalidad Distrital de Ocobamba existe comunicación efectiva en la atención de los usuarios?



Nota. Encuesta M.D.O. 2024.

Análisis e interpretación

En la tabla 11 y la figura 10 fue analizada la gestión de relaciones humanas sociales donde el 43,8 % de encuestados señalan que a veces existe comunicación efectiva, mientras que un 7,8 % manifiestan que siempre existe comunicación efectiva. Estos resultados indican que los servidores públicos deben darle mayor importancia a la comunicación efectiva en la atención a la ciudadanía.

Tabla 12

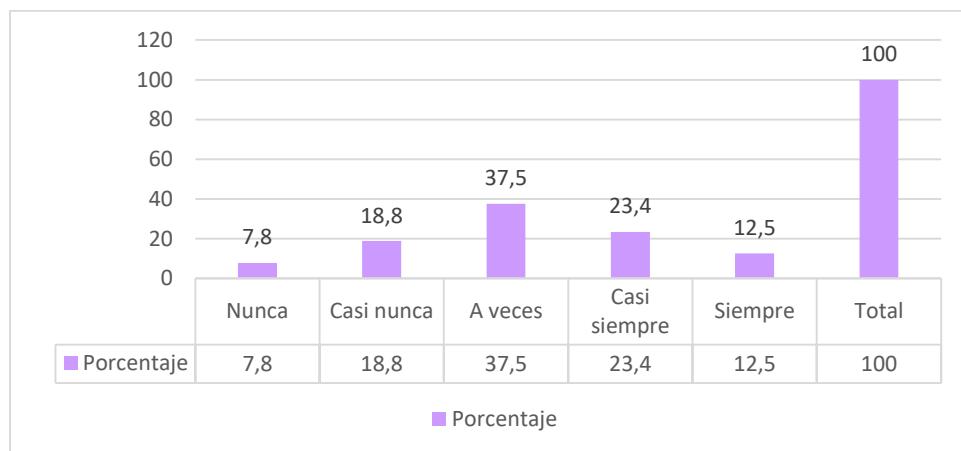
¿Considera usted que la Municipalidad Distrital de Ocobamba cuenta con plan de capacitación para la mejora de la calidad?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	7,8
Casi nunca	12	18,8
A veces	24	37,5
Casi siempre	15	23,4
Siempre	8	12,5
Total	64	100,0

Nota. Encuesta M.D.O. 2024.

Figura 11

¿Considera usted que la Municipalidad Distrital de Ocobamba cuenta con plan de capacitación para la mejora de la calidad?



Nota. Encuesta M.D.O. 2024.

Análisis e interpretación

En la tabla 12 y la figura 11 fue analizada la gestión del desarrollo y capacitación donde el 37,5 % de los encuestados señalan que a veces cuenta con un plan de capacitación, finalmente se verifica que un 7,8 % indican que nunca disponen de uno. Este resultado indica que los servidores públicos tienen que aplicar el plan de capacitación anual para la mejora de la calidad del servicio que ofrece la institución.

Tabla 13

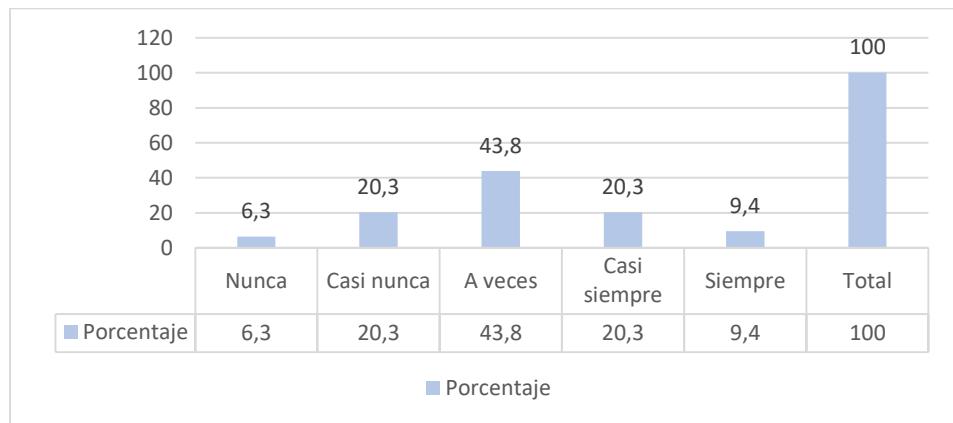
¿Considera usted que en la Municipalidad Distrital de Ocobamba les evalúa el desempeño de sus habilidades?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	6,3
Casi nunca	13	20,3
A veces	28	43,8
Casi siempre	13	20,3
Siempre	6	9,4
Total	64	100,0

Nota. Encuesta M.D.O. 2024.

Figura 12

¿Considera usted que en la Municipalidad Distrital de Ocobamba les evalúa el desempeño de sus habilidades?



Nota. Encuesta M.D.O. 2024.

Análisis e interpretación

En la tabla 13 y la figura 12 fue analizada la gestión del desarrollo y capacitación donde el 43,8 % de los encuestados señalan que a veces evalúan el desempeño de sus habilidades y así mismo se observa que un 6,3 % indican que nunca son evaluados su desempeño. Este resultado indica que los servidores públicos deberían ser evaluados el desempeño de sus habilidades.

VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DEL SERVICIO

Tabla 14

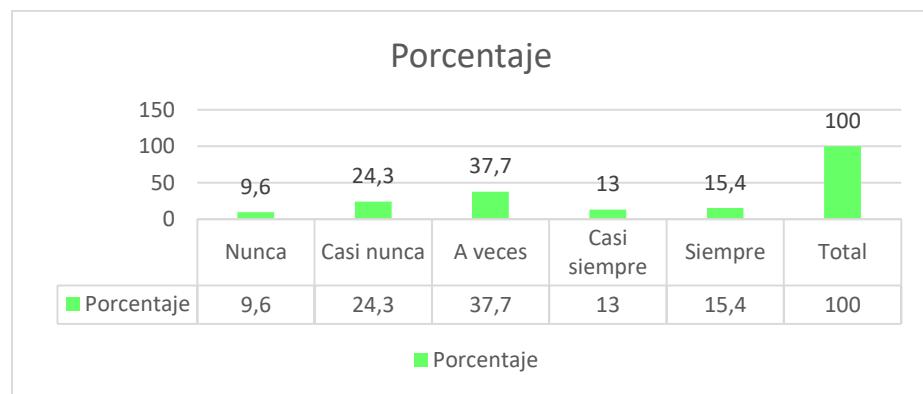
¿Considera usted que los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Ocobamba cumplen con sus promesas sobre la calidad del servicio?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	33	9,6
Casi nunca	84	24,3
A veces	130	37,7
Casi siempre	45	13,0
Siempre	53	15,4
Total	345	100,0

Nota. Encuesta M.D.O. 2024.

Figura 13

¿Considera usted que los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Ocobamba cumplen con sus promesas sobre la calidad del servicio?



Nota. Encuesta M.D.O. 2024.

Análisis e interpretación

En la tabla 14 y la figura 13 se evaluó la fiabilidad, revelando que el 37,7 % de encuestados indican que a veces cumplen con sus promesas y por último se observa que un 9,6 % manifiestan que nunca cumplen con sus promesas. Estos resultados muestran que los usuarios mencionan que la municipalidad cumpla con sus promesas sobre el tema de la calidad del servicio.

Tabla 15

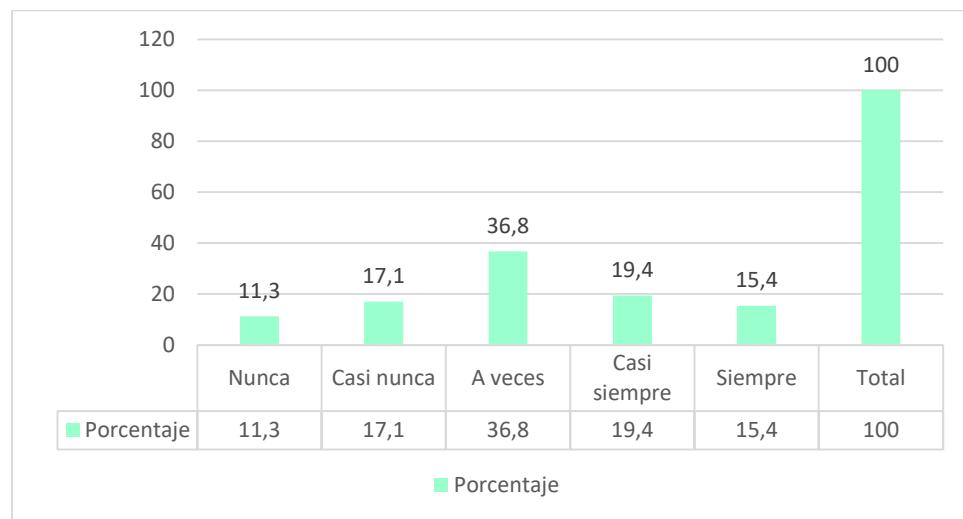
¿Cree usted que los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Ocobamba resuelven sus problemas rápidamente?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	39	11,3
Casi nunca	59	17,1
A veces	127	36,8
Casi siempre	67	19,4
Siempre	53	15,4
Total	345	100,0

Nota. Encuesta M.D.O. 2024.

Figura 14

¿Cree usted que los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Ocobamba resuelven sus problemas rápidamente?



Nota. Encuesta M.D.O. 2024.

Análisis e interpretación

En la tabla 15 y la figura 14 se analizó la fiabilidad, revelando que el 36,8 % de encuestados consideran que sus problemas se resuelven a veces mientras que un 11,3 % manifiestan que nunca les resuelven sus problemas. Estos resultados muestran la necesidad de que los colaboradores solucionen los problemas de los usuarios de manera eficiente.

Tabla 16

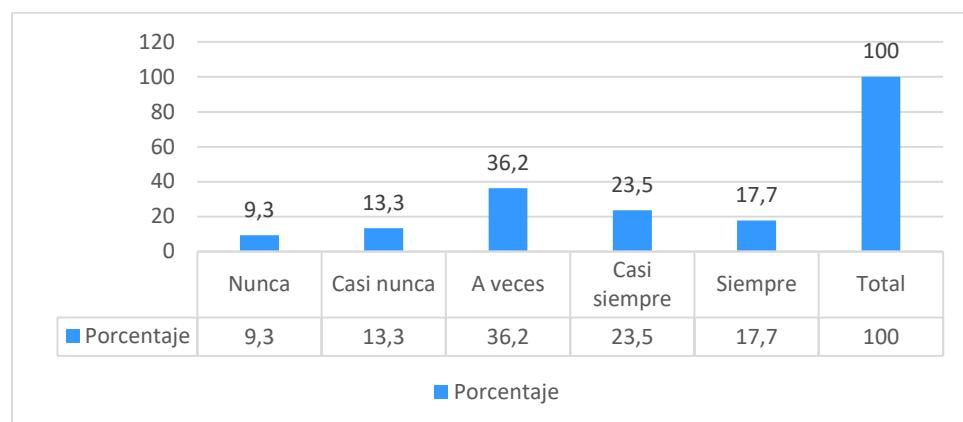
¿Cree usted que los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Ocobamba les brinda toda la información para sus respectivos trámites administrativos?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	32	9,3
Casi nunca	46	13,3
A veces	125	36,2
Casi siempre	81	23,5
Siempre	61	17,7
Total	345	100,0

Nota. Encuesta M.D.O. 2024.

Figura 15

¿Cree usted que los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Ocobamba les brinda toda la información para sus respectivos trámites administrativos?



Nota. Encuesta M.D.O. 2024.

Análisis e interpretación

En la tabla 16 y la figura 15 se analizó la sensibilidad, revelando que el 36,2 % de encuestados señalan que a veces les brindan toda la información, mientras que un 9,3 % manifiestan que nunca se les brinda toda la información. Estos resultados indican que los trabajadores tienen que brindar la información completa que necesitan los usuarios.

Tabla 17

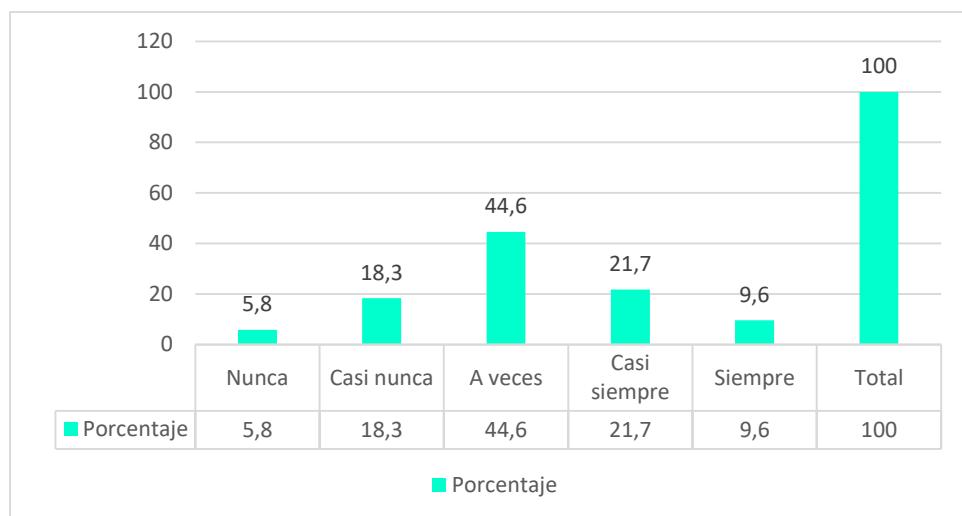
¿Considera usted que los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Ocobamba les brinda un servicio rápido?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	20	5,8
Casi nunca	63	18,3
A veces	154	44,6
Casi siempre	75	21,7
Siempre	33	9,6
Total	345	100,0

Nota. Encuesta M.D.O. 2024.

Figura 16

¿Considera usted que los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Ocobamba les brinda un servicio rápido?



Nota. Encuesta M.D.O. 2024.

Análisis e interpretación

En la tabla 17 y la figura 16 se analizó la sensibilidad, mostrando que el 44,6 % de encuestados indican que a veces se les brinda un servicio rápido, mientras que un 5,8 % indican que nunca existe servicio rápido. Estos resultados indican que los trabajadores tienen que brindarle un servicio rápido para minimizar las quejas y reclamos de los usuarios.

Tabla 18

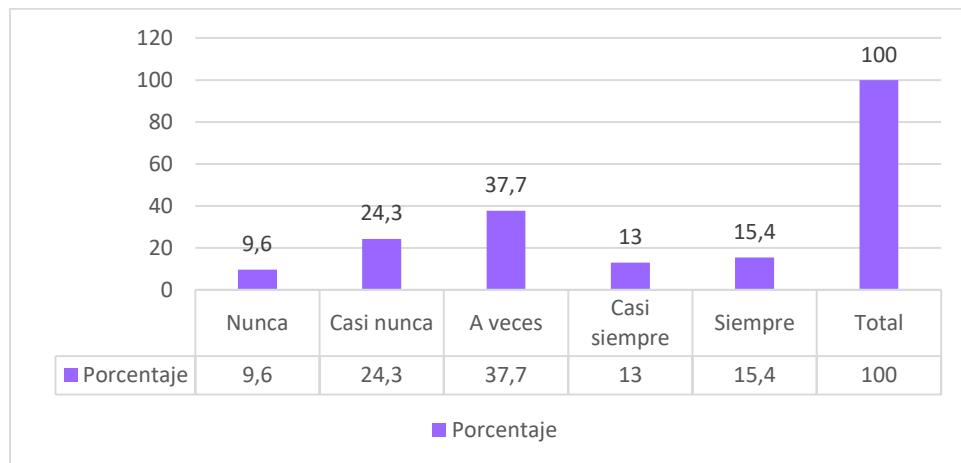
¿Considera usted que los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Ocobamba son educados en la atención de los usuarios?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	33	9,6
Casi nunca	84	24,3
A veces	130	37,7
Casi siempre	45	13,0
Siempre	53	15,4
Total	345	100,0

Nota. Encuesta M.D.O. 2024.

Figura 17

¿Considera usted que los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Ocobamba son educados en la atención de los usuarios?



Nota. Encuesta M.D.O. 2024.

Análisis e interpretación

En la tabla 18 y la figura 17 se analizó la seguridad, revelando que el 37,7 % de encuestados consideran que a veces son educados con los usuarios y finalmente se observa que un 9,6 % indican que nunca son educados con los usuarios. Estos resultados indican que los colaboradores tienen que ser educados en la atención con los usuarios.

Tabla 19

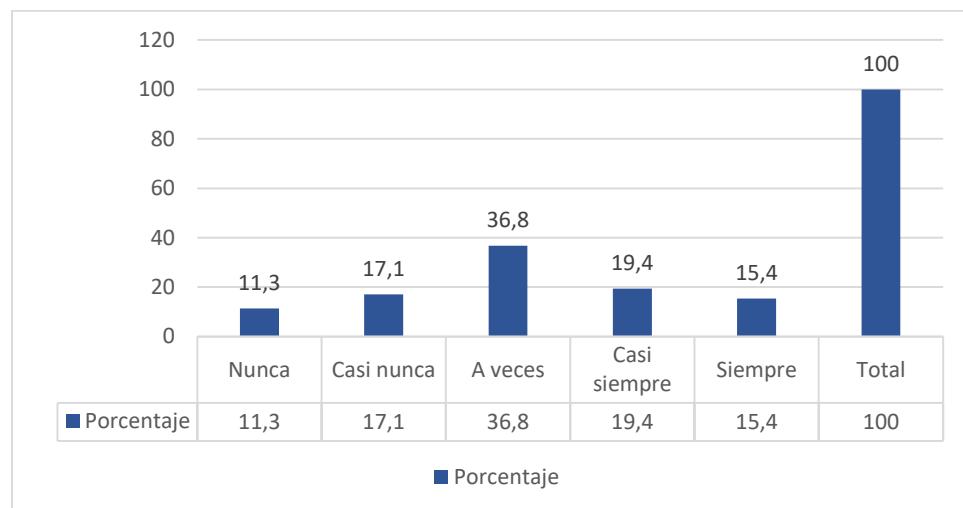
¿Cree usted que los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Ocobamba son cortes en la atención a los usuarios?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	39	11,3
Casi nunca	59	17,1
A veces	127	36,8
Casi siempre	67	19,4
Siempre	53	15,4
Total	345	100,0

Nota. Encuesta M.D.O. 2024.

Figura 18

¿Cree usted que los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Ocobamba son cortes en la atención a los usuarios?



Nota. Encuesta M.D.O. 2024.

Análisis e interpretación

En la tabla 19 y la figura 18 se analizó la seguridad, revelando que el 36,8 % de encuestados dicen que a veces son cortes con los usuarios y finalmente se verifica que un 11,3 % indican que nunca son cortes con los usuarios. Estos resultados indican que colaboradores tienen que ser cortes en la atención con la población.

Tabla 20

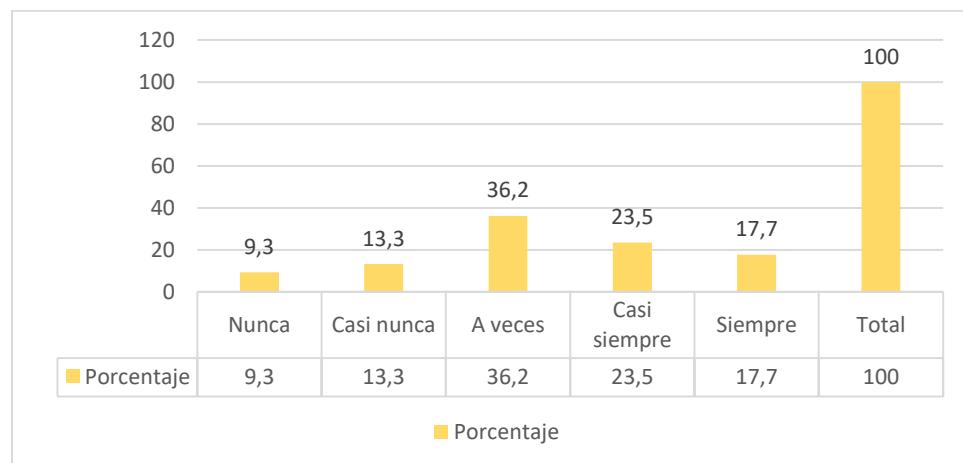
¿Considera usted que los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Ocobamba cumplen con sus horarios de atención al público?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	32	9,3
Casi nunca	46	13,3
A veces	125	36,2
Casi siempre	81	23,5
Siempre	61	17,7
Total	345	100,0

Nota. Encuesta M.D.O. 2024.

Figura 19

¿Considera usted que los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Ocobamba cumplen con sus horarios de atención al público?



Nota. Encuesta M.D.O. 2024.

Análisis e interpretación

En la tabla 20 y la figura 19 se analizó la empatía, mostrando que el 36,2 % de encuestados mencionan que a veces cumplen con sus horarios de atención y por último se observa que un 9,3 % manifiestan que nunca cumplen con sus horarios de atención. Estos resultados indican que los trabajadores de la municipalidad tienen que cumplir con los horarios de atención.

Tabla 21

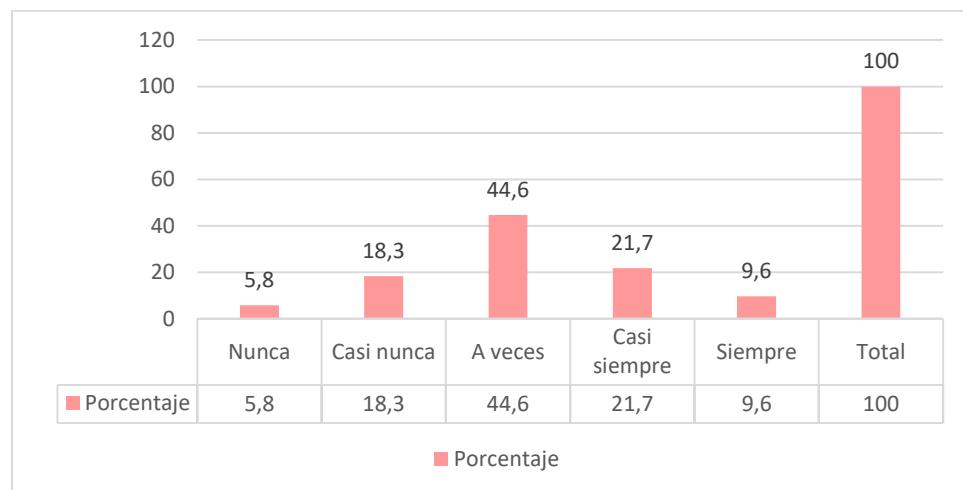
¿Cree usted que los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Ocobamba mantienen una amabilidad en la atención al público?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	20	5,8
Casi nunca	63	18,3
A veces	154	44,6
Casi siempre	75	21,7
Siempre	33	9,6
Total	345	100,0

Nota. Encuesta M.D.O. 2024.

Figura 20

¿Cree usted que los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Ocobamba mantienen una amabilidad en la atención al público?



Nota. Encuesta M.D.O. 2024.

Análisis e interpretación

En la tabla 21 y la figura 20 se analizó analizada la empatía, presentando que el 36,2 % de encuestados indican que a veces son amables con los usuarios y finalmente se verifica que un 9,3 % indican que nunca son amables con los usuarios. Estos resultados muestran que los servidores públicos de la municipalidad deben ser amables en la atención al público.

Tabla 22

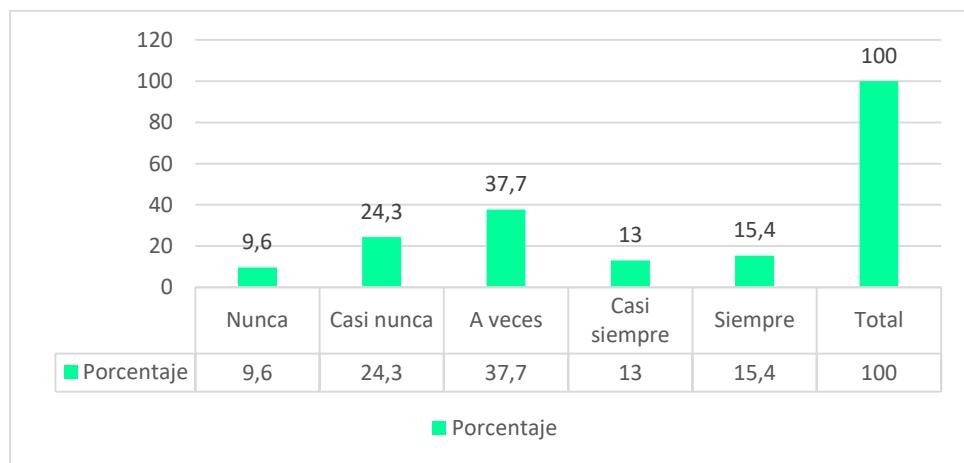
¿Considera usted que la Municipalidad Distrital de Ocobamba cuenta equipos modernos en la atención al público?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	33	9,6
Casi nunca	84	24,3
A veces	130	37,7
Casi siempre	45	13,0
Siempre	53	15,4
Total	345	100,0

Nota. Encuesta M.D.O. 2024.

Figura 21

¿Considera usted que la Municipalidad Distrital de Ocobamba cuenta equipos modernos en la atención al público?



Nota. Encuesta M.D.O. 2024.

Análisis e interpretación

En la tabla 22 y la figura 21 fue analizada los elementos tangibles evidenciando que el 37,7 % de encuestados indican que a veces cuentan con equipos modernos, y finalmente se puede observar que un 9,6 % indican que nunca cuentan equipos modernos. Estos resultados nos indican que los responsables que laboran en la municipalidad deben implementar equipos modernos para la atención al público.

Tabla 23

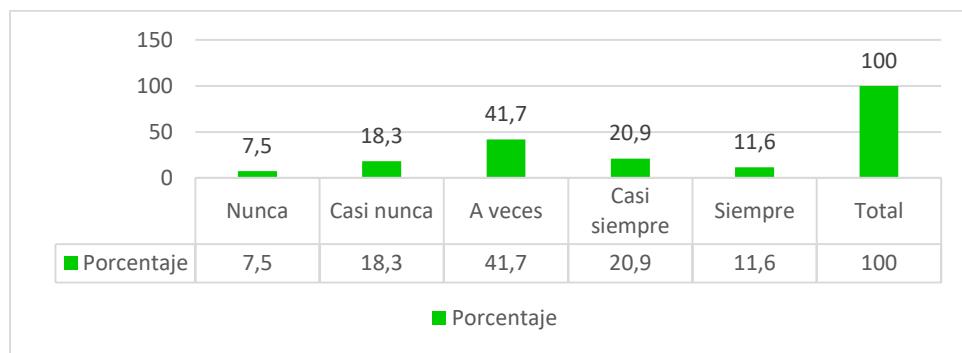
¿Considera usted que la infraestructura de la Municipalidad Distrital de Ocobamba es visualmente atractiva, conservadas y aptas para otorgar un buen servicio?

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	26	7,5
Casi nunca	63	18,3
A veces	144	41,7
Casi siempre	72	20,9
Siempre	40	11,6
Total	345	100,0

Nota. Encuesta M.D.O. 2024.

Figura 22

¿Considera usted que la infraestructura de la Municipalidad Distrital de Ocobamba es visualmente atractiva, conservadas y aptas para otorgar un buen servicio?



Nota. Encuesta M.D.O. 2024.

Análisis e interpretación

En la tabla 22 y la figura 21 fue analizada los elementos tangibles donde el 41,7 % de encuestados dicen que a veces es visualmente atractiva y finalmente se observa que un 7,5 % indican que nunca es visualmente atractiva. Estos resultados indican que los responsables que laboran en la municipalidad deben gestionar para remodelar la infraestructura para que sea atractiva y en buenas condiciones para ofrecer un servicio de calidad.

4.2. CONTRASTACIÓN Y PRUEBA DE HIPÓTESIS

PRUEBA DE NORMALIDAD

Para el análisis de la prueba de normalidad, al ser la muestra mayor a 50, se utilizó el estadístico de Shapiro Wilk.

Tabla 24

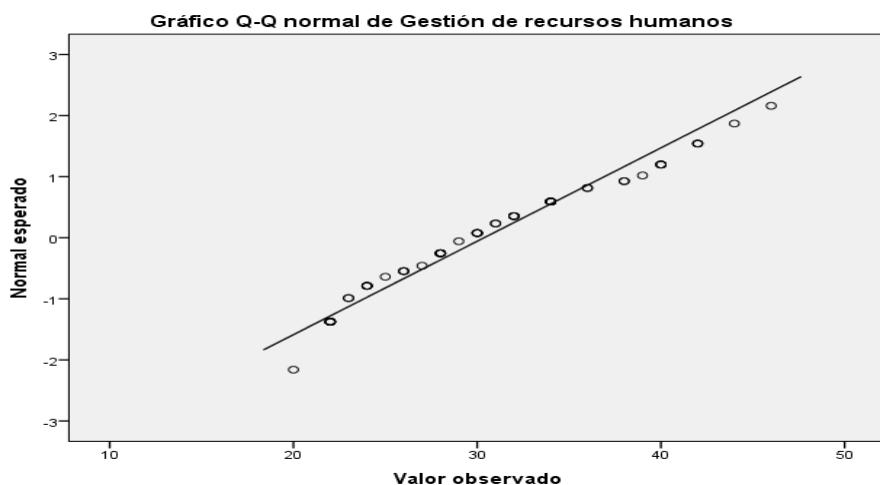
Prueba de normalidad de datos mediante Shapiro-Wilk

Variable	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de recursos humanos	0.110	64	0.050
Calidad del servicio	0.095	345	0.000

Nota. Encuesta 2024, n = 64.

Figura 23

Distribución de datos de la variable gestión de recursos humanos

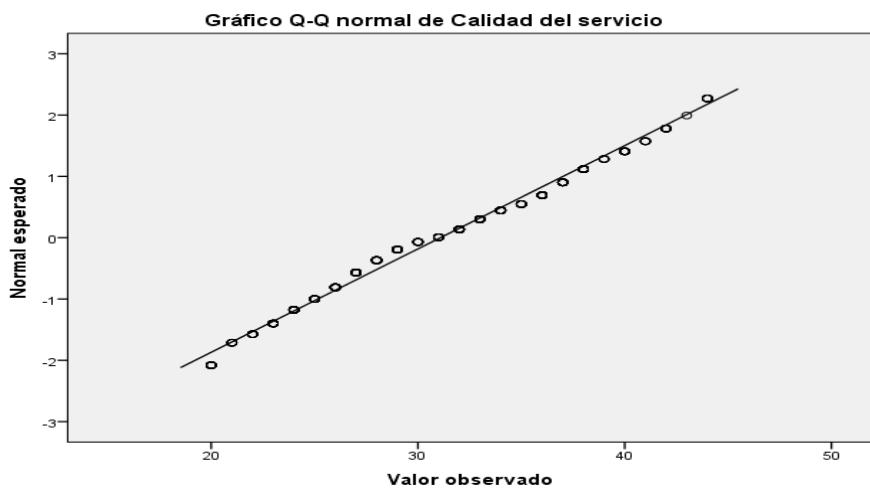


Nota. Encuesta 2024, n = 64.

En la tabla 24, los resultados muestran que los datos de la variable independiente, gestión de recursos humanos, no siguen una distribución normal, ya que las condiciones fueron menores o iguales al límite permitido de $\alpha \leq 0.05$.

Figura 24

Distribución de datos de la variable calidad del servicio



Nota. Encuesta 2024, n = 64.

La tabla 24 presenta la distribución de normalidad, donde se observa que los datos de la variable dependiente, calidad del servicio, no siguen una distribución normal, con una significancia asintótica (bilateral) de 0,000. Esto indica que las condiciones están por debajo del umbral permitido de $\alpha = 0.05$.

La falta de normalidad en la distribución de datos ha llevado a utilizar la estadística no paramétrica para la contratación de hipótesis, específicamente la correlación de Rho Spearman. Esta metodología señala que p – valor o significancia bilateral ≤ 0.05 , permite determinar la relación significativa entre las variables de estudio.

PRUEBA DE HIPÓTESIS

Esta prueba se ha realizado utilizando el coeficiente de Rho Spearman, empleando el software SPSS versión 26. En este análisis, se ingresaron los datos de ambas variables en estudio. La fórmula para calcular el coeficiente de Rho Spearman es la siguiente:

$$rs = 1 - \frac{6\sum D^2}{n(n^2 - 1)}$$

rs = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman.

d = Diferencia entre los rangos (X - Y)

n = Número de datos

Tabla 25

Escala de valores de correlación

Valor	Interpretación
± 1.00	Correlación perfecta (positiva o negativa)
De ± 0.90 a ± 0.99	Correlación muy alta (positiva o negativa)
De ± 0.70 a ± 0.89	Correlación alta (positiva o negativa)
De ± 0.40 a ± 0.69	Correlación moderada (positiva o negativa)
De ± 0.20 a ± 0.39	Correlación baja (positiva o negativa)
De ± 0.01 a ± 0.19	Correlación muy baja (positiva o negativa)
0.00	Correlación nula (no existe correlación)

Nota. Hernández (2014). Metodología de investigación, pág. 453.

HIPÓTESIS GENERAL

Hipótesis Alternativa (Hi): Existe relación significativa entre la gestión de recursos humanos con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Ocobamba, 2024.

Tabla 26

Correlación entre la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio

Correlaciones		Gestión de recursos humanos	Calidad del servicio
Gestión de recursos humanos	Coeficiente de correlación Rho de Spearman	1,000	,811**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	64	64
Calidad del servicio	Coeficiente de correlación Rho de Spearman	,811**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	64	345

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

El análisis con el coeficiente de valoración de Spearman mostró una fuerte valoración positiva ($rs=0,811$) y una significancia bilateral con $p \leq 0.000$;

Esto indica que se ha rechazado la hipótesis nula y se ha aceptado la hipótesis alternativa. En consecuencia, se confirma que existe una relación significativa entre la gestión de recursos humanos y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Ocobamba.

HIPÓTESIS ESPECÍFICO 1

Hipótesis alternativa (H_i): Existe relación significativa entre la planificación de políticas de recursos humanos con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital Ocobamba.

Tabla 27

Correlación entre la planificación de políticas de recursos humanos y la calidad del servicio

Correlaciones		Planificación de políticas de recursos humanos	Calidad del servicio
Planificación de políticas de recursos humanos	Coeficiente de correlación Rho de Spearman Sig. (bilateral) N	1,000 . 64	,735** ,000 64
Calidad del servicio	Coeficiente de correlación Rho de Spearman Sig. (bilateral) N	,735** ,000 64	1,000 . 345

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

La tabla N° 27 evidencia que hay una correlación directa, un grado moderado ($r_s = 0,735$) entre la planificación de políticas de recursos humanos y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Ocobamba. Con una correlación bilateralmente significativo ($p \leq 0.000$), este resultado demuestra que se procede a rechazar la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1). Confirmando que existe una relación significativa entre la planificación de políticas de recursos humanos y la calidad del servicio.

HIPÓTESIS ESPECÍFICO 2

Hipótesis alternativa (Hi): Existe relación significativa entre la organización del trabajo y su distribución con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital Ocobamba.

Tabla 28

Correlación entre la organización del trabajo y su distribución y la calidad del servicio

Correlaciones		Organización del trabajo y su distribución	Calidad del servicio
Organización del trabajo y su distribución	Coeficiente de correlación Rho de Spearman Sig. (bilateral) N	1,000 . . 64	,570** ,000 64
Calidad del servicio	Coeficiente de correlación Rho de Spearman Sig. (bilateral) N	,570** ,000 64	1,000 . . 345

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

En la tabla 28 del coeficiente de correlación de Rho Spearman, revela que existe una correlación directa (positiva) y un grado de correlación moderado ($rs = 0,570$), bilateralmente significativo ($p \leq 0.000$), de esta manera se procede a rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, así mismo se afirma que existe una relación significativa entre la Organización del trabajo y su distribución y la calidad del servicio en la entidad en estudio.

HIPÓTESIS ESPECÍFICO 3

Hipótesis alternativa (Hi): Existe relación significativa entre la gestión del rendimiento con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Ocobamba.

Tabla 29

Correlación entre la gestión del rendimiento y la calidad del servicio

	Correlaciones	Gestión del rendimiento	Calidad del servicio
Gestión del rendimiento	Coeficiente de correlación Rho de Spearman	1,000	,735**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	64	64
Calidad del servicio	Coeficiente de correlación Rho de Spearman	,735**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	64	345

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

En la tabla 29, se observa una relación positiva significativa con un valor alto ($rs = 0,735$), bilateralmente significativo ($p \leq 0.000$), aceptando la hipótesis alternante. Debido a ello se confirma que existe una relación significativa entre la gestión del rendimiento y la calidad del servicio en la entidad en estudio.

HIPÓTESIS ESPECÍFICO 4

Hipótesis alternativa (Hi): Existe relación significativa entre la gestión de las relaciones humanas con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Ocobamba.

Tabla 30

Correlación entre la gestión de las relaciones humanas y la calidad del servicio

	Correlaciones	Gestión de las relaciones humanas	Calidad del servicio
Gestión de las relaciones humanas	Coeficiente de correlación Rho de Spearman	1,000	,553**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	64	64
Calidad del servicio	Coeficiente de correlación Rho de Spearman	,553**	1,000

Sig. (bilateral)	,000	.
N	64	345

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

En la tabla 30, en consecuencia, al estudio se muestra el resultado donde presentan una correlación positiva, y un grado de correlación moderado ($rs = 0,553$), bilateralmente significativo ($p \leq 0.000$), dicho resultado explica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. En consecuencia, a ello se confirma que existe una relación significativa entre la gestión de las relaciones humanas y la calidad del servicio en dicha municipalidad.

HIPÓTESIS ESPECÍFICO 5

Hipótesis alternativa (Hi): Existe relación significativa entre la gestión del desarrollo y capacitación con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Ocobamba.

Tabla 31

Correlación entre la gestión del desarrollo y capacitación con la calidad del servicio

	Correlaciones	Gestión del desarrollo y capacitación	Calidad del servicio
Gestión del desarrollo y capacitación	Coeficiente de correlación	1,000	,471**
	Rho de Spearman	.	,000
	Sig. (bilateral)	64	64
Calidad del servicio	N	64	345
	Coeficiente de correlación	,471**	1,000
	Rho de Spearman	,000	.
	Sig. (bilateral)	64	.
	N	64	345

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

En la tabla 31, los resultados nos muestran una correlación positiva y moderado ($rs = 0,471$), bilateralmente significativo ($p \leq 0.000$), en consecuencia, al resultado se acepta la hipótesis alternativa. Por ello se confirma que existe una relación significativa entre la gestión del desarrollo y capacitación con la calidad del servicio en la institución en estudio.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. CONTRASTACION DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACION

Teniendo una base al objetivo general de determinar en qué nivel se relaciona la gestión de recursos humanos con la calidad del servicio en la municipalidad. La Tabla 23 indica que el coeficiente de correlación Rho de Spearman muestra una correlación positiva y alta ($rs = 0.811$), con una significancia bilateral de $p \leq 0.000$. Esto respalda la hipótesis alternativa y evidencia una relación significativa entre la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio en la entidad estudiada. El resultado es similar al estudio de Idrogo (2022), titulado "Gestión de recursos humanos y calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chota", que concluyó con una prueba de Chi-cuadrado de Pearson que mostró una significancia de 0.00. Esto indica una relación directa y significativa entre las variables de estudiadas por Idrogo en esa institución.

Se examinó la definición del autor Louffat (2017) de proceso proactivo, que se refiere a la planificación, organización, dirección y control de principios, metodologías y/o prácticas especializadas. Este método tiene como objetivo implementar de forma integrada y sinérgica la salud espiritual, emocional, racional y filosófica en los colaboradores y en la entidad como un todo.

De acuerdo con el primer objetivo específico planteado: Identificar cómo se relaciona la planificación de políticas de recursos humanos con la calidad del servicio en la municipalidad. La tabla 24 muestra que el coeficiente de correlación Rho Spearman muestra una correlación positiva directa y bilateralmente significativa ($rs = 0.735$). Según dichos resultados, la hipótesis alternativa fue aceptada. Señalando que existe una correlación significativa entre las variables de estudio en la entidad en estudio. El resultado concuerda con el estudio de Ugaz (2022), que analiza el sistema administrativo de gestión de recursos humanos y la calidad del servicio recibido por los usuarios

internos de la subgerencia de administración de recursos humanos en la institución. Se concluyó que los resultados evidencian una fuerte correlación positiva entre las variables, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.730, y un coeficiente de Spearman de 0.637, que indica una correlación positiva moderada de las variables en estudiadas.

En la base teórica, se tomó en cuenta al autor Flores (2014, p. 87) como el método por el cual las empresas evalúan sus recursos humanos actuales, anticipan las necesidades futuras, encuentran las deficiencias y crean un plan para cubrirlas.

De acuerdo con el segundo objetivo específico planteado: Determinar de qué manera se relaciona la organización del trabajo y su distribución con la calidad del servicio en la municipalidad. La tabla 25 muestra que el coeficiente de correlación Spearman muestra una conexión moderada y positiva ($rs = 0.570$) con una significancia muy alta ($p \leq 0.000$). Como resultado, la hipótesis alternativa ha sido aceptada, ya que los hallazgos sugieren que existe una relación significativa entre las variables de estudio en la entidad en estudio. El estudio coincide con la investigación de Ugaz (2022): llegó a la conclusión de que la organización del trabajo y la distribución tienen una relación positiva moderada, y que el coeficiente de Spearman muestra una relación positiva.

Se tomó en consideración al autor Chiavenato (2018, p. 234) en la base teórica, quien afirma que los procesos del personal incluyen la incorporación de nuevos miembros a la institución, la creación de roles laborales y la evaluación del desempeño en sus puestos laborales.

De acuerdo con el tercer objetivo específico planteado: Determinar cómo se relaciona la gestión del rendimiento con la calidad del servicio en la entidad en estudio. La tabla 26 revela que el coeficiente de correlación Rho Spearman muestra una correlación directa y positiva, tiene un grado de correlación alto ($rs = 0.735$) y es bilateralmente significativo $p \leq 0.000$. Estos resultados respaldan la hipótesis alternativa y demuestran que existe una relación significativa entre las variables en la entidad estudiada. Este resultado

corrobora los hallazgos de la investigación de Tenorio (2024), se halló una correlación positiva significativa entre estas variables, con un coeficiente de Spearman de 0.801. El estudio indica que existe una relación significativa entre el desempeño laboral en la gestión y la calidad del servicio proporcionado en la institución investigada.

En la base teórica, se examinó lo que el autor Chiavenato (2018, p. 356) describe como las acciones o comportamientos que se observan en los empleados que son cruciales para lograr los objetivos de la institución.

De acuerdo con el cuarto objetivo específico planteado: Identificar cuál es la relación de la gestión de las relaciones humanas y sociales con la calidad del servicio en la municipalidad. La tabla 27 revela que el coeficiente de correlación Rho de Spearman muestra una correlación directa y positiva de grado moderado ($rs = 0.553$), con una significancia bilateral de $p \leq 0.000$. Esto indica que se aceptó la hipótesis alternativa, confirmando así que hay una relación significativa entre las variables en esa entidad específica. El hallazgo respalda el estudio de Carrasco (2021), que sostiene que las relaciones interpersonales del personal de salud están significativamente vinculadas a la calidad de atención en el servicio de obstetricia de la institución.

En la base teórica, se consideró que el autor Chiavenato (2018, p. 423) se refiere al arte de relacionarse adecuadamente con los demás. Las relaciones humanas son un acto en el que participan dos o más personas.

De acuerdo con el quinto objetivo específico planteado: Conocer cómo se relaciona la gestión del desarrollo y capacitación con la calidad del servicio en la municipalidad. La tabla 28 muestra el coeficiente de correlación Rho Spearman que muestra una correlación directa (positiva) de moderada intensidad ($rs = 0.471$) y bilateralmente significativa ($p \leq 0.000$). El estudio confirma la hipótesis alternativa y demuestra que existe una relación significativa entre las variables en la municipalidad. Este hallazgo está en línea con la investigación de Guarnizo (2021). Se descubrió que la capacitación laboral influye en la gestión del servicio de calidad, con un valor de

significancia de $p = 0.001$, que es menor a 0.05. Además, según el índice de Nagelkerke, el 57% de la variabilidad en la gestión del servicio de calidad está relacionada con el desarrollo de la capacitación laboral.

El autor Chiavenato (2018, p. 515) se incluyó en la base teórica la preparación de la persona para el puesto, mientras que el objetivo de la educación es capacitar al individuo para enfrentar su entorno, tanto dentro como fuera del ámbito laboral.

CONCLUSIONES

1. Se determinó el grado en que la gestión de recursos humanos está relacionada con la calidad del servicio en la municipalidad. La tabla 26 contiene los coeficientes de correlación. La correlación directa (positiva) es de alta magnitud ($rs = 0.811$) y bilateralmente significativa ($p \leq 0.000$), según los resultados de Rho Spearman. El resultado confirma la hipótesis alternativa, que afirma que existe una relación significativa entre las variables de estudio en la entidad en estudio.
2. Se determinó cómo la planificación de políticas de recursos humanos en la municipalidad se relaciona con la calidad del servicio. La tabla 27 muestra el coeficiente de correlación. La hipótesis alternativa (H_1) se aceptó porque Rho Spearman encontró una correlación directa (positiva), de moderada intensidad ($rs = 0.735$) y bilateralmente significativa ($p \leq 0.000$).
3. Se determinó cómo la organización del trabajo y su distribución están relacionadas con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Ocobamba en 2024. El coeficiente de correlación Rho Spearman muestra una correlación directa (positiva) de moderada intensidad ($rs = 0.570$) y bilateralmente significativa ($p \leq 0.000$), lo que confirma la hipótesis alternativa y demuestra que las variables de estudio en la entidad en estudio tienen una relación significativa.
4. Se determinó cómo la gestión del desempeño está relacionada con la calidad del servicio que ofrece la municipalidad. La tabla 29 muestra que el coeficiente de correlación Rho Spearman demuestra una correlación directa (positiva) de alta magnitud ($rs = 0.735$) y una correlación bilateralmente significativa ($p \leq 0.000$), lo que respalda la hipótesis alternativa. que demuestra que las variables de la entidad en estudio tienen una relación significativa.
5. Se identificó cómo la gestión de las relaciones humanas y sociales está relacionada con la calidad del servicio que brinda la municipalidad. El coeficiente de correlación se muestra en la Tabla 30. Se aceptó la

hipótesis alternativa porque Rho Spearman demostró una correlación positiva de moderada intensidad y bilateralmente significativa ($p \leq 0.000$). De esta manera, se evidencia la existencia de una correlación significativa entre las variables involucradas en el objeto de la investigación.

6. Se descubrió cómo la gestión del desarrollo y la capacitación están relacionadas con la calidad del servicio que brinda la municipalidad. La Tabla 31 muestra el coeficiente de correlación Rho Spearman que indica una correlación directa (positiva) de intensidad moderada ($rs = 0.471$) y una correlación bilateralmente significativa ($p \leq 0.000$). El resultado confirma que la hipótesis alternativa es aceptada. Mencionando que las variables tienen una relación significativa.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los responsables de la Municipalidad distrital de Ocobamba, fortalecer las capacidades continuas a los servidores públicos para mantenerlos actualizados en sus conocimientos y habilidades en toda la gestión del recurso humano, la que permitirá desempeñar sus funciones de manera eficiente.
2. Se recomienda a los responsables de la Municipalidad Distrital de Ocobamba contar con un equipo de trabajo comprometido, capacitado que aplique las políticas y estrategias internas del recurso humano de manera eficiente, que se esfuerce por brindar un servicio de calidad a la ciudadanía.
3. Se recomienda a los responsables de la Municipalidad Distrital de Ocobamba, fomentar la comunicación efectiva entre los diferentes departamentos y niveles jerárquicos, para hacerle conocer a los servidores públicos los manuales de perfiles de puestos actualizados y así ofrecer una buena calidad del servicio a la comunidad.
4. Se recomienda a los responsables de la Municipalidad distrital de Ocobamba, de establecer indicadores de rendimiento y calidad del servicio claramente definido y medible, que ayuden evaluar mejor el desempeño de los servidores públicos y así satisfacer las necesidades y expectativas a la ciudadanía.
5. Se recomienda a los responsables de la Municipalidad Distrital de Ocobamba, brindar capacitaciones constantes al servidor público en temas de servicio al cliente, trabajo en equipo, clima organizacional, gestión de conflictos, entre otros, que va a permitir mejorar la calidad del servicio y la atención al público.
6. Se recomienda a los responsables de la Municipalidad Distrital de Ocobamba, proyectar plan de capacitación y desarrollo que incluya programas de formación continua, cursos especializados, talleres de actualización y actividades de coaching, dirigidas a todos los niveles

jerárquicos de la institución y así brindar una buena calidad del servicio público al usuario y con ello mejorar la imagen institucional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado, M. (2022). *Administración de recursos humanos y calidad de los servicios de la Municipalidad Provincial de Ambo, 2021*. [Tesis de pregrado, de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. Repositorio institucional
<https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/7585>
- Álvarez, E. y Santamaría, M. (2021). *Gestión del talento humano para la generación de valor en la empresa Sinergia S.A.S de la ciudad de Barranquilla*. [Tesis de pregrado, de la Universidad de la Costa]. Repositorio institucional
<https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/8754/GESTI%C3%93N%20DEL%20TALENTO%20HUMANO%20PARA%20LA%20GENERACION%20DE%20VALOR%20EN%20LA%20EMPRESA%20SINERGIA%20S.A.S%20DE%20LA%20CIUDAD%20DE%20BARRANQUILLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Anastacio, C., Garcia, A. y Mego, O. (2019). *Gestión del talento humano por competencias y su relación con la motivación de los colaboradores de una municipalidad de la región Lambayeque, Perú 2019*. Rev. Tzhoecoen, 12(4), pp. 436-448.
<https://doi.org/10.26495/tzh.v12i4.1394>
- Armijos, F., Bermúdez, A. y Mora, N. (2019). *Gestión de administración de los Recursos Humano*. Revista Universidad y Sociedad, 11(4), 163-170.
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v11n4/2218-3620-rus-11-04-163.pdf>
- Béjar, H. y Quispe, M. (2020). *Control Interno en el Área de Recursos Humanos de la Unidad Ejecutora 409-Hospital Alfredo Callo Rodríguez Sicuani-Cusco Periodo 2018* [tesis de pregrado, de la Universidad Andina del Cusco]. Repositorio institucional
https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/4133/Heydy_Mar%C3%ADA_Tesis_bachiller_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Borel, J. y Sivanto, M. (2008). *Gestión de calidad en anestesiología*. Rev. argent. anestesiol, 66(1), 71-82
- Camisón, C. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y*

- sistemas*. Editorial Alhambra.
- Carvacho, E. (2021). *El futuro de la gestión de recursos humanos internacional el Manejo de Personal Global – Estrategia, Análisis, y Procesos* [Tesis para optar el grado de magister, Universidad de Chile]. Repositorio institucional <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/180051/El-futuro-de-la-gestion-de-recursos-humanos-internacional-el-manejo-de-personal-global-estrategia-analisis-y-procesos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- 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), p. 7-17. <https://revistagestionar.com/index.php/rg/article/view/11/11>
- Castelo, I. y Medina, F. (2023). *Gestión de recursos humanos en la Municipalidad Distrital de San Sebastián, cusco-2022* [Tesis de pregrado, Universidad Andina del Cusco]. Repositorio institucional <https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/5663>
- Carrasco, M. (2021). *Relaciones interpersonales del personal de salud y calidad de atención brindada en el servicio de Obstetricia del Hospital Belén Lambayeque*. [Tesis de posgrado, en la Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78406/Carrasco_VMY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Curiel, Y. (2022). *Gestión de talento humano en el desempeño laboral de los centros de desarrollo infantiles del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar de Riohacha DETC*. [Tesis de posgrado, de la Universidad de la Guajira]. Repositorio institucional <https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/bitstream/handle/uniguajira/494/GESTI%93N%20DE%20TALENTO%20HUMANO%20EN%20EL%20DESEMPE%c3%91O%20LABORAL%20DE%20LOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Dessler, G. (2009). *Administración de recursos humanos*. México. Pearson Educación.
- De Soto, F. (2006). Laurus revista de educación. *Lauro*, 12 (Ext), 10-27. <https://www.redalyc.org/pdf/761/76109902.pdf>

- García, M. y Zapata, D. (2008). *Instrumento para el diagnóstico del clima organizacional*. Universidad del Valle. Facultad de Ciencias en la administración. Santiago de Cali – Colombia.
- Guarnizo, D. (2021). *Capacitación laboral en la gestión del servicio de calidad en la subgerencia de capacitación del Poder Judicial, 2021*. [Tesis de posgrado, en la Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68484/Guarnizo_SDS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración*. México. Mc Graw Hill
- Flores, R. (2014). *Administración de recursos humanos*. México. UNID Editorial Digital.
- Idrogo, S. (2022). *Gestión de recursos humanos y calidad de los servicios públicos en la municipalidad provincial de Chota, 2021*. [Tesis de pregrado, de la Universidad Nacional Autónoma de Chota]. Repositorio institucional <https://repositorio.unach.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14142/236/INFORME%20FINAL%20TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Marcelino, M. y Ramírez, D. (2014). *Administración de la calidad; Nuevas perspectivas*. México. Grupo Editorial Patria S.A. de C.V.
- Mauch, P. (2014). *Administración de la calidad. Teoría y aplicaciones*. México. Trillas.
- Mauricio, J. (2022). *Gestión de recursos humanos y la calidad de servicio al ciudadano, en la municipalidad distrital de Amarilis – 2020*. [Tesis de posgrado, de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. Repositorio institucional <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/7136/PMGP00079M29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- 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", vol. 20, núm. 2, pp. 1-20. <https://www.redalyc.org/journal/3579/357947335001/html/>
- Pérez, S. y Flores, E. (2022). *Gestión de recursos humanos en el sector público de América latina, 2017-2021: revisión sistemática*. Ciencia

- Latina Revista Científica Multidisciplinaria, 6(2), p. 3965-4000.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2141>
- Servir (2016). *Diccionario de competencias transversales del Servicio Civil*. Resolución N°093-2016.22-06-2016. Lima. Perú.
- Servir (2016). *Guía de evaluación de competencias para directivos públicos*. Resolución N°186-2016.18-10-2016. Lima. Perú
- Tenorio, M. (2024). *Gestión del rendimiento laboral y calidad de servicio al administrado en una municipalidad provincial de la región*. [Tesis de posgrado, de la Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/133554/Tenorio_DM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ugaz, J. (2022). *Sistema administrativo de gestión de recursos humanos y la calidad de servicio brindada a los usuarios internos de la subgerencia de administración de potencial humano del Ministerio Público, Lima 2021* [tesis de posgrado, de la Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/97416?show=full>
- Vargas, M. y Aldana, L. (2011). *Calidad y servicio. Conceptos y herramientas*. Bogota, Ecoe Ediciones.
- Wayne, R. (2010). *Administración de Recursos Humanos*. (Decimoprimera Edición). México. Pearson Educación.
- Werther, W. y Davis, K. (2008). *Administración de Recursos Humanos: El Capital Humano de las Empresas*. (Sexta Edición). México. McGrawHill

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

- Camacho Galianos, E. (2024). *Gestión de recursos humanos y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Ocobamba, 2024* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio institucional UDH. <http://...>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: “GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OCOBAMBA, 2024”

Título	Problemas	Objetivos	Hipótesis	VARIABLES	Metodología
Gestión de recursos humanos y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Ocobamba, 2024	<p>Problema general ¿Determinar cómo se relaciona la gestión de recursos humanos con la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Ocobamba, 2024?</p> <p>Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo se relaciona la planificación de políticas de recursos humanos con la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Ocobamba, 2024? • ¿De qué manera se relaciona la organización del trabajo y su distribución con la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Ocobamba, 2024? • Determinar cómo se relaciona la gestión del rendimiento con la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Ocobamba, 2024. 	<p>Objetivo general Determinar en qué nivel se relaciona la gestión de recursos humanos con la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Ocobamba, 2024.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar cómo se relaciona la planificación de políticas de recursos humanos con la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Ocobamba, 2024. • Determinar de qué manera se relaciona la organización del trabajo y su distribución con la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Ocobamba, 2024. • Determinar cómo se relaciona la gestión del rendimiento con la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Ocobamba, 2024. 	<p>Hipótesis general Existe relación significativa entre la gestión de administración de recursos humanos con la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Ocobamba, 2024.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe relación significativa entre la planificación de políticas de recursos humanos con la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Ocobamba, 2024. • Existe relación significativa entre la organización del trabajo y su distribución con la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Ocobamba, 2024. • Existe relación significativa entre la gestión del rendimiento con la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Ocobamba, 2024. • Existe relación 	<p>Variable independiente Gestión de recursos humanos</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Planificación de políticas de recursos humanos. - Organización de trabajo y su distribución. - Gestión del rendimiento. - Gestión de las relaciones humanas. - Gestión del desarrollo y capacitación. <p>Variable dependiente Calidad del servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tipo: Aplicada • Enfoque: Cuantitativo • Nivel: Relacional • Diseño: No experimental – transversal • Población: Población A: 87 trabajadores Población B: 3340 usuarios • Muestra: Muestra A: 64 trabajadores Muestra B: 345 usuarios • Técnica e instrumentos: Encuesta - Cuestionario

<p>2024?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo se relaciona la gestión del rendimiento con la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Ocobamba, 2024? • ¿Cuál es la relación de la gestión de las relaciones humanas y sociales con la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Ocobamba, 2024? • ¿Conocer cómo se relaciona la gestión del desarrollo y capacitación con la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Ocobamba, 2024? 	<p>del servicio en la municipalidad distrital de Ocobamba, 2024.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar cuál es la relación de la gestión de las relaciones humanas y sociales con la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Ocobamba, 2024. • Conocer cómo se relaciona la gestión del desarrollo y capacitación con la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Ocobamba, 2024. 	<p>significativa entre la gestión del rendimiento con la calidad del servicio en la municipalidad distrital Ocobamba, 2024.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe relación significativa entre la gestión de las relaciones humanas y sociales con la calidad del servicio en la municipalidad distrital Ocobamba, 2024. • Existe relación significativa entre la gestión del desarrollo y capacitación con la calidad del servicio en la municipalidad distrital Ocobamba, 2024 	<p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fiabilidad - Sensibilidad - Seguridad - Empatía - Elementos tangibles 	<ul style="list-style-type: none"> • Técnica de procesamiento de datos: Excel y Spss
---	---	--	--	---

ANEXO 2

INSTRUMENTOS

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Encuesta dirigida a los trabajadores administrativos

Instrucciones: Marque con un aspa (X) según corresponda en cada ítem, no existen respuestas buenas ni malas, debe contestar todas las preguntas, según la siguiente escala:

1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre

Nº	ÍTEM	VALORACION				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
	Gestión de recursos humanos					
	Dimensión 1: Planificación de políticas de recursos humanos					
1	¿Considera usted que la Municipalidad Distrital de Ocobamba aplica políticas y estrategias internas para brindar un buen servicio de calidad?					
2	¿Cree usted que la municipalidad cuenta un plan de gestión de recursos humanos que coadyuva al logro de los objetivos de calidad?					
	Dimensión 2: Organización de trabajo y su distribución					
3	¿Cree usted que la municipalidad cuenta con un diseño de puesto actualizado?					
4	¿Considera usted que la municipalidad socializa el manual de perfil de puesto a sus trabajadores?					
	Dimensión 3: Gestión de rendimiento					
5	¿Usted identifica estrategias de calidad para cumplir con las metas de la municipalidad?					
6	¿Usted cuenta con la capacidad de atender a los usuarios de manera rápida?					
	Dimensión 4: Gestión de las relaciones humanas y sociales					
7	¿Considera usted que en la municipalidad existe un buen clima organizacional?					
8	¿Cree usted que la municipalidad existe comunicación efectiva en la atención de los usuarios?					
	Dimensión 5: Gestión del desarrollo y capacitación					
9	¿Considera usted que la municipalidad cuenta con plan de capacitación para la mejora de la calidad?					
10	¿Considera usted que la municipalidad les evalúa el desempeño de sus habilidades?					

Gracias por su colaboración

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Encuesta dirigida a los usuarios

Instrucciones: Marque con un aspa (X) según corresponda en cada ítem, no existen respuestas buenas ni malas, debe contestar todas las preguntas, según la siguiente escala:

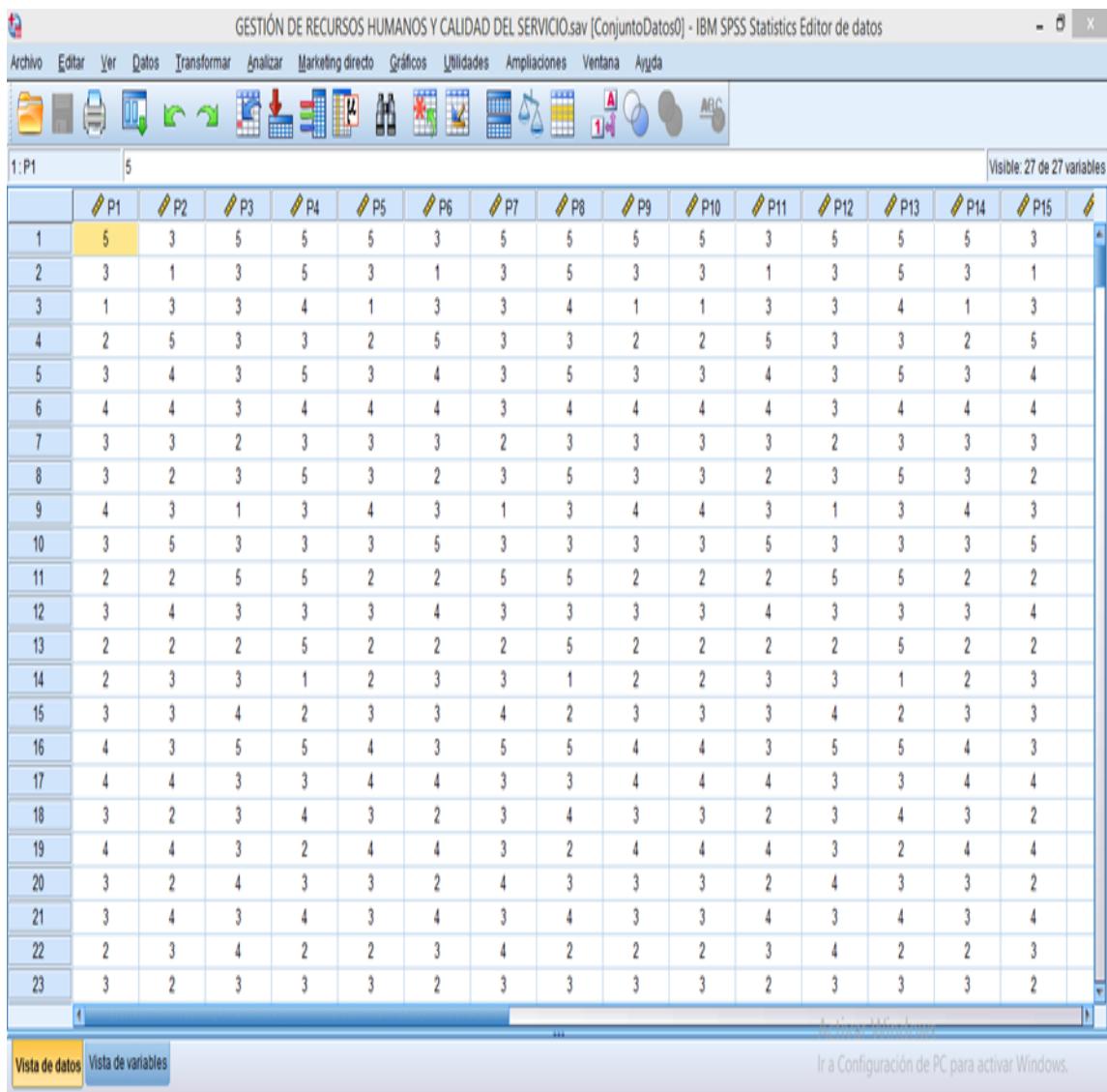
1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre

Nº	ÍTEM	VALORACION				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
	Calidad del servicio					
	Dimensión 1: Fiabilidad					
1	¿Considera usted que los servidores públicos de la municipalidad cumplen con sus promesas sobre la calidad del servicio?					
2	¿Cree usted que los servidores públicos de la municipalidad resuelven sus problemas rápidamente?					
	Dimensión 2: Sensibilidad					
3	¿Cree usted que los servidores públicos de la municipalidad les brinda toda la información para sus respectivos trámites administrativos?					
4	¿Considera usted que los servidores públicos de la municipalidad les brinda un servicio rápido?					
	Dimensión 3: Seguridad					
5	¿Considera usted que los servidores públicos de la municipalidad son educados en la atención de los usuarios?					
6	¿Cree usted que los servidores públicos de la municipalidad son cortes en la atención a los usuarios?					
	Dimensión 4: Empatía					
7	¿Considera usted que los servidores públicos de la municipalidad cumplen con sus horarios de atención al público?					
8	¿Cree usted que los servidores públicos de la municipalidad mantienen una amabilidad en la atención al público?					
	Dimensión 5: Elementos tangibles					
9	¿Considera usted que la municipalidad cuenta equipos modernos en la atención al público?					
10	¿Considera usted que la infraestructura de la municipalidad es visualmente atractiva, conservadas y aptas para otorgar un buen servicio?					

Gracias por su colaboración

ANEXO 3

SOFTWARE SPSS



1:P1	5	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3	
2	3	1	3	5	3	1	3	5	3	3	1	3	5	3	1	
3	1	3	3	4	1	3	3	4	1	1	3	3	4	1	3	
4	2	5	3	3	2	5	3	3	2	2	5	3	3	2	5	
5	3	4	3	5	3	4	3	5	3	3	4	3	5	3	4	
6	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
7	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	
8	3	2	3	5	3	2	3	5	3	3	2	3	5	3	2	
9	4	3	1	3	4	3	1	3	4	4	3	1	3	4	3	
10	3	5	3	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3	3	5	
11	2	2	5	5	2	2	5	5	2	2	2	5	5	2	2	
12	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
13	2	2	2	5	2	2	2	5	2	2	2	2	5	2	2	
14	2	3	3	1	2	3	3	1	2	2	3	3	1	2	3	
15	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	3	4	2	3	3	
16	4	3	5	5	4	3	5	5	4	4	3	5	5	4	3	
17	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	
18	3	2	3	4	3	2	3	4	3	3	2	3	4	3	2	
19	4	4	3	2	4	4	3	2	4	4	4	3	2	4	4	
20	3	2	4	3	3	2	4	3	3	3	2	4	3	3	2	
21	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	
22	2	3	4	2	2	3	4	2	2	2	3	4	2	2	3	
23	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	

ANEXO 4

AUTORIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN



"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las Heroicas Batallas de Junín y Ayacucho"

CARTA N° 090-2024-GM-MDO/LC

Ocobamba, 30 de abril del 2024.

Señorita:

EULALIA CAMACHO GALIANOS

Correo Electrónico: iacamacho777@gmail.com

PRESENTE.-

ASUNTO : AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.
REF. : SOLICITUD (17/04/2024).

Por medio de la presente me dirijo a Usted para saludarlo cordialmente a nombre de Gerencia Municipal de la Municipalidad Distrital de Ocobamba; y a la vez en atención al documento de la referencia, a través del cual solicita permiso para realizar trabajo de investigación (tesis) en la Entidad, cuyo título lleva por nombre **"GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD DE SERVICIO"**, a fin de optar el título profesional de Licenciada en Administración de Empresas.

En ese contexto, se **AUTORIZA** a su persona el desarrollo de trabajo de investigación (tesis) en la Municipalidad Distrital de Ocobamba; debiendo coordinar con las áreas pertinentes, referente a su tema de investigación.

Es todo quanto comunico para su conocimiento y sin otro particular, aprovecho la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente;


MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OCOBAMBA
LA CONVENCIÓN - CUSCO
Perú
MAYOR
MUNICIPAL
OCOBAMBA
2024

ANEXO 5

ENCUESTA DESARROLLADA POR EL GERENTE MUNICIPAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OCOBAMBA

Anexo N° 2: Instrumento

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

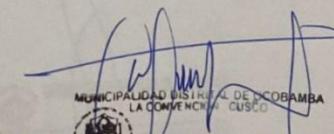
Encuesta dirigida a los trabajadores administrativos

Instrucciones: Marque con un aspa (X) según corresponda en cada ítem, no existen respuestas buenas ni malas, debe contestar todas las preguntas, según la siguiente escala:

1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre

Nº	ÍTEM	VALORACION				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
Gestión de recursos humanos						
Dimensión 1: Planificación de políticas de recursos humanos						
1	¿Considera usted que la municipalidad aplica políticas y estrategias internas para brindar un buen servicio de calidad?			X		
2	¿Cree usted que la municipalidad cuenta un plan de gestión de recursos humanos que coadyuva al logro de los objetivos de calidad?			X		
Dimensión 2: Organización de trabajo y su distribución						
3	¿Cree usted que la municipalidad cuenta con un diseño de puesto actualizado?			X		
4	¿Considera usted que la municipalidad socializa el manual de perfil de puesto a sus trabajadores?			X		
Dimensión 3: Gestión de rendimiento						
5	¿Usted identifica estrategias de calidad para cumplir con las metas de la municipalidad?			X		
6	¿Usted cuenta con la capacidad de atender a los usuarios de manera rápida?			X		
Dimensión 4: Gestión de las relaciones humanas y sociales						
7	¿Considera usted que en la municipalidad existe un buen clima organizacional?				X	
8	¿Cree usted que la municipalidad existe comunicación efectiva en la atención de los usuarios?			X		
Dimensión 5: Gestión del desarrollo y capacitación						
9	¿Considera usted que la municipalidad cuenta con plan de capacitación para la mejora de la calidad?			X		
10	¿Considera usted que la municipalidad les evalúa el desempeño de sus habilidades?			X		

Gracias por su colaboración



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OCOBAMBA
LA COMUNIDAD CUSCO

Ing. Walter Oscar BIZARRO Flores
GERENTE MUNICIPAL
CIP: 935018

 Escaneado con CamScanner

ANEXO 6

ENCUESTA DESARROLLADA POR EL GERENTE EL SUB GERENTE DE DESARROLLO SOCIAL

Anexo N° 2: Instrumento

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Encuesta dirigida a los trabajadores administrativos

Instrucciones: Marque con un aspa (X) según corresponda en cada ítem, no existen respuestas buenas ni malas, debe contestar todas las preguntas, según la siguiente escala:

1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre

Nº	ÍTEM	VALORACION					
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	
		1	2	3	4	5	
Gestión de recursos humanos							
Dimensión 1: Planificación de políticas de recursos humanos							
1	¿Considera usted que la municipalidad aplica políticas y estrategias internas para brindar un buen servicio de calidad?				X		
2	¿Cree usted que la municipalidad cuenta un plan de gestión de recursos humanos que coadyuva al logro de los objetivos de calidad?					X	
Dimensión 2: Organización de trabajo y su distribución							
3	¿Cree usted que la municipalidad cuenta con un diseño de puesto actualizado?		X				
4	¿Considera usted que la municipalidad socializa el manual de perfil de puesto a sus trabajadores?				X		
Dimensión 3: Gestión de rendimiento							
5	¿Usted identifica estrategias de calidad para cumplir con las metas de la municipalidad?			X			
6	¿Usted cuenta con la capacidad de atender a los usuarios de manera rápida?				X		
Dimensión 4: Gestión de las relaciones humanas y sociales							
7	¿Considera usted que en la municipalidad existe un buen clima organizacional?				X		
8	¿Cree usted que la municipalidad existe comunicación efectiva en la atención de los usuarios?			X			
Dimensión 5: Gestión del desarrollo y capacitación							
9	¿Considera usted que la municipalidad cuenta con plan de capacitación para la mejora de la calidad?				X		
10	¿Considera usted que la municipalidad les evalúa el desempeño de sus habilidades?				X		

Gracias por su colaboración


MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OCOBAMBA
Lic. José L. Reyes Ccarhuarupay
 DNI: 445130027
 SERVICIO DE DESARROLLO SOCIAL Y SERVICIOS MUNICIPALES

 Escaneado con CamScanner

ANEXO 7
EJECUCION DE GASTOS MENSUAL DE LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE OCOBAMBA

Navegador Buscar Reportes Descargas								
Reiniciar Exportar Graficar								
¿Quién gasta?	¿En qué se gasta?		¿Con qué se financian los gastos?		¿Cómo se estructura el gasto?		Departamento	¿Cuándo se hizo el gasto?
	Categoría Presupuestal	Producto/Proyecto	Función	Fuente	Rubro	Genérica		
▲ Provincia 0809 LA CONVENCIÓN				1,652,185,816	2,030,034,147	1,585,896,056	1,247,091,830	1,171,969,242 801,965,099 775,468,662 39.5
▲ Municipalidad 080905-300752 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OCOBAMBA				40,759,074	35,937,806	27,894,967	21,885,516	20,582,713 17,054,596 13,411,584 47.5
Mes			PIA	PIM	Certificación	Compromiso Anual	Ejecución	
							Atención de Compromiso Mensual	Devengado Girado Avance %
<input checked="" type="radio"/> 1: Enero					215,754	161,405	147,733	9,587 9,587
<input type="radio"/> 2: Febrero					4,238,329	1,774,775	1,452,697	807,141 752,596
<input type="radio"/> 3: Marzo					9,029,368	5,005,100	4,208,559	2,968,375 1,806,337
<input type="radio"/> 4: Abril					6,645,786	5,787,390	5,688,278	4,949,875 4,102,611
<input type="radio"/> 5: Mayo					6,307,979	6,904,296	6,784,606	3,517,040 5,349,264
<input type="radio"/> 6: Junio					1,457,751	2,252,549	2,302,840	4,802,578 1,391,190

ANEXO 8

EJECUCION DE GASTOS TOTAL PERIODO 2024 DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OCOBAMBA

¿Quién gasta?		¿En qué se gasta?		¿Con qué se financian los gastos?		¿Cómo se estructura el gasto?		¿Dónde se gasta?		¿Cuándo se hizo el gasto?	
Categoría Presupuestal	Producto/Proyecto	Fuente	Rubro	Genérica		Departamento		Trimestre	Mes		
▲ TOTAL		240.806.216.645	253.758.870.838	206.432.515.877	175.846.326.621	110.393.220.454	96.437.355.219	92.921.859.246	38.0		
▲ Nivel de Gobierno M: GOBIERNOS LOCALES		34.742.034.645	44.584.787.658	32.401.833.140	23.710.931.762	19.522.142.349	15.206.690.826	14.580.370.026	34.1		
▲ Gob Loc./Mancom. M: MUNICIPALIDADES		34.742.034.645	44.574.583.267	32.392.426.302	23.701.731.699	19.513.112.235	15.204.667.745	14.558.556.549	34.1		
▲ Departamento 08: CUSCO		3.998.997.177	4.712.374.457	3.307.011.552	2.596.140.118	2.370.348.391	1.795.411.142	1.697.231.124	38.1		
▲ Provincia 0809: LA CONVENCION		1.652.185.816	2.030.034.147	1.585.896.056	1.247.091.830	1.171.969.242	801.965.099	775.468.662	39.5		
Municipalidad		PIA	PIM	Certificación	Compromiso Anual	Atención de Compromiso Mensual	Devengado	Girado	Avance %	Ejecución	
¿Cómo buscar?											
<input type="radio"/> 080901-300748: MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LA CONVENCION - SANTA ANA		117.695.830	123.610.561	74.651.364	54.080.734	53.677.730	41.733.497	41.225.478	33.8		
<input type="radio"/> 080902-300749: MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ECHARATI		149.692.693	153.316.752	127.238.295	80.250.973	79.182.802	66.339.948	64.410.861	43.1		
<input type="radio"/> 080903-300750: MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUAYOPATA		25.940.934	23.827.656	12.868.925	10.628.654	10.496.003	8.510.660	8.276.222	35.7		
<input type="radio"/> 080904-300751: MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MARANURA		25.578.033	27.874.532	18.021.113	13.877.822	13.735.611	12.451.545	11.943.158	44.7		
<input checked="" type="radio"/> 080905-300752: MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OCOBAMBA		40.759.074	35.937.806	27.894.967	21.885.516	20.582.713	17.054.598	13.411.584	47.5		
<input type="radio"/> 080906-300753: MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE QUELLOUNO		132.694.214	149.080.827	90.812.429	64.549.212	64.270.841	50.911.099	48.852.375	34.1		
<input type="radio"/> 080907-300754: MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE QUIMBIRI		148.763.537	161.879.322	147.643.910	130.571.352	107.958.035	86.147.646	82.612.442	53.2		
<input type="radio"/> 080908-300755: MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA TERESA		43.244.014	43.738.197	18.848.793	15.152.625	15.050.733	11.605.973	11.190.798	26.5		
<input type="radio"/> 080909-300756: MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VILCABAMBA		96.944.125	92.989.122	68.405.307	49.714.127	48.323.561	39.471.268	38.237.433	42.4		
<input type="radio"/> 080910-300757: MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PICHARI		205.192.331	304.542.495	228.479.881	179.058.024	164.033.919	113.924.834	110.726.720	37.4		
<input type="radio"/> 080911-301859: MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE INKAWASI		27.779.093	41.625.937	33.547.432	30.188.234	10.494.918	8.608.283	8.364.642	20.7		
<input type="radio"/> 080912-301858: MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VILLA VIRGEN		25.104.735	35.671.190	27.367.317	12.381.041	11.863.890	9.512.474	9.462.344	26.7		
<input type="radio"/> 080913-301867: MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VILLA KINTIARINA		36.925.853	35.106.299	23.417.617	20.415.227	14.703.000	12.203.699	11.963.601	34.8		
<input type="radio"/> 080914-301884: MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MEGANTONI		387.462.881	577.493.800	512.298.762	430.977.490	427.782.704	297.998.804	234.828.497	41.2		
<input type="radio"/> 080915-301893: MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE KUMPIRUSHIATO		66.893.803	65.807.128	45.701.189	30.368.711	29.478.903	24.387.306	23.774.246	37.1		
<input type="radio"/> 080916-301894: MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CIELO PUNCO		21.754.066	22.729.911	17.059.203	16.094.654	15.708.473	10.592.350	10.279.905	46.6		

ANEXO 9

APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE LA INVESTIGACIÓN







