

Universidad Católica de Santa María
Facultad de Ciencias Económico Administrativo
Escuela Profesional de Administración de Empresas



“GESTION DE RECURSOS HUMANOS Y LA INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO, EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SOCABAYA, 2022”

Tesis presentada por las Bachilleres:

Condori Salas, Diana Estefany

Yucra Salas, María Fernanda

Para optar el Título Profesional de:

**Licenciada en Administración de
Empresas**

Asesora:

Lic. Trillo Espinoza, Verónica

Margarita

Arequipa- Perú

2023

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA
ADMINISTRACION DE EMPRESAS
TITULACIÓN CON TESIS
DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR

Arequipa, 01 de Junio del 2023

Dictamen: 008198-C-EPAE-2023

Visto el borrador del expediente 008198, presentado por:

2017702982 - YUCRA SALAS MARIA FERNANDA
2017800812 - CONDORI SALAS DIANA ESTEFANY

Titulado:

**?GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y LA INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO AL
USUARIO, EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SOCABAYA, 2022?**

Nuestro dictamen es:

APROBADO

29254686 - VERA BALLÓN ERNESTO LUIS
DICTAMINADOR



29645810 - MIDOLO RAMOS WILFREDO ROMAN
DICTAMINADOR



29378657 - RIVEROS TACO LUIS ALFREDO
DICTAMINADOR



DEDICATORIAS

La presente investigación la dedico principalmente a Dios, por ser siempre mi soporte y fortaleza en los momentos de dificultad, debilidad y sobre todo por ayudarme a obtener uno de los anhelos más deseados de mi vida.

Agradecimiento:

María Fernanda Yucra Salas

A Edwin Condori Rojas y Rossana Salas Palma, por ser mi gran soporte en este trayecto de mi vida universitaria, por ser mis maestros de la vida y enseñarme que la vida es un tren, mis queridos padres, a Dios, por ser un gran soporte.

A Victoria Palma Arteaga de Salas por enseñarme a salir adelante frente a todas las enfermedades, por ser mi aliento y enseñarme a perdurar en el éxito.

A mi hermana por ser mi gran apoyo e incondicional y brindarme mucha fortaleza.

Finalmente, a mis familiares cercanos y mis amigos.

Diana Estefany Condori Salas

AGRADECIMIENTOS

El proyecto realizado lo dedico con mucho amor a mis abuelos los cuales fueron mi refuerzo, apoyo en seguir adelante poder lograr mis metas, con su ejemplo y cariño me encaminaron a seguir la presente Investigación.

Finalmente, a mis docentes y Autoridad de la Facultad, por permitir que mi compañera y yo podamos concluir con esta etapa, gracias por la orientación y guía en este proceso de investigación.

María Fernanda Yucra Salas

A todos mis docentes de pregrado, por haberme acompañado en estos cinco de años formación profesional, sobre todo a los que me acompañaron y dedicaron más de su tiempo para inspirarme en seguir preparándome en administración pública y financiera.

Al Dr. Ernesto Luis Vera Ballón, por el gran apoyo incondicional en todos estos años, por ser como un padre en la Universidad, por ser un amigo fuera de las aulas, y por ser un educador en mi vida profesional, por ser una persona admirable.

Al Dr. Juan Héctor Taco Tamo, por brindarme su apoyo incondicional y permitirme acceder en sus conocimientos financieros.

A la Dra. Verónica Margarita Trillo Espinoza, por brindarme todo su apoyo en mi proyecto de investigación junto a mi compañera, agradecerle por brindarme su confianza y confiar en mi durante estos años, por permitirme ser parte de organización en sus cursos, y bríndame todos sus conocimientos éticos y profesionales.

A María Fernanda Yucra Salas, por ser parte de este proyecto de investigación que nos costó lágrimas y mucho esfuerzo para llegar hasta aquí, y trabajar en equipo, y nunca soltarnos, y gracias a toda nuestra valentía lograr lo que tanto anhelamos desde el primer día que ingresamos a nuestra aula.

Diana Estefany Condori Salas

RESUMEN

La presente investigación se ejecuta con la finalidad de determinar la influencia de la Gestión de los Recursos Humanos en la calidad del Servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Socabaya, 2022. Los resultados, pretendemos se conviertan en una guía para que las autoridades del Municipio de Socabaya concuerden en sus planteamientos y decisiones, los funcionarios y trabajadores del citado Municipio con la población. El presente estudio, es de tipo descriptivo correlacional, con diseño transeccional exploratorio, que permitirá evaluar las variables Gestión de Recursos Humanos, y la Calidad de Servicios del Municipio de Socabaya, con información tomada de una muestra probabilística y representativas de trabajadores y usuarios de dicha Municipalidad. Ambas encuestas conformadas de 20 ítems tipo escala de Likert, con cinco opciones de respuestas, resultados que serán procesados en el software SPSS versión 25, que nos permitirán procesar, analizar y obtener resultados estadísticamente válidos, y asimismo, nos permitirán determinar la influencia de las variables estudiadas y los contrastes de hipótesis, de acuerdo a las pruebas estadísticas según el tipo de variables del Estudio. Para determinar el nivel de influencia de las variables, utilizaremos la metodología propuesta en la Escala de Clima Organizacional (EDCO), (MJ Zárate Recalde · 2013) que nos permite efectuar una adecuada medición e interpretación de las variables en estudio.

Palabras clave: Gestión de Recursos Humanos, Calidad de Servicio al usuario, Municipalidad distrital de Socabaya.

ABSTRACT

The present investigation is carried out with the purpose of determining the relationship between the Management of Human Resources and the quality of the Service to the user in the District Municipality of Socabaya, 2022. The results, we intend to become a guide for the authorities of the Municipality of Socabaya, agree in their approaches and decisions, the officials and workers of the aforementioned Municipality with the population. The present study is of a descriptive correlational type, with an exploratory cross-sectional design, which will allow the evaluation of the Human Resources Management variables, and the Quality of Services of the Municipality of Socabaya, with information taken from a probabilistic and representative sample of workers and users of said Municipality. Both surveys consist of 20 Likert-type scale items, with five response options, results that will be processed in the SPSS version 25 software, which will allow us to process, analyze and obtain statistically valid results, and will also allow us to determine the relationship of the variables studied and the contrasts of hypotheses, according to the statistical tests according to the type of variables of the Study. To determine the level of relationship of the variables, we will use the methodology proposed in the Organizational Climate Scale (EDCO), (MJ Zarate Recalde · 2013) that allows us to carry out an adequate measurement and interpretation of the variables under study.

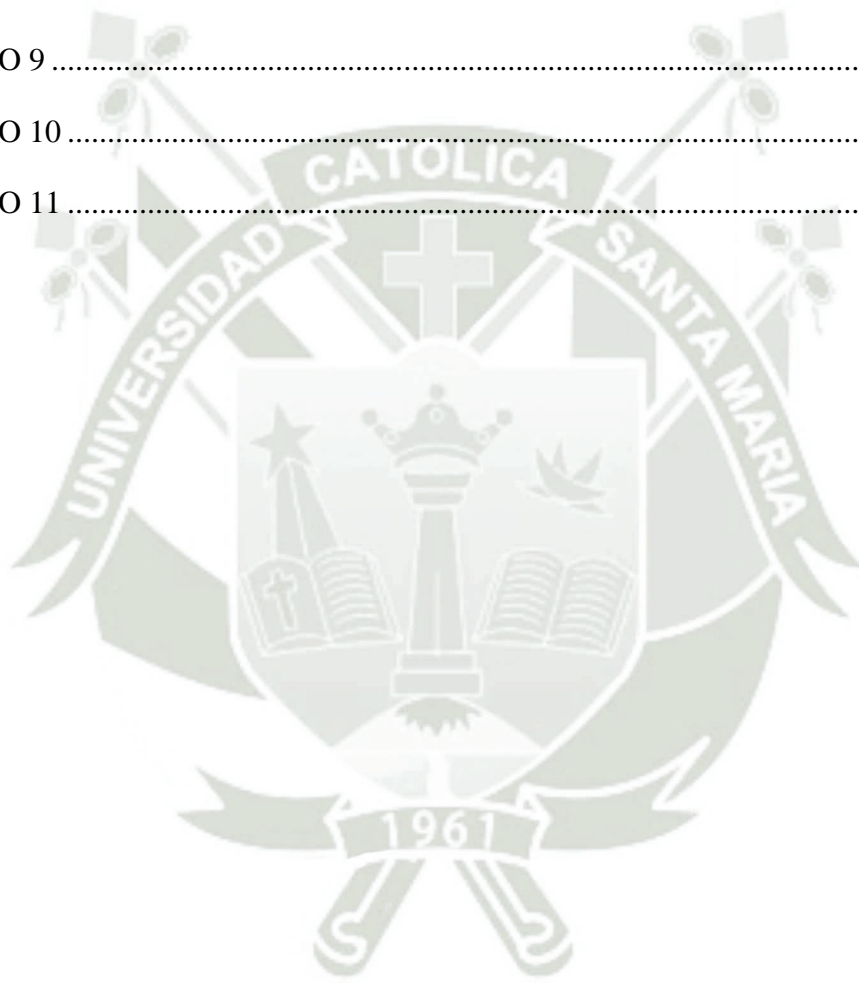
Keywords: Human Resources Management, User Service Quality, District Municipality of Socabaya.

INDICE GENERAL

RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I PLANTEAMIENTO TEÓRICO	3
1. Planteamiento Teórico.....	4
1.1. Planteamiento del problema.....	4
1.2. Descripción del problema	6
1.2.1. Campo, Área y Línea.....	6
1.2.2. Tipo de investigación.....	6
1.3. Variables.....	6
1.3.1. Matriz de consistencia	7
1.3.2. Interrogantes básicas.....	8
1.4. Justificación	8
1.4.1. Justificación Teórica.....	8
1.4.2. Justificación Práctica.....	8
1.4.3. Justificación Metodológica.....	8
1.4.4. Por su Relevancia.....	9
1.4.5. En lo Social.....	9
1.4.6. En lo académico.....	9
1.4.7. En lo personal	9
1.5. OBJETIVOS	10
1.5.1. Objetivo General.....	10
1.5.2. Objetivos Específicos	10
1.6. MARCO TEÓRICO.....	11
1.6.1. Marco Conceptual.....	11
1.6.2. Antecedentes.....	13
1.7. HIPÓTESIS.....	17
1.7.1. Hipótesis General	17
1.7.2. Hipótesis específicas.....	17
CAPÍTULO II PLANTEAMIENTO OPERACIONAL.....	18

2.	PLANTEAMIENTO OPERACIONAL	19
2.1.	Técnicas e Instrumentos.....	19
2.2.	Estructura de los Instrumentos.....	19
2.3.	Campo de verificación	19
2.3.1.	Ámbito.....	19
2.3.2.	Temporalidad.....	19
2.3.3.	Unidades de Estudio.....	19
2.4.	Estrategia de recolección de datos	20
2.5.	RECURSOS NECESARIOS	21
2.5.1.	Humanos.....	21
2.5.2.	Materiales:	21
2.5.3.	Financieros.....	21
2.6.	CRONOGRAMA.....	21
	CAPITULO III RESULTADOS Y DISCUSIÓN.	22
3.	Resultados y Discusión	23
3.1.	RESULTADOS DEL CUESTIONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES DEL MUNICIPIO DISTRITAL DE SOCABAYA.....	23
3.2.	RESULTADOS DEL CUESTIONARIO APLICADO A LOS USUARIOS DEL MUNICIPIO DISTRITAL DE SOCABAYA.	64
3.3.	RESULTADOS A NIVEL DE DIMENSIONES DE LA VARIABLE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS.	102
3.4.	CONTRASTES DE LAS HIPÓTESIS PLANTEADAS EN EL ESTUDIO.	107
3.4.1.	Contraste de la Hipótesis General	107
3.4.2.	Contraste de las Hipótesis Específicas.	110
3.4.3.	Análisis de los resultados obtenidos.....	118
	CONCLUSIONES.....	119
	RECOMENDACIONES.	121
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	123
	ANEXOS	127
	ANEXO 1	129
	ANEXO 2	133

ANEXO 3	134
ANEXO 4	139
ANEXO 5	144
ANEXO 6	147
ANEXO 7	148
ANEXO 8	149
ANEXO 9	152
ANEXO 10	156
ANEXO 11	157



INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Estadística de fiabilidad.....	23
Tabla 2 La municipalidad distrital de Socabaya, presenta riesgos de seguridad, como incendios, inundaciones y cuenta con los equipos de protección.....	24
Tabla 3 La Municipalidad Distrital de Socabaya, cuenta con las condiciones higiénicas adecuadas, buena iluminación, libre de ruidos y grados mínimos de contaminación de aire.	26
Tabla 4 La Municipalidad Distrital de Socabaya, te brinda ambientes adecuados, limpios, armoniosos, agradables, con buena decoración, areas verdes y otros elementos esteticos.	28
Tabla 5 Los equipos, herramientas, asientos, etc de la Municipalidad Distrital de Socabaya se adecuan a las necesidades del trabajador.	30
Tabla 6 La Municipalidad Distrital de Socabaya, tiene implementadas políticas de recompensas para los trabajadores	32
Tabla 7 En la Municipalidad Distrital de Socabaya se practica relaciones productivas entre los trabajadores.....	34
Tabla 8 La Municipalidad Distrital de Socabaya, cuenta con un plan de actividades diarias, priorización de tareas, comparte responsabilidades con los trabajadores.	36
Tabla 9 La Municipalidad Distrital de Socabaya promueve la capacitación de sus trabajadores, con el proposito de adquirir nuevos conocimientos y ponerlos en práctica.	38
Tabla 10 La Municipalidad Distrital de Socabaya promueve capacitación para innovar y crea situaciones que requieran atención inmediata	40
Tabla 11 En la Municipalidad Distrital de Socabaya se practica la autoestima y es un proposito de sumo interes de la Gerencia.....	42
Tabla 12 Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Socabaya muestran un rendimiento laboral positivo.....	44
Tabla 13 La Municipalidad Distrital de Socabaya administra sus recursos humanos y economicos en forma eficiente.....	46

Tabla 14 Los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Socabaya, tienen habilidades para crear compromisos de sus trabajadores	48
Tabla 15 Los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Socabaya, tienen un liderazgo efectivo capaz de lograr consensos con los trabajadores.	50
Tabla 16 Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Socabaya estan predispuestos a trabajar en equipo hasta lograr los objetivos	52
Tabla 17 Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Socabaya cuentan con una educación basica adecuada, y se ve reflejada en el logro de sus objetivos.	54
Tabla 18 Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Socabaya tienen una alimentación adecuada, y se ve reflejada en el logro de sus objetivos.....	56
Tabla 19 La Municipalidad Distrital de Socabaya gestiona otros recursos economicos para apoyo a sus trabajadores de menos ingresos, y se ve reflejada en el logro de sus objetivos.	58
Tabla 20 En la Municipalidad Distrital de Socabaya se practica una comunicación adecuada, que se ve reflejada en el logro de sus objetivos.....	60
Tabla 21 La Municipalidad Distrital de Socabaya organiza al menos una reunión por semana para escuchar las quejas y segurencias de los trabajadores.....	62
Tabla 22 Estadisticas de fiabilidad	64
Tabla 23 La Municipalidad Distrital de Socabaya, te ofrece una Buena infraestructura y ambientes adecuados	65
Tabla 24 El local de la Municipalidad Distrital de Socabaya esta ubicado en el lugar adecuado.....	67
Tabla 25 La Municipalidad Distrital de Socabaya posee equipos informaticos y mobiliarios de alata generación	68
Tabla 26 Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Socabaya muestran una vestimenta agradable.	70
Tabla 27 Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Socabaya muestran un trato cordial y buen comportamiento	72
Tabla 28 Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Socabaya, desarrollan sus actividades con actitud positiva.....	74

Tabla 29 Cuando vas por una consulta a la Municipalidad Distrital de Socabaya los trabajadores ¿te muestran interes en responderlo?	76
Tabla 30 Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Socabaya posee capacidad de respuesta rapida	78
Tabla 31 Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Socabaya muestran interes por conocer y solucionar los problemas de los usuarios.....	80
Tabla 32 Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Socabaya, son personas abiertas, alegres, amigables y comunicativas.....	82
Tabla 33 Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Socabaya muestran amplitud y conocimiento de las funciones que realiza	84
Tabla 34 Antes las dudas planteadas sobre un tema cualquiera, el trabajador de la Municipalidad Distrital de Socabaya te aclara y te orienta hasta satisfacer tu inquietud.....	86
Tabla 35 Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Socabaya son puntuales a la entrada al trabajo y te motiva a ser como ellos	87
Tabla 36 Las respuestas vertidas por los trabajadores de la Municipalidad distrital de Socabaya, te brindan confianza	89
Tabla 37 Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Socabaya muestran profesionalismo y habilidad cognoscitiva al emitir una respuesta	91
Tabla 38 La Municipalidad Distrital de Socabaya ejecuta el servicio bien a la primera vez	93
Tabla 39 Los horarios de atención al usuario de la Municipalidad distrital de Socabaya, son los adecuados?.....	95
Tabla 40 La Municipalidad Distrital de Socabaya se esfuerza por conocer y entender las necesidades del usuario	97
Tabla 41 La Municipalidad Distrital de Socabaya puede hacer suyo tus problemas planteados.....	99
Tabla 42 En la Municipalidad Distrital de Socabaya se vive un clima organizacional favorable entre los trabajadores.....	100
Tabla 43 Satisfacción del empleado (recodificado)	103

Tabla 44 Mejora de las competencias (recodificado).....	104
Tabla 45 Excelencia en el desempeño (recodificado)	105
Tabla 46 Mejora en la productividad (recodificado).....	106
Tabla 47 Calidad de servicio * Gestion de Recursos Humanos	108
Tabla 48 Pruebas de Chi Cuadrado	108
Tabla 49 Calidad del servicio * satisfaccion del empleado.....	111
Tabla 50 Prueba Chi Cuadrado.....	112
Tabla 51 Calidad del Servicio * Mejora de las Competencias	114
Tabla 52 Prueba Chi Cuadrado.....	114
Tabla 53 Calidad del servicio * excelencia en el desempeño.....	115
Tabla 54 Prueba Chi Cuadrado.....	116
Tabla 55 Calidad del servicio * mejora en la productividad	117
Tabla 56 Prueba Chi Cuadrado.....	118

INDICE DE FIGURAS

Gráfico 1 La municipalidad distrital de socabaya, presenta riesgos de seguridad, como incendios, inundaciones y cuenta con los equipos de protección	25
Gráfico 2 La Municipalidad Distrital de Socabaya, cuenta con las condiciones higiénicas adecuadas, buena iluminación, libre de ruidos y grados mínimos de contaminación de aire.	27
Gráfico 3 La Municipalidad Distrital de Socabaya, te brinda ambientes adecuados, limpios, armoniosos, agradables, con buena decoración, áreas verdes y otros elementos estéticos.....	29
Gráfico 4 Los equipos, herramientas, asientos, etc de la Municipalidad Distrital de Socabaya se adecuan a las necesidades del trabajador.	31
Gráfico 5 La Municipalidad Distrital de Socabaya, tiene implementadas politicas de recompensas para los trabajadores	33
Gráfico 6 En la Municipalidad Distrital de Socabaya se practica relaciones productivas entre los trabajadores.	35
Gráfico 7 En la Municipalidad Distrital de Socabaya se practica relaciones productivas entre los trabajadores.	37
Gráfico 8 La Municipalidad Distrital de Socabaya promueve la capacitación de sus trabajadores, con el proposito de adquirir nuevos conocimientos y ponerlos en practica.	39
Gráfico 9 La Municipalidad Distrital de Socabaya promueve capacitación para innovar y crea situaciones que requieran atención inmediata	41
Gráfico 10 En la Municipalidad Distrital de Socabaya se practica la autoestima y es un proposito de sumo interes de la Gerencia	43
Gráfico 11 Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Socabaya muestran un rendimiento laboral positivo.	45
Gráfico 12 La Municipalidad Distrital de Socabaya administra sus recursos humanos y economicos en forma eficiente.	47
Gráfico 13 Los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Socabaya, tienen habilidades para crear compromisos de sus trabajadores	49

Gráfico 14 Los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Socabaya, tienen un liderazgo efectivo capaz de lograr consensos con los trabajadores.	51
Gráfico 15 Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Socabaya están predispuestos a trabajar en equipo hasta lograr los objetivos	53
Gráfico 16 Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Socabaya cuentan con una educación básica adecuada, y se ve reflejada en el logro de sus objetivos.	55
Gráfico 17 Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Socabaya tienen una alimentación adecuada, y se ve reflejada en el logro de sus objetivos	57
Gráfico 18 La Municipalidad Distrital de Socabaya gestiona otros recursos económicos para apoyo a sus trabajadores de menores ingresos, y se ve reflejada en el logro de sus objetivos.	59
Gráfico 19 En la Municipalidad Distrital de Socabaya se practica una comunicación adecuada, que se ve reflejada en el logro de sus objetivos	61
Gráfico 20 La Municipalidad Distrital de Socabaya organiza al menos una reunión por semana para escuchar las quejas y sugerencias de los trabajadores.	63
Gráfico 21 La Municipalidad Distrital de Socabaya, te ofrece una Buena infraestructura y ambientes adecuados.....	66
Gráfico 22 El local de la Municipalidad Distrital de Socabaya está ubicado en el lugar adecuado.....	67
Gráfico 23 La Municipalidad Distrital de Socabaya posee equipos informáticos y mobiliarios de última generación.....	69
Gráfico 24 Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Socabaya muestran una vestimenta agradable.....	71
Gráfico 25 Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Socabaya muestran un trato cordial y buen comportamiento.....	73
Gráfico 26 Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Socabaya, desarrollan sus actividades con actitud positiva	75
Gráfico 27 Cuando vas por una consulta a la Municipalidad Distrital de Socabaya los trabajadores ¿te muestran interés en responderlo?	77

Gráfico 28 Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Socabaya posee capacidad de respuesta rápida.....	79
Gráfico 29 Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Socabaya muestran interes por conocer y solucionar los problemas de los usuarios.....	81
Gráfico 30 Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Socabaya, son personas abiertas, alegres, amigables y comunicativas.....	83
Gráfico 31 Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Socabaya muestran amplitud y conocimiento de las funciones que realiza.....	85
Gráfico 32 Antes las dudas planteadas sobre un tema cualquiera, el trabajador de la Municipalidad Distrital de Socabaya te aclara y te orienta hasta satisfacer tu inquietud.....	86
Gráfico 33 Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Socabaya son puntuales a la entrada al trabajo y te motiva a ser como ellos.....	88
Gráfico 34 Las respuestas vertidas por los trabajadores de la Municipalidad distrital de Socabaya, te brindan confianza.....	90
Gráfico 35 Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Socabaya muestran profesionalismo y habilidad cognoscitiva al emitir una respuesta.....	92
Gráfico 36 La Municipalidad Distrital de Socabaya ejecuta el servicio bien a la primera vez.....	94
Gráfico 37 Los horarios de atención al usuario de la Municipalidad distrital de Socabaya, son los adecuados?.....	96
Gráfico 38 La Municipalidad Distrital de Socabaya se esfuerza por conocer y entender las necesidades del usuario.....	98
Gráfico 39 La Municipalidad Distrital de Socabaya puede hacer suyo tus problemas planteados.....	99
Gráfico 40 En la Municipalidad Distrital de Socabaya se vive un clima organizacional favorable entre los trabajadores.....	101
Gráfico 41 Satisfaccion del empleado (recodificado).....	103
Gráfico 42 Mejora de las competencias (recodificado).....	104

Gráfico 43 Excelencia en el desempeño (recodificado) 105

Gráfico 44 Mejora en la productividad (recodificado) 106



INTRODUCCIÓN

El objetivo principal de cualquier actividad de gestión de recursos humanos en entidades públicas o privadas es guiar al personal Directivo y empleados en general, para lograr de manera efectiva las metas establecidas por la Alta Dirección. Para lograrlo, es necesario establecer algún mecanismo de control que pueda orientar las decisiones y acciones del grupo de personas que lo conforman, hasta lograr los objetivos planificados.

La calidad del servicio es uno de los puntos más importantes que deben cumplir las entidades públicas, especialmente las municipalidades, en cuanto al personal asignado a cada una de las unidades orgánicas del Municipio, quienes deben tener la capacidad de desempeñarse en esta área, porque la buena atención al usuario le va garantizar el éxito de todas sus actividades, puesto que los usuarios a través del pago de sus tributos aseguran el financiamiento de la mayoría de las actividades de las municipalidades. (Mondragón et al., 2013)

La razón de plantear el siguiente trabajo, es justamente, superar los problemas que se presentan o puedan presentarse en la gestión del Municipio distrital de Socabaya, para tal efecto, en la Investigación propuesta, se ha considerado tomar en cuenta la siguiente estructura que nos permitirá alcanzar los objetivos de esta Investigación:

Capítulo I, en este capítulo se establecerá una descripción detallada del problema, la formulación del problema, el objetivo que se espera alcanzar, las hipótesis planteadas en el estudio, enfocando y definiendo la parte conceptual y operacional, así como la operacionalización de las variables; Finalmente, se detallará las justificaciones e importancia de la Investigación

Capítulo II, en el presente capítulo, se tratará específicamente, el marco teórico de la Investigación, considerada través de los antecedentes, teorías, y definición de términos más importantes por cada variable en estudio.

Capítulo III, en el capítulo, detallaremos el marco metodológico del estudio, así como el tipo, diseño y esquema de la Investigación. Igualmente define la población, y muestra en estudio, así como los métodos y técnicas respecto a los instrumentos de recolección de datos, y las técnicas para recabar la información estadística correspondiente.

Capítulo IV, En este capítulo, se detallará los resultados de la Investigación, referidas al trabajo de campo, las pruebas de hipótesis y la discusión de resultados.

Capítulo V, en este último capítulo mostraremos y discutiremos las conclusiones y recomendaciones de la presente Investigación, como resultado de las consideraciones finales del estudio.

Finalmente, se presentarán, las referencias bibliográficas y anexos correspondientes, del presente estudio.





1. Planteamiento Teórico

1.1. Planteamiento del problema

Desde aproximadamente la década de los 80, la gestión de Recursos Humanos viene tomando mucha importancia dentro de los organismos sean públicas o privadas, ya que, como parte de sus funciones, se encarga del reclutamiento, selección, capacitación y actualización de conocimientos, del personal que labora en la organización y, por ende, deben ser colaboradores que marquen la diferencia con otros, idóneos para los puestos que ocupan. La Municipalidad distrital de Socabaya, se encuentra ubicada en la Región Arequipa, es uno de los 29 distritos que conforman la provincial de Arequipa, cuenta con 320 trabajadores (al 31 de enero del 2022), el alcalde de dicho distrito es el Mg. Wuilber Mendoza Aparicio. (Mamani Ttito et al., 2018)

La problemática que atraviesa el Municipio de Socabaya, en cuanto a la Gestión de Recursos Humanos y su influencia con la calidad de Servicios que se brinda al usuario, se asemeja a los problemas que atraviesan los Municipios a nivel nacional.

Es evidente que hay una influencia directa entre la Calidad del Servicio y la Gestión de los Recursos Humanos en las empresas u organismos estatales, y no es la excepción el Municipio de Socabaya, donde la calidad de servicio debe ser el horizonte que oriente a todos trabajadores de dicho Municipio, donde sus acciones y motivaciones deben ir encaminadas a lograr dicho horizonte.

La Municipalidad distrital de Socabaya, cuenta con independencia, económica, jurídica y administrativa que incentiva la prestación de los diferentes servicios que brinda el Municipio, utilizando adecuadamente los recursos con el que cuenta. En gestiones anteriores, el Municipio Distrital de Socabaya no contaba con un claro procedimiento de contratación del capital humano, lo que se prestaba a especulaciones sobre corrupción y arreglo de los puestos. (Montoya & Boyero, 2016)

Como consecuencia de esas prácticas, se tiene en algunas áreas del Municipio, un clima laboral adverso lo que influye negativamente en el servicio al usuario de dicha Institución, que igualmente influye en la productividad y cumplimientos de metas trazadas en su Plan de trabajo, y que origina que la asignación de presupuestos de Inversión especialmente por parte del gobierno central para el cumplimiento de las

metas trazadas no se materialicen oportunamente, y por tanto, limita la inversión en obras de desarrollo en beneficio de la población del distrito de Socabaya.

En la actualidad la Municipalidad de Socabaya viene implementando mejoras en el aspecto de contrataciones de personal a fin de garantizar el cumplimiento de metas y, sobre todo, la adecuada atención a los usuarios de los servicios de la Municipalidad distrital de Socabaya, dado que, a la fecha, los usuarios, reclaman no ser atendidos oportuna y diligentemente en sus gestiones y/o peticiones. Las medidas que se vienen implementando también sirven para mejorar el perfil del personal, que sea competitivo dentro del mercado, capacitaciones constantes, diplomadas, postgrados, y la implementación de servicios de Salud e inclusive de seguridad. (Santa Cruz, 2015)

Es imperativo que el capital humano del Municipio de Socabaya, sea adecuadamente capacitado a fin de cambiar la conducta de los trabajadores, mediante la innovación, los conocimientos, las habilidades y aptitudes personales, para que sean fuente de ventaja competitiva sostenible.

Concluimos señalando que, para tener éxito en la calidad del servicio, en el Municipio de Socabaya, debe tenerse presente que, el primer “cliente” que debe estar satisfecho es el cliente interno, es decir, sus propios trabajadores.

Mediante la gestión del talento la Oficina de Recursos Humanos del Municipio, tiene la misión de mantener el capital humano motivado y con la posibilidad de realizar carrera dentro de la organización, permitiendo una gestión de recursos humanos moderno, basado en la gestión y retención del talento aplicando la Inteligencia Emocional y dejando claro que lo más importante en cualquier organización, son sin duda, las personas. (Benites, 2018)

Esto demuestra la relevancia que tiene este problema en la ciudadanía, y que, sin lugar a dudas, está íntimamente vinculado con la Gestión Municipal y los Recursos Humanos disponibles para enfrentar estos problemas que día a día afectan a la sociedad en su conjunto y particularmente a los habitantes del distrito de Socabaya.

1.2. Descripción del problema

Es necesario determinar la influencia existente entre la gestión de Recursos Humanos y la Calidad del Servicio en la Municipalidad Distrital de Socabaya, para mejorar la gestión edil al año 2022.

Asimismo, se requiere determinar la influencia existente entre la satisfacción del empleado, la mejora de competencias, la excelencia en el desempeño del trabajador y la satisfacción del empleado respecto a la Calidad del Servicio que presta la Municipalidad de Socabaya al año 2022.

1.2.1. Campo, Área y Línea

Campo : Ciencias Administrativas

Área : Administración y Gestión

Línea : Administración Pública para el desarrollo

1.2.2. Tipo de investigación

El presente estudio, es de tipo descriptivo correlacional, con diseño transeccional exploratorio.

1.3. Variables.

Las variables que se investigarán en el estudio son: Gestión de Recursos Humanos y Calidad de Servicio, en el Municipio distrital de Socabaya. Variables clasificadas como de tipo cualitativo ordinal, tipo escala de Likert, que se adecuan al tipo de Investigación que se señala en el ítem 1.2.2

1.3.1. Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	SUBVARIABLES	INDICADORES
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Gestión de Recursos Humanos	Desempeño laboral	1. Calidad de su trabajo 2. Esfuerzo del trabajador
¿Cuál es la influencia entre la gestión de Recursos Humanos y la Calidad de Servicio al Usuario, en la Municipalidad distrital de Socabaya, en el 2022?	Determinar la influencia entre de la Gestión de los Recursos Humanos en la Calidad del Servicio en la Municipalidad Distrital de Socabaya, 2022.	H0: En la Municipalidad distrital de Socabaya la influencia entre Gestión de Recursos Humanos y Calidad del Servicio al Usuario es irrelevante. H1: En la Municipalidad distrital de Socabaya la influencia entre Gestión de Recursos Humanos y Calidad del Servicio al Usuario es relevante.		Capacitación	1. Motivación y orientación 2. Instrucción directa sobre el puesto
Problema Especifico	Objetivo Especifico	Hipótesis Especificas		Competencia	Modelo de negocio Tipo de operación
¿Qué influencia existe entre la Satisfacción del Empleado y la Calidad de Servicio al Usuario, en la Municipalidad distrital de Socabaya en el año 2022?	Establecer la influencia entre de la Gestión de los Recursos Humanos y la Calidad del Servicio al Usuario, en la Municipalidad Distrital de Socabaya, 2022.	H1. En la Municipalidad distrital de Socabaya la influencia entre Satisfacción del Empleado y Calidad del Servicio al Usuario no es relevante.		Satisfacción laboral	Salario valoración de los superiores
¿Qué influencia existe entre Mejora de las Competencias con la Calidad de Servicio al Usuario en la Municipalidad distrital de Socabaya en el año 2022?	Precisar la influencia entre Satisfacción del Empleado y la Calidad del Servicio en la Municipalidad Distrital de Socabaya, 2022.	H2. En la Municipalidad distrital de Socabaya la influencia entre Mejora de las Competencias y Calidad del Servicio al Usuario no es relevante.		Productividad	1. Compromiso
¿Qué influencia existe entre Excelencia en el Desempeño con la Calidad de Servicio al Usuario en la Municipalidad distrital de Socabaya en el año 2022?	Determinar la influencia entre la Excelencia en el Desempeño y Calidad del Servicio en la Municipalidad Distrital de Distrital de Socabaya, 2022.	H3. En la Municipalidad distrital de Socabayala influencia entre Excelencia en el Desempeño y Calidad del Servicio al Usuario no es relevante.	Calidad del Servicio al Usuario	Empatía	Flexibilidad de atención Buena actitud de colaboración
¿Qué influencia existe entre Mejora en la Productividad con la Calidad de Servicio al Usuario en la Municipalidad distrital de Socabaya en el año 2022?	Delimitar la influencia entre la Mejora de las Competencias y Calidad del Servicio en la Municipalidad Distrital de Socabaya, 2022	H4. En la Municipalidad distrital de Socabaya la influencia entre Mejora de la Productividad y Calidad del Servicio al Usuario no es relevante		Accesibilidad al usuario	1. Capacidad de respuesta 2. Realizar servicios apropiadamente
				Habilidad Confianza laboral	1. Logros programados 1. Trabajo en equipo

1.3.2. Interrogantes básicas

1.3.2.1. Interrogante General.

¿Cuál es la influencia entre Gestión de Recursos Humanos y Calidad de Servicio al Usuario, en la Municipalidad distrital de Socabaya?

1.3.2.2. Interrogantes específicas

1. ¿Cómo es la influencia entre la Satisfacción del Empleado y Calidad de Servicio al Usuario, en la Municipalidad distrital de Socabaya en el año 2022?
2. ¿Cómo es la influencia entre Mejora de las Competencias y Calidad de Servicio al Usuario en la Municipalidad distrital de Socabaya en el año 2022?
3. ¿Cómo es la influencia entre Excelencia en el Desempeño y Calidad de Servicio al Usuario en la Municipalidad distrital de Socabaya en el año 2022?
4. ¿Cómo es la influencia en la Mejora en la Productividad y Calidad de Servicio al Usuario en la Municipalidad distrital de Socabaya en el año 2022?

1.4. Justificación

1.4.1. Justificación Teórica.

Con resultados de la presente investigación, se espera conocer en forma más puntual y en mayor medida, el comportamiento de una o más variables y el comportamiento y su influencia entre ellas, pudiendo surgir, ideas, y/o recomendaciones para estudios similares.

1.4.2. Justificación Práctica.

El desarrollo de la presente investigación, permitirá proporcionar información sobre los temas de Gestión de Recursos humanos y la Calidad de Servicio del Municipio de Socabaya, y contribuirá a ejecutar estrategias necesarias para superar problemas derivados de los temas señalados, cuyos resultados, asimismo, pueden servir de base para futuras investigaciones que se plantearan desarrollar con mayor profundidad.

1.4.3. Justificación Metodológica.

Como justificación metodológica, la presente investigación ofrece un conjunto de técnicas que orientan el desarrollo de cualquier investigación dirigido a

explicar la Gestión de Recursos Humanos y la Calidad del Servicio, considerando el tipo y diseño de investigación, instrumentos de recolección de datos y los procesos de análisis de resultados, de la investigación. (Quispe Zuñiga et al., 2019)

1.4.4. Por su Relevancia.

La investigación es relevante porque existe abundante investigación que justifica la idea de que una adecuada gestión de los Recursos Humanos significa una buena calidad del servicio que prestan dichos recursos, de manera que, si se espera un servicio de calidad al usuario, en nuestro estudio, de la Municipalidad distrital de Socabaya, éste deberá basarse en una buena y eficiente administración de los Recursos Humanos del Municipio. (Quispe Zuñiga et al., 2019)

1.4.5. En lo Social

Tiene relevancia social, porque tratará de presentar en forma objetiva la actual situación del manejo del personal que trabaja en el Municipio de Socabaya, respecto a la atención que se brinda a los usuarios y a la población en general del distrito de Socabaya, que es una de las misiones prioritarias del Municipio distrital.

1.4.6. En lo académico

Es relevante académicamente porque aplicaremos los conocimientos adquiridos en el transcurso de nuestra carrera profesional, poniendo en práctica y demostrando los conocimientos adquiridos en nuestra trayectoria universitaria y en nuestro desempeño profesional. Consideramos igualmente importante, que el presente estudio, permita superar las limitaciones del Municipio de Socabaya en cuanto al tema que estamos tratando y sea una contribución importante para los objetivos trazados por dicho Municipio.

1.4.7. En lo personal

La relevancia personal radica, en que el desarrollo de la presente investigación nos servirá para dar a conocer algunas posibles deficiencias en la Municipalidad de Socabaya en cuanto al manejo de personal y atención a los usuarios y que no estrían siendo tratados adecuadamente y que nos permitirá alcanzar las

recomendaciones del caso, que sirvan para mejorar la gestión en el Municipio de Socabaya.

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. Objetivo General

Determinar la relación entre la Gestión de los Recursos Humanos y la Calidad del Servicio en la Municipalidad Distrital de Socabaya, 2022.

1.5.2. Objetivos Específicos

1. Establecer la relación entre la Satisfacción del Empleado y la Calidad del Servicio en la Municipalidad Distrital de Socabaya, 2022.
2. Determinar la relación entre Mejora de las Competencias y Calidad del Servicio en la Municipalidad Distrital de Socabaya, 2022
3. Establecer la relación entre la Excelencia en el Desempeño y Calidad del Servicio en la Municipalidad Distrital de Distrital de Socabaya, 2022.
4. Determinar la relación entre la Mejora en la Productividad del Empleado y Calidad del Servicio en la Municipalidad Distrital de Distrital de Socabaya, 2022.

1.6. MARCO TEÓRICO.

1.6.1. Marco Conceptual

1.6.1.1. Recurso humanos

“Es un conjunto de experiencias, habilidades, competencias y conocimientos del personal que integra una entidad pública o privada a fin, de lograr sus objetivos” (García, 2015).

1.6.1.2. Calidad de servicio

“Es aquel, que precisa el concepto como un servicio el cual, reconoce las expectativas hacia los clientes, satisfaciendo sus requerimientos y necesidades” (García, 2016).

1.6.1.3. Gestión

“Se hace referencia a la coordinación que se realiza en actividades de trabajo, siendo de manera eficaz y eficiente, efectuado en el logro de objetivos” (García, 2016).

1.6.1.4. Satisfacción al usuario

Se define como la calidad de servicio que perciben por parte de los colaboradores en las empresas, es decir deben estar sumamente capacitados y comprometidos, para que de esta forma pueda atender cualquier tipo de duda ante las necesidades de los usuarios. (García, 2016)

1.6.1.5. Calidad

“Se puede definir como La totalidad de las características de un producto o de un servicio que se relaciona en satisfacer una necesidad” (García, 2016).

1.6.1.6. Satisfacción laboral

“Está determinada como una variable conductual que puede ser un indicador determinado en que a las personas les gusta su trabajo” (García, 2016).

1.6.1.7. Mejora de competencias

“Se trata de planificar en el futuro a largo plazo, tanto una organización como el empleador” (García, 2016).

1.6.1.8. Mejora de productividad

“Consiste en la relación existente entre la organización donde ese “todo” se compone a los procesos que conforman el sistema de gestión, generando contacto entre los productos y servicios de calidad para garantizar el crecimiento económico en una organización” (García, 2016).

1.6.1.9. Influencia:

“Referido a la capacidad de promover, alterar o condicionar los intereses de una organización en ámbitos públicos o privados” (García, 2016).

1.6.1.10. Municipalidad:

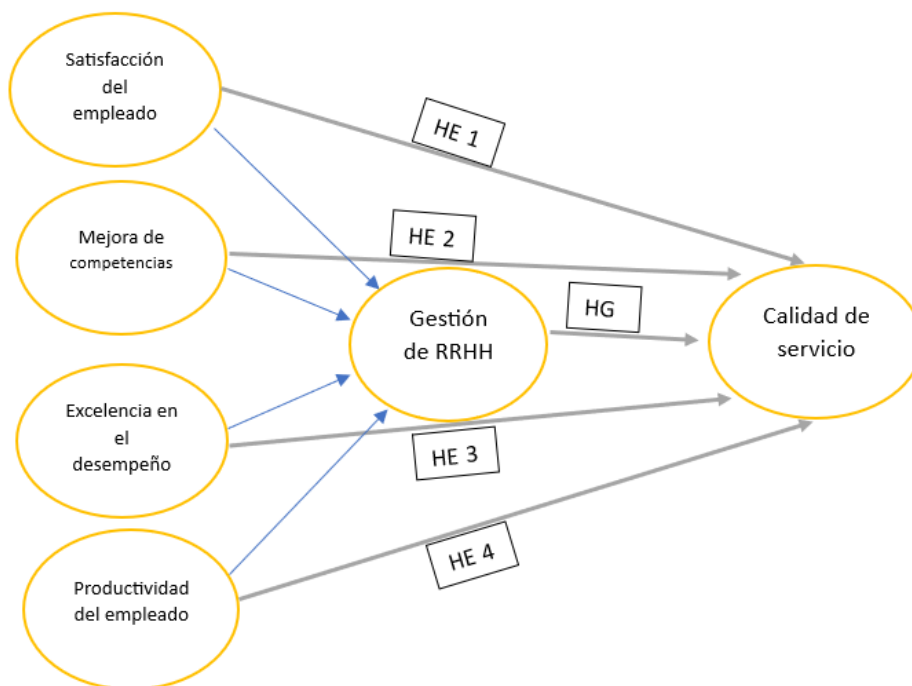
“Definido como el Órgano de gobierno local que se ejercen en las divisiones provinciales y distritales de cada una de las regiones” (Gonzales, 2015).

1.6.1.11. Esquema Estructural.

El diseño a utilizar en la presente investigación es el transeccional correlacional, de acuerdo, a Pérez, describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, a veces en términos correlacionales y otras en función de la relación causa efecto. En estos las causas y los efectos ya ocurrieron en la realidad o están ocurriendo durante el desarrollo del estudio y quien investiga observa y reporta describiendo relaciones en uno o más grupos o subgrupos donde inician con la descripción de las variables incluidas en la investigación y luego establecen la influencia entre ellas. Todos estos diseños transeccionales brindan la oportunidad de predecir el comportamiento de una o más variables a partir de otras, una vez que se establece la causalidad. (Quispe Zuñiga et al., 2019)

Figura 1

Esquema Estructural



Fuente: Quispe Zuñiga et al., (2019)

1.6.2. Antecedentes

1.6.2.1. Gestión de Recursos Humanos.

En un estudio sobre el diseño de las propuestas de un modelo de doble ajuste de la estrategia de recursos humanos: “Las percepciones de los trabajadores como nexo entre las políticas formuladas e implantadas” concluyeron: el modelo tiene implicaciones del estudio, observamos que la comunicación organizativa podría tener un peso fundamental en la consecución de los beneficios del doble ajuste. Procesos de comunicación eficientes permitirán a las empresas transmitir claramente la estrategia de recursos humanos, evitando las posibles discrepancias entre lo que los decisores de la función tratan de comunicar y lo que realmente reciben los empleados. En este sentido, las políticas de comunicación deben ser entendidas como el nexo de unión entre las etapas de formulación y de implantación de la estrategia. (García y otros, Propuesta de un modelo teórico del doble ajuste de la estrategia de recursos humanos: Las percepciones de los trabajadores como nexo entre las políticas formuladas e implantadas, 2013)

De igual manera, Massaro estudió ¿Cómo definen el aporte de la gestión del desempeño a la rentabilidad del negocio, empresas de tecnología en Colombia?”, concluyendo: “una primera conclusión a la que he arribado es que en las empresas que consulté, a la hora de explicar el éxito en sus negocios, cada área funcional se basaba en el grado de cumplimiento de objetivos concretos y mensurables, relacionados con indicadores de facturación, indicadores de niveles de acuerdo en los servicios otorgados a los clientes, indicadores de ventas cerradas y nuevos clientes. Pude inferir del material de las entrevistas esta primera conclusión, en la que claramente cuentan con un sistema de gestión orientado a objetivos mensurables y observables. (Massaro, 2015)

De la misma forma, Leyva y Leyva, estudiaron los recursos humanos y su relación con la atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Acoria, concluyendo: Que los recursos humanos se relacionan directamente con la atención a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Acoria. Afirmando nuestra hipótesis. (Leyva, 2015)

Igualmente, Tejada, estudió propuesta de estrategias para mejorar la administración de los recursos humanos, en la gestión de la Municipalidad Provincial de Bagua, concluyendo: Las Estrategias en un Tablero de Mando, considerando las dimensiones: perspectiva financiera, conocimiento del usuario, procesos internos de servicio, y aprendizaje y crecimiento, es una propuesta viable que influye significativamente en la mejora de la Administración de los Recursos Humanos teniendo en cuenta las dimensiones: estratégica, operativa y financiera, con la participación de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Bagua; se cumple el objetivo general. (Tejada, 2016)

Del mismo modo, Ramos y Calixta, investigaron la gestión del talento humano y el desempeño laboral de la Municipalidad Distrital de Pichanaqui, 2017, concluyeron: La Gestión de Talento Humano y el Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Pichanaqui luego de someterse al coeficiente de Spearman arrojó un valor de 0.819, lo que indica que existe una correlación positiva alta, entre gestión de talento humano y desempeño laboral.

Demostrando así que, si se desarrolla una buena gestión de talento humano, se apreciará en el desempeño laboral del trabajador. (Ramos & Calixta, 2017)

1.6.2.2. Calidad del Servicio.

En una investigación sobre atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatán San Marcos, Chang , concluyó: En la Municipalidad de Malacatán, San Marcos, la atención al cliente carece de lineamientos estratégicos que orienten la conducta, aptitud y actitud de los colaboradores; no se cuenta con la adecuada ambientación de la infraestructura, que fortalezca la calidad de los servicios prestados, para incrementar la satisfacción de los usuarios y se genere una imagen institucional que persiga en su conjunto, crear las condiciones, que influyen en la participación ciudadana de la región, en el ejercicio de sus derechos y obligaciones como ciudadanos Guatemaltecos. En consecuencia, la mayoría de usuarios, califica la atención que actualmente se le brinda entre regular y buena; sin embargo, al analizar los aspectos tangibles e intangibles que la conforman, se concluye que es deficiente. (Chang, 2014)

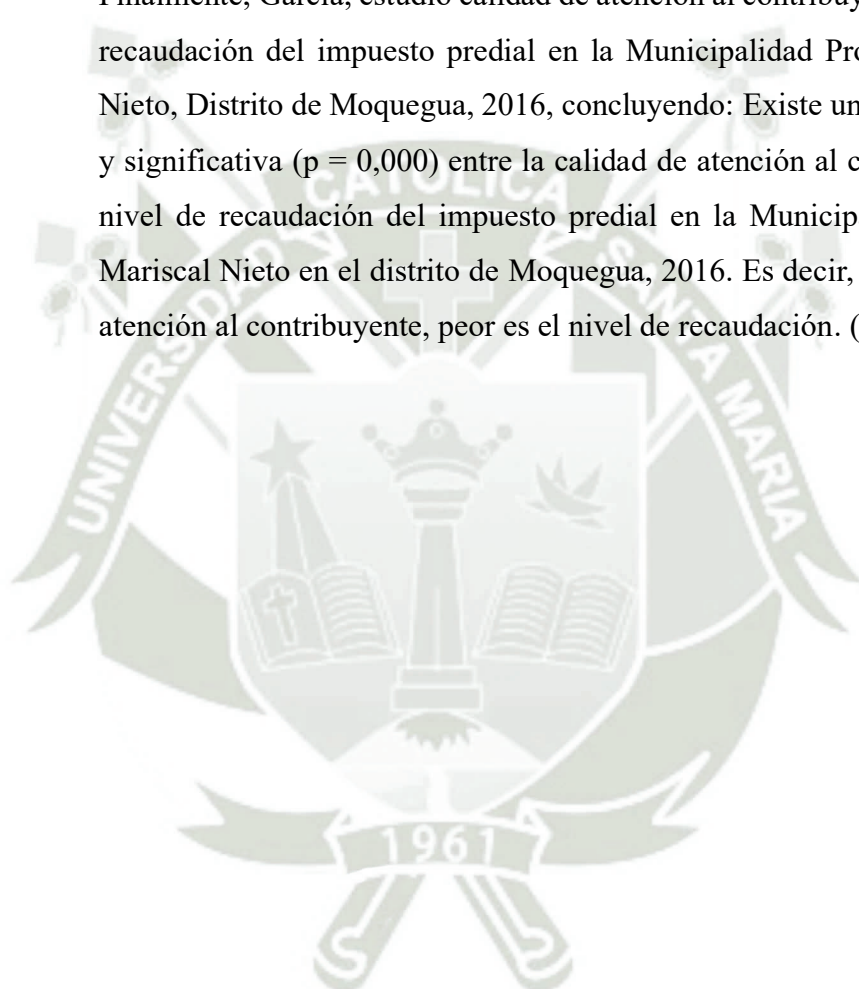
En otra investigación, sobre calidad de servicio y satisfacción del cliente del servicio de administración Tributaria, Gonzales, concluye: Que, si existe una relación de dependencia entre el nivel de satisfacción y la calidad del servicio de atención al cliente en el SATT, por lo que se recomienda entre otras acciones, promover buenas prácticas y mejora continua de gestión de la calidad que permita superar las expectativas de los clientes. Asimismo, Identificar herramientas, analizar las relaciones de causa y efecto de los problemas encontrados en la organización. (Gonzales, 2015)

De la misma forma, Alvarado, estudió, percepción de la calidad de servicio en la Municipalidad La Perla, Callao 2015, concluyendo: el 20% de los ciudadanos encuestados exteriorizó estar insatisfecho y el 80% de los encuestados indicó estar satisfecho en cuanto a la calidad de servicio brindado por la municipalidad de La Perla. (Alvarado Salazar, 2015)

De igual modo, Caruajulca, investigó sobre “Modelo de gestión para la eficiencia y calidad de servicio en la atención al usuario en la Municipalidad Provincial De Rodríguez De Mendoza – Amazonas, 2015”, concluyendo: Los

usuarios manifiestan que el servicio es regular porque existen deficiencias en algunos servicios que brinda la municipalidad, sobre todo en el área de trámite de licencias de conducir, que producen retardo en el trámite e insatisfacción de los clientes, otro déficit generalizado en el servicio es identificado por el cliente es el desinterés e incumplimiento en la atención a los clientes porque los trabajadores no se encuentran en su puesto de trabajo. (Caruajulca, 2016)

Finalmente, García, estudió calidad de atención al contribuyente y el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, Distrito de Moquegua, 2016, concluyendo: Existe una relación directa y significativa ($p = 0,000$) entre la calidad de atención al contribuyente y el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto en el distrito de Moquegua, 2016. Es decir, a peor calidad de atención al contribuyente, peor es el nivel de recaudación. (García, 2016)



1.7. HIPÓTESIS

Dado que en la actualidad se presume que la Gestión de Recursos Humanos en la Municipalidad distrital de Socabaya, posiblemente presenten deficiencias, lo más probable que desarrollando el presente trabajo de investigación, podamos determinar fehacientemente, qué dimensiones están influyendo en la Calidad de Servicio a los Usuarios, en el Municipio distrital de Socabaya; Para tal efecto se plantean las siguientes Hipótesis:

1.7.1. Hipótesis General

H₀: En la Municipalidad distrital de Socabaya la influencia entre Gestión de Recursos Humanos y Calidad del Servicio al Usuario es irrelevante.

H₁: En la Municipalidad distrital de Socabaya la influencia entre Gestión de Recursos Humanos y Calidad del Servicio al Usuario es relevante.

1.7.2. Hipótesis específicas

H₁. En la Municipalidad distrital de Socabaya la influencia entre Satisfacción del Empleado y Calidad del Servicio al Usuario no es relevante.

H₂. En la Municipalidad distrital de Socabaya la influencia entre Mejora de las Competencias y Calidad del Servicio al Usuario no es relevante.

H₃. En la Municipalidad distrital de Socabaya la influencia entre Excelencia en el Desempeño y Calidad del Servicio al Usuario no es relevante.

H₄. En la Municipalidad distrital de Socabaya la influencia entre Mejora de la Productividad y Calidad del Servicio al Usuario no es relevante.



CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

2. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

2.1. Técnicas e Instrumentos

La técnica que emplearemos en la presente investigación es la Encuesta. El Instrumento que se va a utilizar en la presente investigación será el Cuestionario, que se aplicará a los trabajadores y usuarios del Municipio de Socabaya.

2.2. Estructura de los Instrumentos

Los Instrumentos para el relevamiento de información serán dos, uno para los trabajadores de la Municipalidad de Socabaya y el otro para los usuarios de dicho Municipio, que tendrán la estructura siguiente:

1. Título.
2. Instrucciones.
3. Identificación del formulario y del encuestado.
4. Secciones o áreas específicas, con las preguntas del caso
5. Observaciones.
6. Identificación del entrevistador(a).

2.3. Campo de verificación

2.3.1. Ámbito

Las unidades de investigación en el estudio serán los trabajadores y usuarios de servicios del Municipio distrital de Socabaya,

2.3.2. Temporalidad

Las unidades de investigación serán entrevistadas en el periodo octubre - noviembre del año 2022

2.3.3. Unidades de Estudio.

2.3.3.1. Universo,

Conformado por todos los trabajadores del Municipio de Socabaya que ascienden a 320 personas entre obreros y personal administrativo, el total estimado de usuarios de servicios del Municipio de Socabaya, es de 80

diarios, por lo tanto, considerando un periodo de observación de cinco días hábiles, se tiene un total de 400 usuarios, en una semana de trabajo

2.3.3.2. Muestra

Definida como una parte representativa de la población, que será calculada en forma probabilística y con afijación proporcional al tamaño de población, según se describe en el ítem 2.4 Estrategia de recolección de datos.

2.4. Estrategia de recolección de datos

La información será obtenida aplicando los cuestionarios validados para usuarios de servicios y a los trabajadores del Municipio de Socabaya. Para tal efecto se tomará muestras probabilísticas, utilizando la relación estadística para la obtención de muestras representativos y probabilísticas, para una población conocida, dados los siguientes parámetros, para el caso de poblaciones finitas:

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

Donde:

N = tamaño de la población en estudio.

Z^2 = Valor del estadístico Z, asociado a un nivel de confianza del 95%

p = Proporción de varones en la población observada

q = Proporción de mujeres en la población observada

d^2 = Error máximo permisible o margen de error

El valor de los parámetros considerados:

Nivel de Confianza : 95% (valor estandarizado $z=1.96$)

Error Muestral : 5%

Varianza para una proporción : Máxima, donde: $p=0.5$ y $q=0.5$

Aplicando la relación para determinar el tamaño de muestra: Para el caso de Trabajadores del Municipio de Socabaya donde $N=320$ aproximadamente:

$$n = \frac{320 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{(320 - 1) * 0.07^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 122 \text{ trabajadores}$$

Para el caso de los usuarios, se estima un total de 400 usuarios según estimación del Municipio de Socabaya, en una semana de trabajo:

$$n = \frac{400 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{(400 - 1) * 0.07^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 132 \text{ usuarios}$$

2.5. RECURSOS NECESARIOS

2.5.1. Humanos

Investigadoras: Diana Estefany Condori Salas

María Fernanda Yucra Salas

ASESORA: Lic. Verónica Margarita Trillo Espinoza

2.5.2. Materiales:

- Papel Bond
- Lápices
- Lapiceros
- Correctores
- Otros

2.5.3. Financieros

El presente estudio será financiado íntegramente por las Investigadoras.

2.6. CRONOGRAMA

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	PERIODO			
	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Planificación	_____			
Revisión de conceptos y bibliografía	_____			
Presentación Perfil de Investigación		_____		
Elaboración de cuestionarios		_____		
Aplicación de las encuestas		_____		
Procesamiento de la Información			_____	
Obtención de resultados			_____	
Análisis e interpretación de resultados			_____	_____
Presentación del trabajo Final				_____



3. Resultados y Discusión

3.1. RESULTADOS DEL CUESTIONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES DEL MUNICIPIO DISTRITAL DE SOCABAYA

Se entrevistó a 122 trabajadores entre empleados, obreros y personal administrativo del citado Municipio, según el tamaño de muestra, discutida en la parte Metodológica, obteniendo los resultados que pasamos a comentar a continuación:

Como podemos observar en la Tabla 1, se presenta el coeficiente alfa de Cronbach, calculada por el software SPSS versión 25, a través de la información recabada de la muestra de 122 trabajadores del Municipio de Socabaya, coeficiente que nos indica la fiabilidad de la información recolectada, y que alcanza el 0.91, un indicador bastante alto, que permite concluir, la alta significación estadística de la información recabada.

Tabla 1

Estadística de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.905	20

Fuente: Elaboración propia

Consideramos conveniente, efectuar los análisis respectivos de cada una de las preguntas formuladas en el cuestionario elaborado, y que nos permiten conocer específicamente, los resultados de cada pregunta, de manera que nos formemos una idea, de las respuestas obtenidas y que seguramente, ayudarán y permitirán a los Directivos de la Municipalidad distrital de Socabaya, a superar las limitaciones encontradas respecto a cada uno de estos ítems que se ha investigado, en entrevistas realizadas a los trabajadores del citado Municipio.

Así, se observa en la tabla 2, y el Gráfico 1, los resultados de la pregunta, La Municipalidad distrital de Socabaya, *¿Presenta riesgos de seguridad como incendios, inundaciones y cuenta con los equipos de protección?*, las respuestas para Nunca y Casi nunca, porcentualmente representan el 38.5%, A veces con el 36.1%, y por último las opciones Casi siempre y siempre que representa el 25.4%.

Tabla 2

La municipalidad distrital de Socabaya, presenta riesgos de seguridad, como incendios, inundaciones y cuenta con los equipos de protección

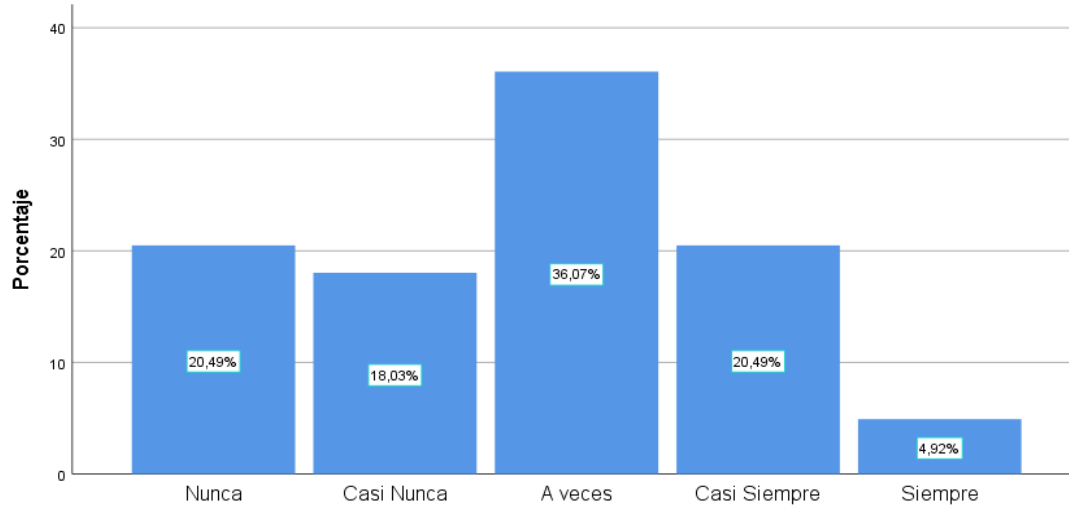
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	25	20.5	20.5	20.5
Casi Nunca	22	18.0	18.0	38.5
A veces	44	36.1	36.1	74.6
Casi Siempre	25	20.5	20.5	95.1
Siempre	6	4.9	4.9	100.0
Total	122	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 1

La municipalidad distrital de socabaya, presenta riesgos de seguridad, como incendios, inundaciones y cuenta con los equipos de protección

La Municipalidad Distrital de Socabaya, presenta riesgos de seguridad, como incendios, inundaciones y cuenta con los equipos de protección.



Fuente: Elaboración propia



En la tabla 3 y el Gráfico 2, se presentan los resultados de la pregunta: La Municipalidad Distrital de Socabaya, *¿Cuenta con las condiciones higiénicas adecuadas, buena iluminación, libre de ruidos y grados mínimos de contaminación de aire?*; Las respuestas, para las opciones nunca y casi nunca suman el 37.8%, a veces representa el 24.6% y las opciones casi siempre y siempre suman 37.7%

Tabla 3

La Municipalidad Distrital de Socabaya, cuenta con las condiciones higiénicas adecuadas, buena iluminación, libre de ruidos y grados mínimos de contaminación de aire.

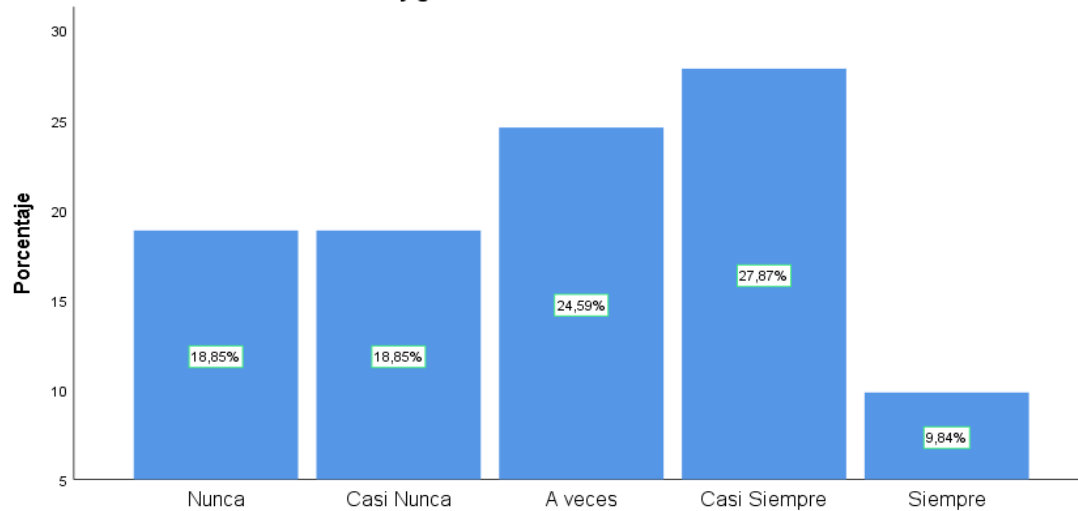
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	23	18.9	18.9	18.9
Casi Nunca	23	18.9	18.9	37.7
A veces	30	24.6	24.6	62.3
Casi Siempre	34	27.9	27.9	90.2
Siempre	12	9.8	9.8	100.0
Total	122	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 2

La Municipalidad Distrital de Socabaya, cuenta con las condiciones higiénicas adecuadas, buena iluminación, libre de ruidos y grados mínimos de contaminación de aire.

La Municipalidad Distrital de Socabaya, cuenta con las condiciones higiénicas adecuadas, buena iluminación, libre de ruidos y grados mínimos de contaminación de aire.



Fuente: Elaboración propia



En la Tabla 4 y gráfico 3, se presentan, los resultados de la pregunta: *La Municipalidad Distrital de Socabaya, ¿te Brinda ambientes adecuados, limpios, armoniosos, agradables, con buena decoración, áreas verdes y otros elementos estéticos?*, se observa que el 31.2% señalan nunca y casi nunca, el 32%, responde a veces y el 36.9, señala que el Municipio de Socabaya Brinda ambientes adecuados.

Tabla 4

La Municipalidad Distrital de Socabaya, te brinda ambientes adecuados, limpios, armoniosos, agradables, con buena decoración, areas verdes y otros elementos esteticos.

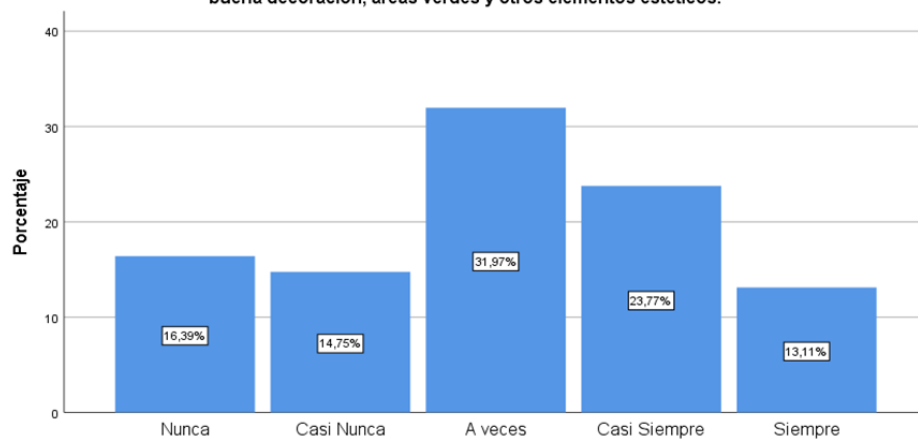
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	20	16.4	16.4	16.4
Casi Nunca	18	14.8	14.8	31.1
A veces	39	32.0	32.0	63.1
Casi Siempre	29	23.8	23.8	86.9
Siempre	16	13.1	13.1	100.0
Total	122	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 3

La Municipalidad Distrital de Socabaya, te brinda ambientes adecuados, limpios, armoniosos, agradables, con buena decoración, áreas verdes y otros elementos estéticos.

La Municipalidad Distrital de Socabaya, te Brinda ambientes adecuados, limpios, armoniosos, agradables, con buena decoración, áreas verdes y otros elementos estéticos.



Fuente: Elaboración propia



En la Tabla 5 y gráfico 4, se presentan, los resultados de la pregunta: *¿Los equipos, herramientas, asientos, etc. de la Municipalidad Distrital de Socabaya se adecuan a las necesidades del trabajador?*, se observa que el 29.5% señalan nunca y casi nunca, el 36.1%, responde a veces y el 34.4, señala que el Municipio de Socabaya casi siempre y siempre, se adecua a las necesidades del trabajador.

Tabla 5

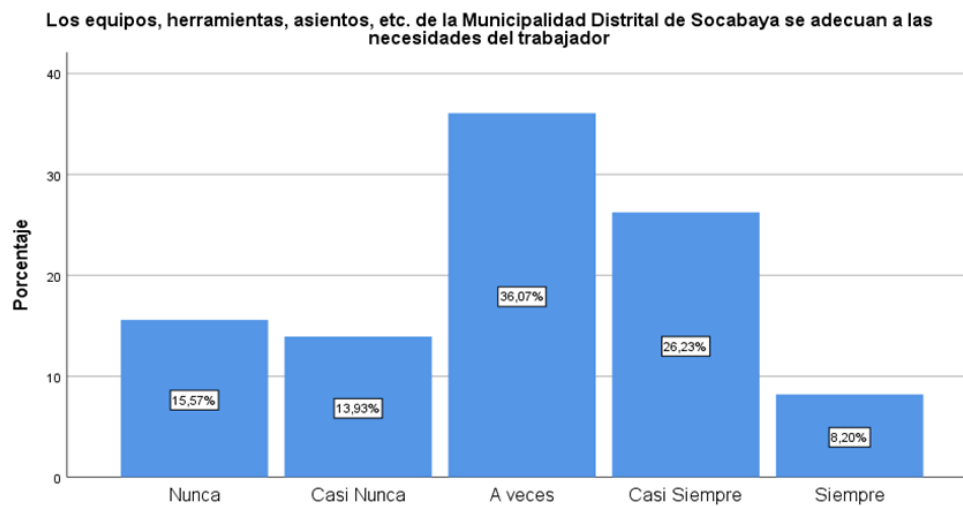
Los equipos, herramientas, asientos, etc de la Municipalidad Distrital de Socabaya se adecuan a las necesidades del trabajador.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	19	15.6	15.6	15.6
Casi Nunca	17	13.9	13.9	29.5
A veces	44	36.1	36.1	65.6
Casi Siempre	32	26.2	26.2	91.8
Siempre	10	8.2	8.2	100.0
Total	122	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 4

Los equipos, herramientas, asientos, etc de la Municipalidad Distrital de Socabaya se adecuan a las necesidades del trabajador.



Fuente: Elaboración propia



En la Tabla 6 y gráfico 5, se presentan, los resultados de la pregunta: *¿La **Municipalidad Distrital de Socabaya**, tiene implementadas políticas de recompensas para los trabajadores? ?*, se observa que el 67.3% señalan nunca y casi nunca, el 17.2%, responde a veces y únicamente el 15.6%, señala que el Municipio de Socabaya casi siempre y siempre, implementa políticas de recompensas para los trabajadores.

Tabla 6

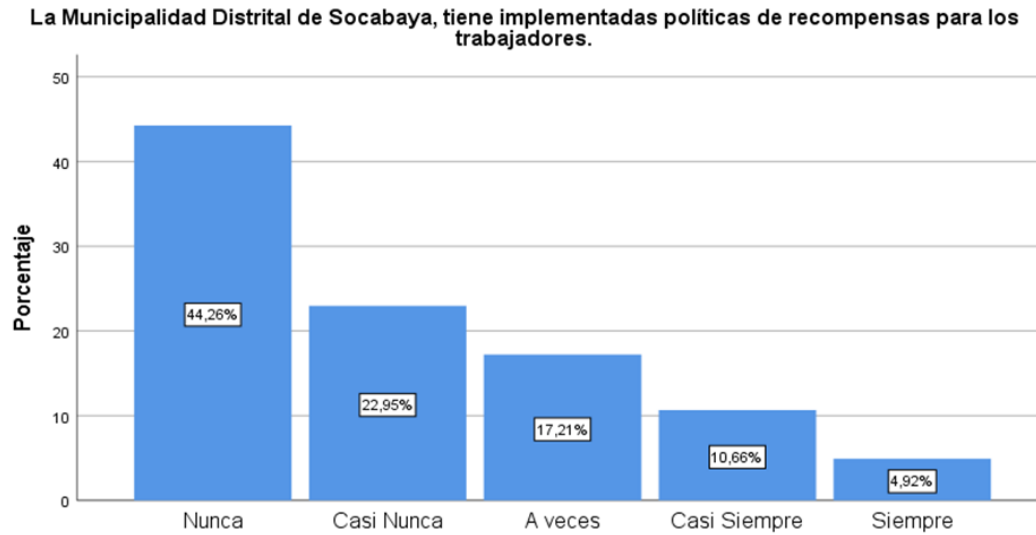
La Municipalidad Distrital de Socabaya, tiene implementadas políticas de recompensas para los trabajadores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	54	44.3	44.3	44.3
Casi Nunca	28	23.0	23.0	67.2
A veces	21	17.2	17.2	84.4
Casi Siempre	13	10.7	10.7	95.1
Siempre	6	4.9	4.9	100.0
Total	122	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 5

La Municipalidad Distrital de Socabaya, tiene implementadas políticas de recompensas para los trabajadores



Fuente: Elaboración propia



En la Tabla 7 y gráfico 6, se presentan, los resultados de la pregunta: *En la Municipalidad Distrital de Socabaya ¿se práctica relaciones productivas entre los trabajadores?*, se observa que el 54.1% señalan nunca y casi nunca, el 23.0%, responde a veces y el 22.9%, señala que en el Municipio de Socabaya casi siempre y siempre, se practica relaciones productivas entre los trabajadores.

Tabla 7

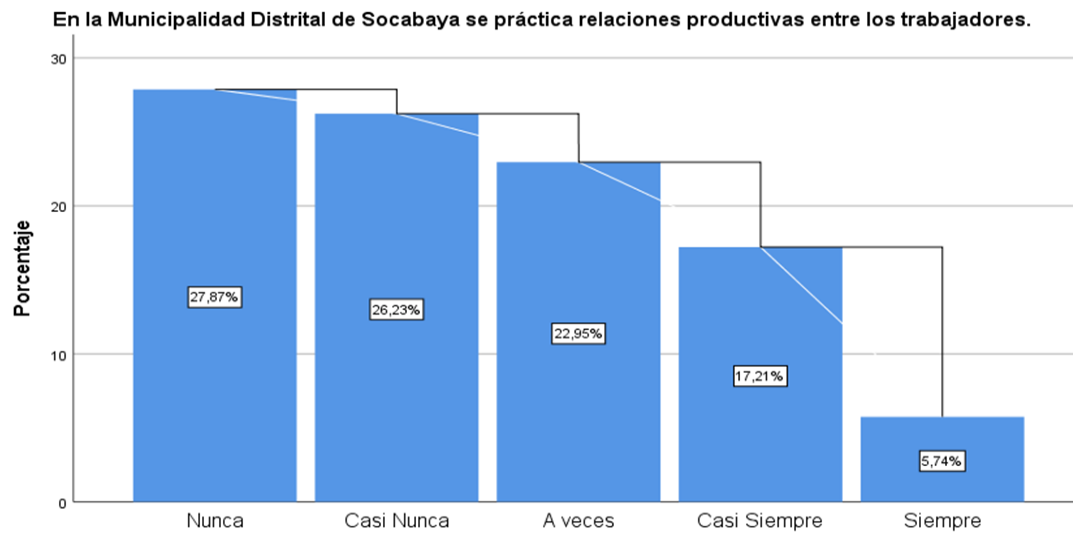
En la Municipalidad Distrital de Socabaya se practica relaciones productivas entre los trabajadores.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	34	27.9	27.9	27.9
Casi Nunca	32	26.2	26.2	54.1
A veces	28	23.0	23.0	77.0
Casi Siempre	21	17.2	17.2	94.3
Siempre	7	5.7	5.7	100.0
Total	122	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 6

En la Municipalidad Distrital de Socabaya se practica relaciones productivas entre los trabajadores.



Fuente: Elaboración propia



En la Tabla 8 y gráfico 7, se presentan, los resultados de la pregunta: *La Municipalidad Distrital de Socabaya, cuenta con un plan de actividades diarias, priorización de tareas, comparte responsabilidades con los trabajadores*; se observa que el 36.9% señalan nunca y casi nunca, el 36.1%, responde a veces y el 27.1%, señala que en el Municipio de Socabaya casi siempre y siempre, cuenta con un plan de actividades diarias, priorización de tareas, y comparte responsabilidades con los trabajadores.

Tabla 8

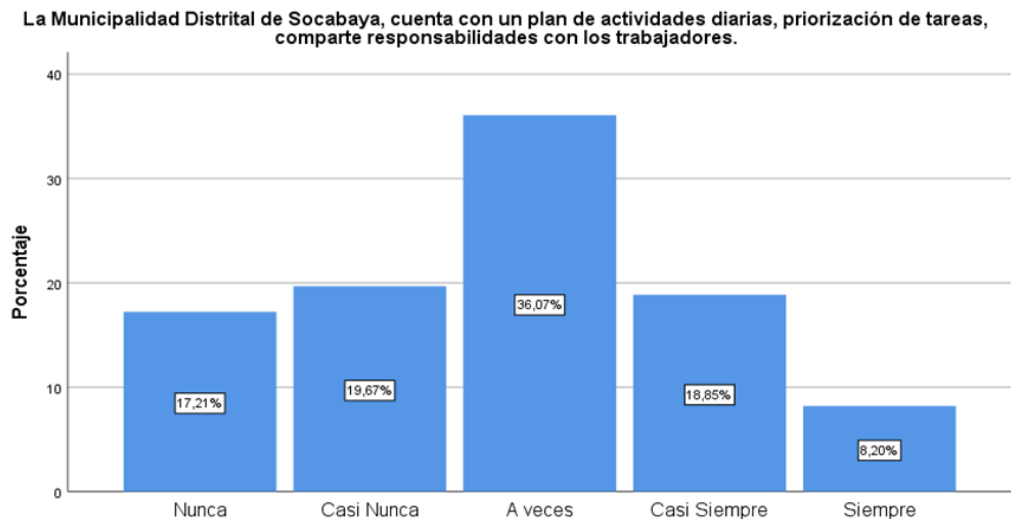
La Municipalidad Distrital de Socabaya, cuenta con un plan de actividades diarias, priorización de tareas, comparte responsabilidades con los trabajadores.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	21	17.2	17.2	17.2
Casi Nunca	24	19.7	19.7	36.9
A veces	44	36.1	36.1	73.0
Casi Siempre	23	18.9	18.9	91.8
Siempre	10	8.2	8.2	100.0
Total	122	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 7

En la Municipalidad Distrital de Socabaya se practica relaciones productivas entre los trabajadores.



Fuente: Elaboración propia



En la Tabla 9 y gráfico 8, se presentan, los resultados de la pregunta: *La Municipalidad Distrital de Socabaya promueve la capacitación de sus trabajadores, con el propósito de adquirir nuevos conocimientos y ponerlos en práctica.*; se observa que el 37.7% señalan nunca y casi nunca, el 33.6%, responde a veces y el 28.7%, señala que en el Municipio de Socabaya casi siempre y siempre, promueve la capacitación de sus trabajadores.

Tabla 9

La Municipalidad Distrital de Socabaya promueve la capacitación de sus trabajadores, con el proposito de adquirir nuevos conocimientos y ponerlos en práctica.

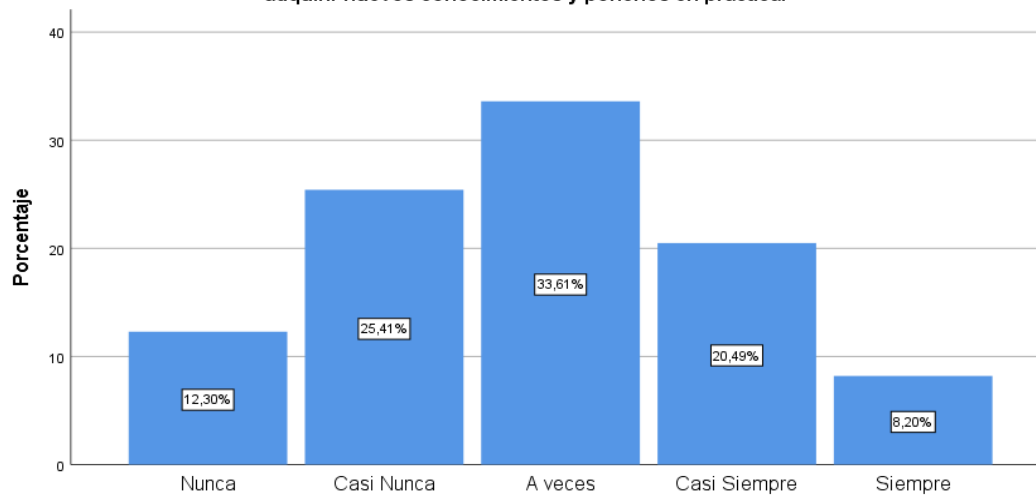
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	15	12.3	12.3	12.3
Casi Nunca	31	25.4	25.4	37.7
A veces	41	33.6	33.6	71.3
Casi Siempre	25	20.5	20.5	91.8
Siempre	10	8.2	8.2	100.0
Total	122	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 8

La Municipalidad Distrital de Socabaya promueve la capacitación de sus trabajadores, con el proposito de adquirir nuevos conocimientos y ponerlos en practica.

La Municipalidad Distrital de Socabaya promueve la capacitación de sus trabajadores, con el propósito de adquirir nuevos conocimientos y ponerlos en práctica.



Fuente: Elaboración propia



En la Tabla 10 y gráfico 9, se presentan, los resultados de la pregunta: *La Municipalidad Distrital de Socabaya promueve capacitación para innovar y crea situaciones que requieran atención inmediata.*; se observa que el 41.0% señalan nunca y casi nunca, el 39.3%, responde a veces y el 29.7%, señala que en el Municipio de Socabaya casi siempre y siempre, promueve la capacitación de sus trabajadores para innovar y crea situaciones que requieran atención inmediata.

Tabla 10

La Municipalidad Distrital de Socabaya promueve capacitación para innovar y crea situaciones que requieran atención inmediata

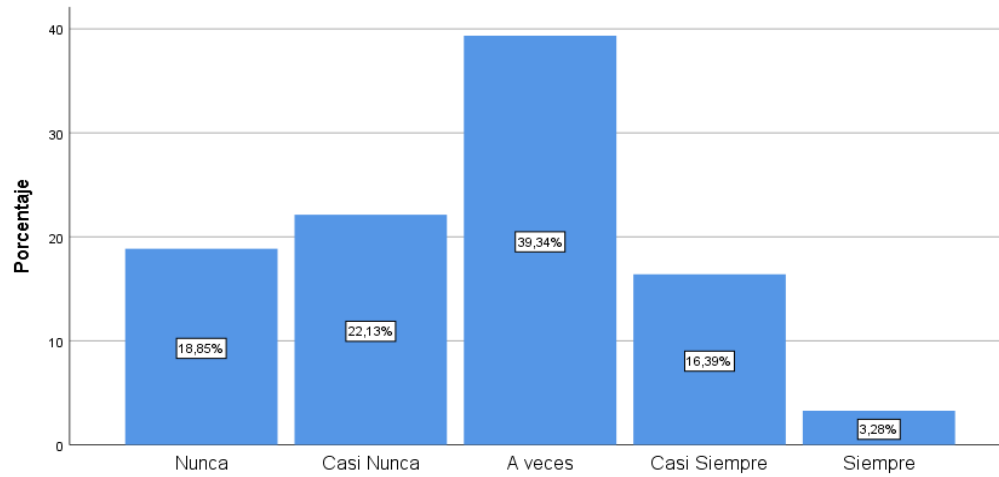
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	23	18.9	18.9	18.9
Casi Nunca	27	22.1	22.1	41.0
A veces	48	39.3	39.3	80.3
Casi Siempre	20	16.4	16.4	96.7
Siempre	4	3.3	3.3	100.0
Total	122	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 9

La Municipalidad Distrital de Socabaya promueve capacitación para innovar y crea situaciones que requieran atención inmediata

La Municipalidad Distrital de Socabaya promueve capacitación para innovar y crea situaciones que requieran atención inmediata.



Fuente: Elaboración propia



En la Tabla 11 y gráfico 10 se presentan, los resultados de la pregunta: ***En la Municipalidad Distrital de Socabaya se práctica la autoestima y es un propósito de sumo interés de la Gerencia.***; se observa que el 50.8% señalan nunca y casi nunca, el 35.2%, responde a veces y el 13.9%, señala que en el Municipio de Socabaya casi siempre se practica la autoestima y es un propósito de sumo interés de la Gerencia respectiva.

Tabla 11

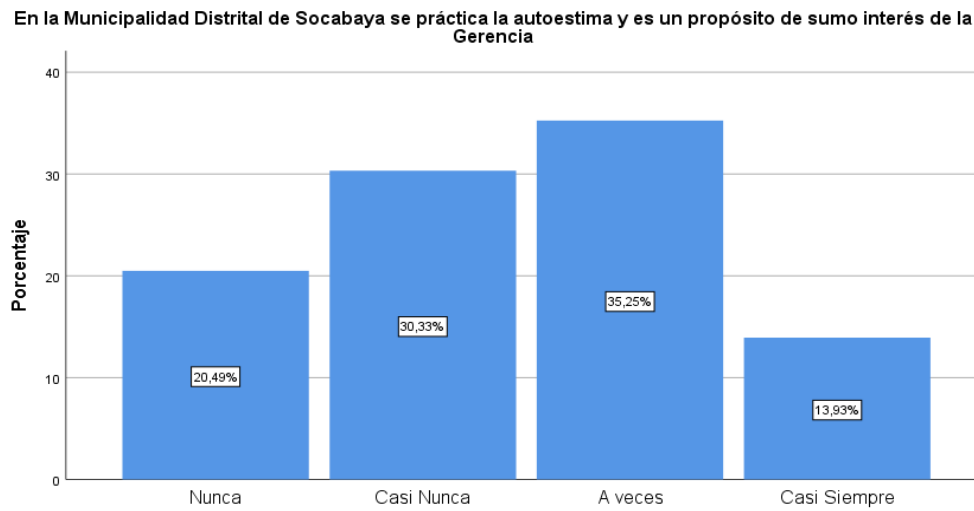
En la Municipalidad Distrital de Socabaya se practica la autoestima y es un proposito de sumo interes de la Gerencia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	25	20.5	20.5	20.5
Casi Nunca	37	30.3	30.3	50.8
A veces	43	35.2	35.2	86.1
Casi Siempre	17	13.9	13.9	100.0
Total	122	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 10

En la Municipalidad Distrital de Socabaya se practica la autoestima y es un proposito de sumo interes de la Gerencia



Fuente: Elaboración propia



En la Tabla 12 y gráfico 11 se presentan, los resultados de la pregunta: *Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Socabaya muestran un rendimiento laboral positivo.*; se observa que el 15.6% señalan nunca y casi nunca, el 32.8%, responde a veces y el 51.7%, señala que en el Municipio de Socabaya casi siempre y siempre, muestran un rendimiento laboral positivo.

Tabla 12

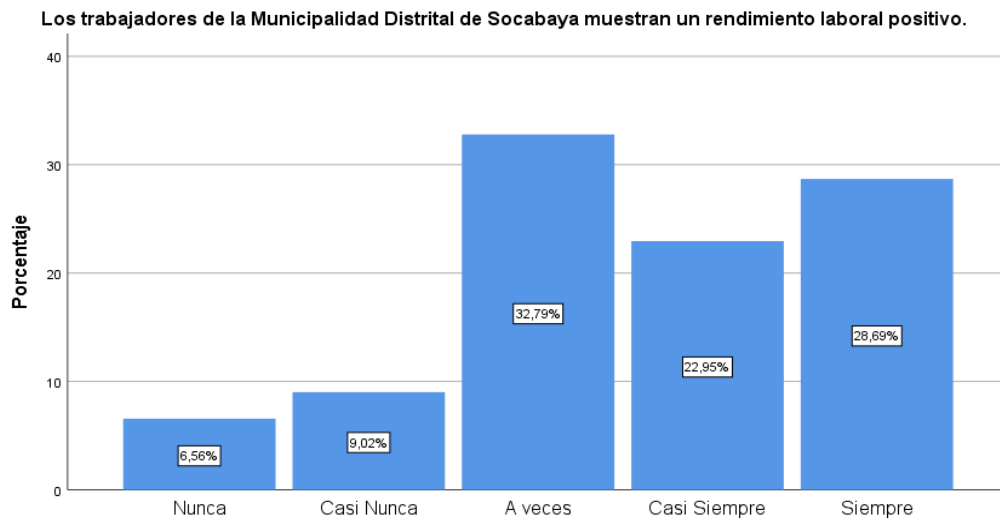
Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Socabaya muestran un rendimiento laboral positivo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	8	6.6	6.6	6.6
Casi Nunca	11	9.0	9.0	15.6
A veces	40	32.8	32.8	48.4
Casi Siempre	28	23.0	23.0	71.3
Siempre	35	28.7	28.7	100.0
Total	122	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 11

Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Socabaya muestran un rendimiento laboral positivo.



Fuente: Elaboración propia



En la Tabla 13 y gráfico 12 se presentan, los resultados de la pregunta: *La Municipalidad Distrital de Socabaya administra sus recursos humanos y económicos en forma eficiente.*; se observa que el 32.0% señalan nunca y casi nunca, el 32.0%, responde a veces y el 36.1%, señala que en el Municipio de Socabaya casi siempre y siempre, administra sus recursos humanos y económicos en forma eficiente.

Tabla 13

La Municipalidad Distrital de Socabaya administra sus recursos humanos y economicos en forma eficiente.

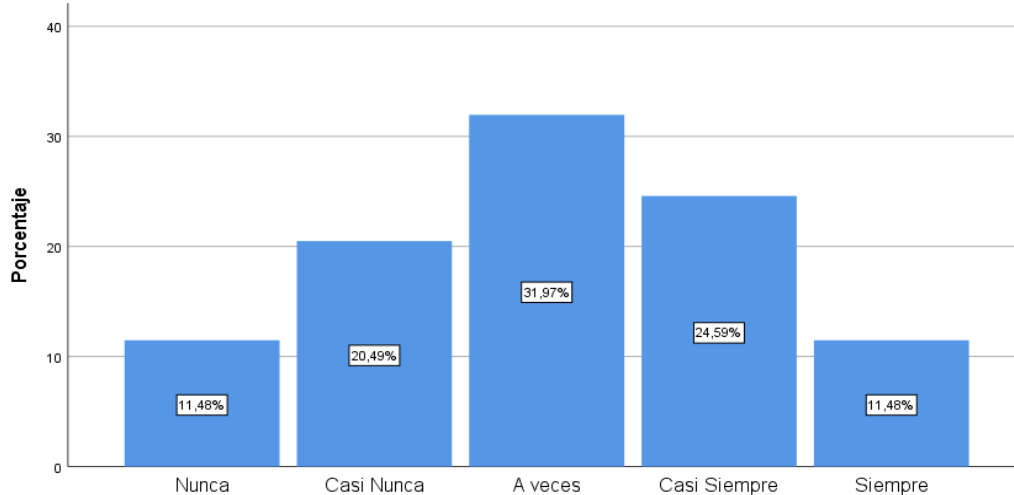
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	14	11.5	11.5	11.5
Casi Nunca	25	20.5	20.5	32.0
A veces	39	32.0	32.0	63.9
Casi Siempre	30	24.6	24.6	88.5
Siempre	14	11.5	11.5	100.0
Total	122	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 12

La Municipalidad Distrital de Socabaya administra sus recursos humanos y económicos en forma eficiente.

La Municipalidad Distrital de Socabaya administra sus recursos humanos y económicos en forma eficiente.



Fuente: Elaboración propia



En la Tabla 14 y gráfico 13 se presentan, los resultados de la pregunta: En *la Municipalidad Distrital de Socabaya sus funcionarios tienen habilidades para crear compromisos de sus trabajadores.*; se observa que el 30.6% señalan nunca y casi nunca, el 43.4%, responde a veces y el 22.9%, señala que en el Municipio de Socabaya casi siempre y siempre, los funcionarios de dicha Municipalidad, tienen habilidades para crear compromisos con sus trabajadores.

Tabla 14

Los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Socabaya, tienen habilidades para crear compromisos de sus trabajadores

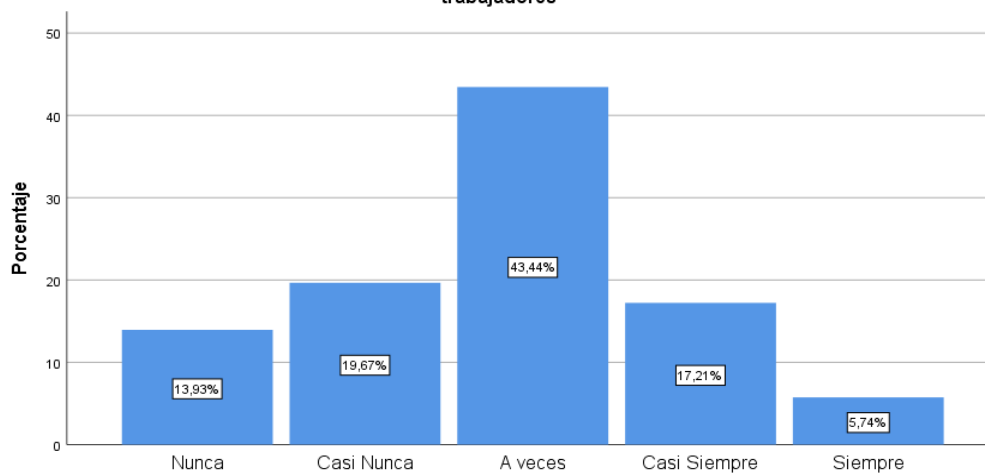
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	17	13.9	13.9	13.9
Casi Nunca	24	19.7	19.7	33.6
A veces	53	43.4	43.4	77.0
Casi Siempre	21	17.2	17.2	94.3
Siempre	7	5.7	5.7	100.0
Total	122	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 13

Los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Socabaya, tienen habilidades para crear compromisos de sus trabajadores

Los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Socabaya, tienen habilidades para crear compromisos de sus trabajadores



Fuente: Elaboración propia



En la Tabla 15 y gráfico 14 se presentan, los resultados de la pregunta: *Los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Socabaya, tienen un liderazgo efectivo capaz de lograr consensos con los trabajadores.*; se observa que el 39.3% señalan nunca y casi nunca, el 37.7%, responde a veces y el 23.0%, señala que en el Municipio de Socabaya casi siempre y siempre, los funcionarios de dicha Municipalidad, tienen liderazgo efectivo capaz de lograr consensos con los trabajadores.

Tabla 15

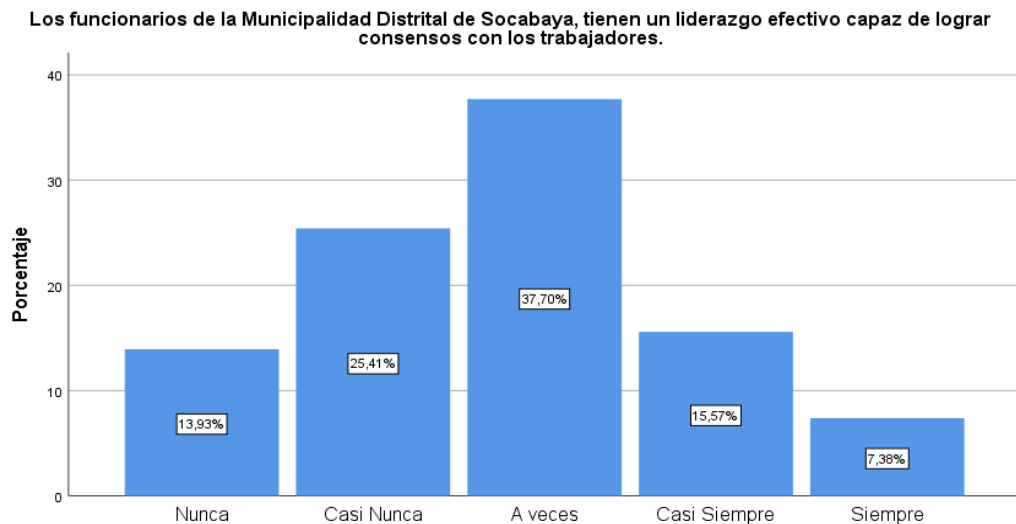
Los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Socabaya, tienen un liderazgo efectivo capaz de lograr consensos con los trabajadores.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	17	13.9	13.9	13.9
Casi Nunca	31	25.4	25.4	39.3
A veces	46	37.7	37.7	77.0
Casi Siempre	19	15.6	15.6	92.6
Siempre	9	7.4	7.4	100.0
Total	122	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 14

Los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Socabaya, tienen un liderazgo efectivo capaz de lograr consensos con los trabajadores.



Fuente: Elaboración propia



En la Tabla 16 y gráfico 15 se presentan, los resultados de la pregunta: *Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Socabaya están predispuestos a trabajar en equipo hasta lograr los objetivos.*; se observa que el 22.2% señalan nunca y casi nunca, el 33.6%, responde a veces y el 44.3%, señala que en el Municipio de Socabaya casi siempre y siempre, los trabajadores están dispuestos a trabajar en equipo hasta lograr los objetivos trazados.

Tabla 16

Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Socabaya estan predispuestos a trabajar en equipo hasta lograr los objetivos

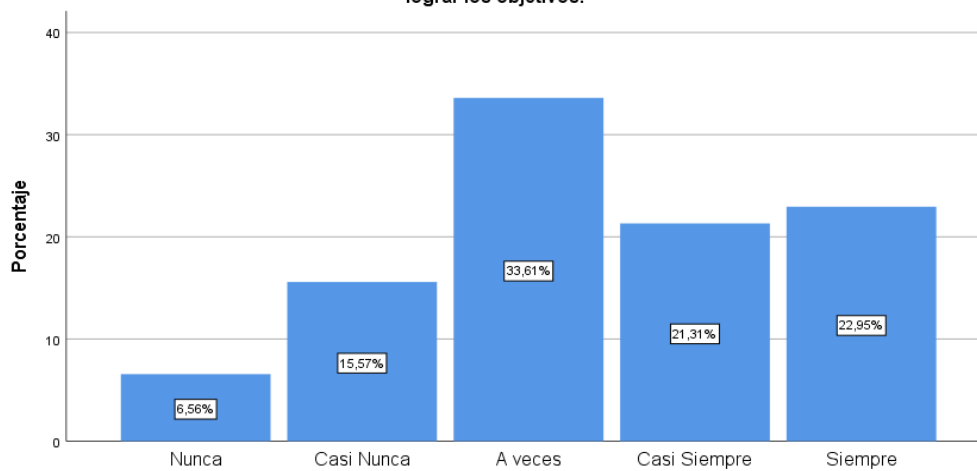
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	8	6.6	6.6	6.6
Casi Nunca	19	15.6	15.6	22.1
A veces	41	33.6	33.6	55.7
Casi Siempre	26	21.3	21.3	77.0
Siempre	28	23.0	23.0	100.0
Total	122	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 15

Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Socabaya están predispuestos a trabajar en equipo hasta lograr los objetivos

Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Socabaya están predispuestos a trabajar en equipo hasta lograr los objetivos.



Fuente: Elaboración propia



En la Tabla 17 y gráfico 16 se presentan, los resultados de la pregunta: *Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Socabaya cuentan con una educación básica adecuada, y se ve reflejada en el logro de sus objetivos.*; se observa que el 15.6% señalan nunca y casi nunca, el 43.4%, responde a veces y el 41.0%, señala que en el Municipio de Socabaya casi siempre y siempre, los trabajadores cuentan con una educación básica adecuada y se ve reflejada en el logro de sus objetivos.

Tabla 17

Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Socabaya cuentan con una educación básica adecuada, y se ve reflejada en el logro de sus objetivos.

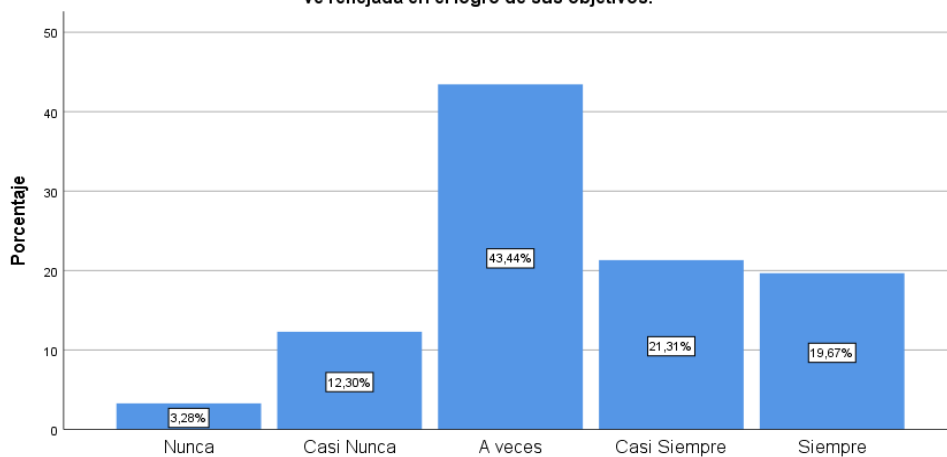
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	3.3	3.3	3.3
Casi Nunca	15	12.3	12.3	15.6
A veces	53	43.4	43.4	59.0
Casi Siempre	26	21.3	21.3	80.3
Siempre	24	19.7	19.7	100.0
Total	122	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 16

Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Socabaya cuentan con una educación básica adecuada, y se ve reflejada en el logro de sus objetivos.

Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Socabaya cuentan con una educación básica adecuada, y se ve reflejada en el logro de sus objetivos.



Fuente: Elaboración propia



En la Tabla 18 y gráfico 17 se presentan, los resultados de la pregunta: *Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Socabaya tienen una alimentación adecuada, y se ve reflejada en el logro de sus objetivos*; se observa que el 35.2% señalan nunca y casi nunca, el 33.6%, responde a veces y el 31.2%, señala que en el Municipio de Socabaya casi siempre y siempre, los trabajadores tienen una alimentación adecuada y se ve reflejada en el logro de sus objetivos.

Tabla 18

Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Socabaya tienen una alimentación adecuada, y se ve reflejada en el logro de sus objetivos

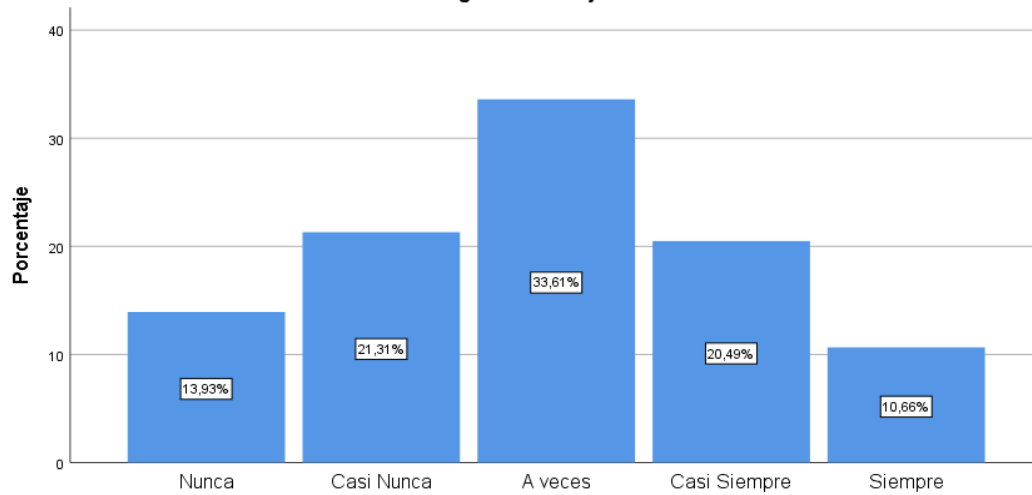
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	17	13.9	13.9	13.9
Casi Nunca	26	21.3	21.3	35.2
A veces	41	33.6	33.6	68.9
Casi Siempre	25	20.5	20.5	89.3
Siempre	13	10.7	10.7	100.0
Total	122	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 17

Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Socabaya tienen una alimentación adecuada, y se ve reflejada en el logro de sus objetivos

Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Socabaya tienen una alimentación adecuada, y se ve reflejada en el logro de sus objetivos



Fuente: Elaboración propia



En la Tabla 19 y gráfico 18 se presentan, los resultados de la pregunta: *La Municipalidad Distrital de Socabaya gestiona otros recursos económicos para apoyo a sus trabajadores de menos ingresos, y se ve reflejada en el logro de sus objetivos.*; se observa que el 63.1% señalan nunca y casi nunca, el 25.4%, responde a veces y el 11.5%, señala que en el Municipio de Socabaya casi siempre y siempre, gestiona otros recursos económicos para apoyo a sus trabajadores de menos ingresos, y se ve reflejada en el logro de sus objetivos.

Tabla 19

La Municipalidad Distrital de Socabaya gestiona otros recursos economicos para apoyo a sus trabajadores de menos ingresos, y se ve reflejada en el logro de sus objetivos.

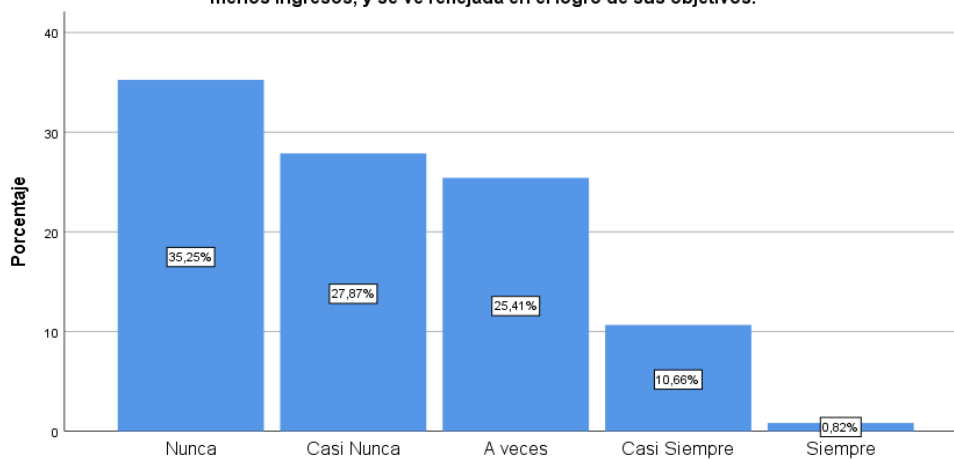
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	43	35.2	35.2	35.2
Casi Nunca	34	27.9	27.9	63.1
A veces	31	25.4	25.4	88.5
Casi Siempre	13	10.7	10.7	99.2
Siempre	1	0.8	0.8	100.0
Total	122	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 18

La Municipalidad Distrital de Socabaya gestiona otros recursos económicos para apoyo a sus trabajadores de menos ingresos, y se ve reflejada en el logro de sus objetivos.

La Municipalidad Distrital de Socabaya gestiona otros recursos económicos para apoyo a sus trabajadores de menos ingresos, y se ve reflejada en el logro de sus objetivos.



Fuente: Elaboración propia



En la Tabla 20 y gráfico 19 se presentan, los resultados de la pregunta: *En la Municipalidad Distrital de Socabaya se practica una comunicación adecuada, que se ve reflejada en el logro de sus objetivos.*; se observa que el 41.8% señalan nunca y casi nunca, el 32.0%, responde a veces y el 26.3%, señala que en el Municipio de Socabaya casi siempre y siempre, se practica una comunicación adecuada que se ve reflejada en el logro de sus objetivos.

Tabla 20

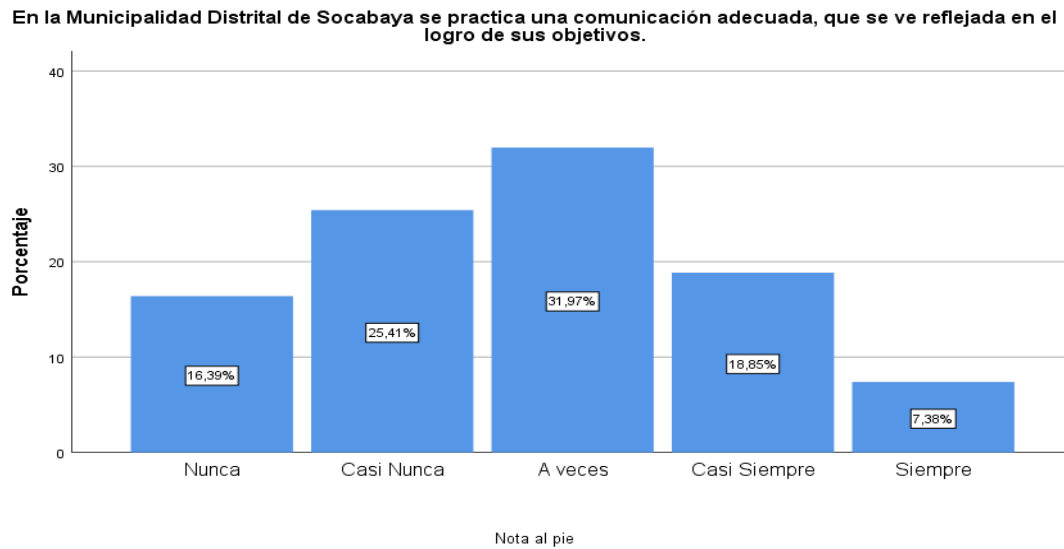
En la Municipalidad Distrital de Socabaya se practica una comunicación adecuada, que se ve reflejada en el logro de sus objetivos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	20	16.4	16.4	16.4
Casi Nunca	31	25.4	25.4	41.8
A veces	39	32.0	32.0	73.8
Casi Siempre	23	18.9	18.9	92.6
Siempre	9	7.4	7.4	100.0
Total	122	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 19

En la Municipalidad Distrital de Socabaya se practica una comunicación adecuada, que se ve reflejada en el logro de sus objetivos



Fuente: Elaboración propia



En la Tabla 21 y gráfico 20 se presentan, los resultados de la pregunta: *La Municipalidad Distrital de Socabaya organiza al menos una reunión por semana para escuchar las quejas y sugerencias de los trabajadores.*; se observa que el 71.3% señalan nunca y casi nunca, el 13.9%, responde a veces y el 14.8%, señala que en el Municipio de Socabaya casi siempre y siempre, organiza al menos una reunión por semana para escuchar las quejas y sugerencias de los trabajadores.

Tabla 21

La Municipalidad Distrital de Socabaya organiza al menos una reunión por semana para escuchar las quejas y sugerencias de los trabajadores.

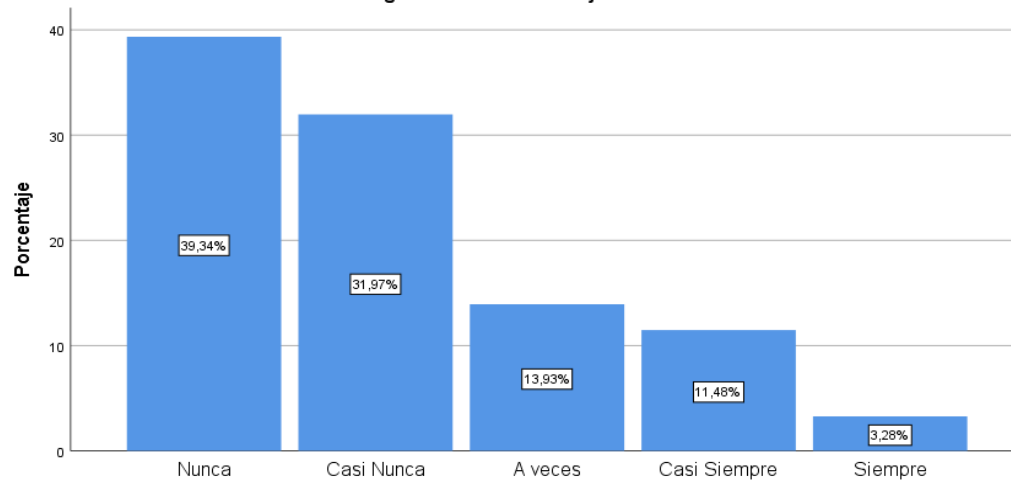
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	48	39.3	39.3	39.3
Casi Nunca	39	32.0	32.0	71.3
A veces	17	13.9	13.9	85.2
Casi Siempre	14	11.5	11.5	96.7
Siempre	4	3.3	3.3	100.0
Total	122	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 20

La Municipalidad Distrital de Socabaya organiza al menos una reunión por semana para escuchar las quejas y sugerencias de los trabajadores.

La Municipalidad Distrital de Socabaya organiza al menos una reunión por semana para escuchar las quejas y sugerencias de los trabajadores.



Fuente: Elaboración propia



3.2. RESULTADOS DEL CUESTIONARIO APLICADO A LOS USUARIOS DEL MUNICIPIO DISTRITAL DE SOCABAYA.

Se entrevistó a 132 usuarios del Municipio distrital de Socabaya, según el tamaño de muestra calculada y explicada en la parte metodológica, obteniendo los resultados que pasamos a comentar a continuación:

Como podemos observar en la Tabla 22, se presenta el coeficiente alfa de Cronbach, calculado mediante el software SPSS versión 25, a través de la información recabada de la muestra de 132 usuarios del Municipio de Socabaya, coeficiente que nos indica la fiabilidad de la información recolectada, y que alcanza el 0.94, un indicador bastante alto, que permite concluir, la alta significación estadística de la información recabada.

Tabla 22

Estadísticas de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.935	20

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 23 y gráfico 21 se presentan, los resultados de la pregunta: *La Municipalidad Distrital de Socabaya, ¿te ofrece una Buena infraestructura y ambientes adecuados?* se observa que el 6.0% señalan nunca y casi nunca, el 8.3%, responde a veces y el 85.6%, señala que en el Municipio de Socabaya casi siempre y siempre, ofrece a los usuarios una buena infraestructura y ambientes adecuados.

Tabla 23

La Municipalidad Distrital de Socabaya, te ofrece una Buena infraestructura y ambientes adecuados

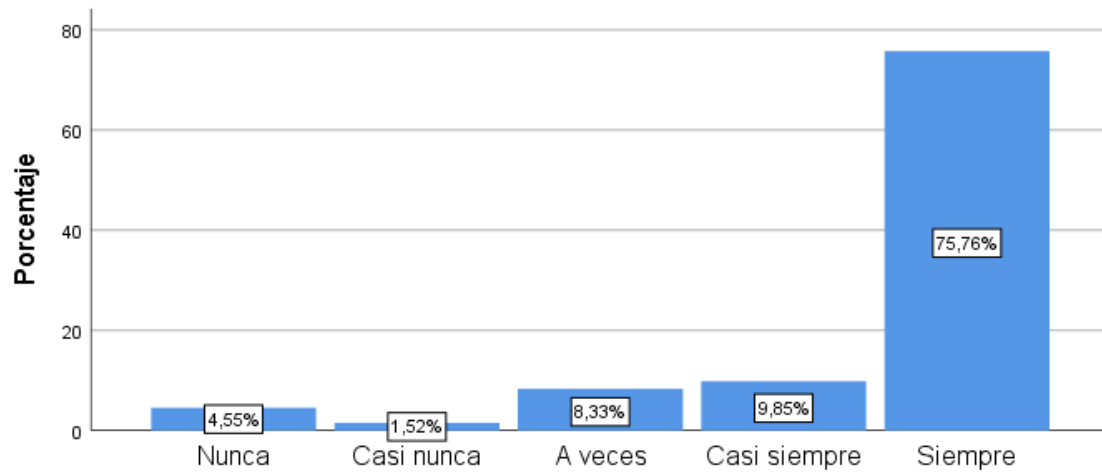
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	6	4.5	4.5	4.5
Casi nunca	2	1.5	1.5	6.1
A veces	11	8.3	8.3	14.4
Casi siempre	13	9.8	9.8	24.2
Siempre	100	75.8	75.8	100.0
Total	132	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 21

La Municipalidad Distrital de Socabaya, te ofrece una Buena infraestructura y ambientes adecuados

La Municipalidad Distrital de Socabaya, te ofrece una Buena infraestructura y ambientes adecuados.



Fuente: Elaboración propia



En la Tabla 24 y gráfico 22 se presentan, los resultados de la pregunta: *¿El local de la Municipalidad Distrital de Socabaya está ubicado en el lugar adecuado?*; se observa que el 12.1% señalan nunca y casi nunca, el 3.8%, responde a veces y el 84.1%, opinan casi siempre y siempre opinan que el local del Municipio de Socabaya, está ubicado en un lugar bastante accesible del distrito.

Tabla 24

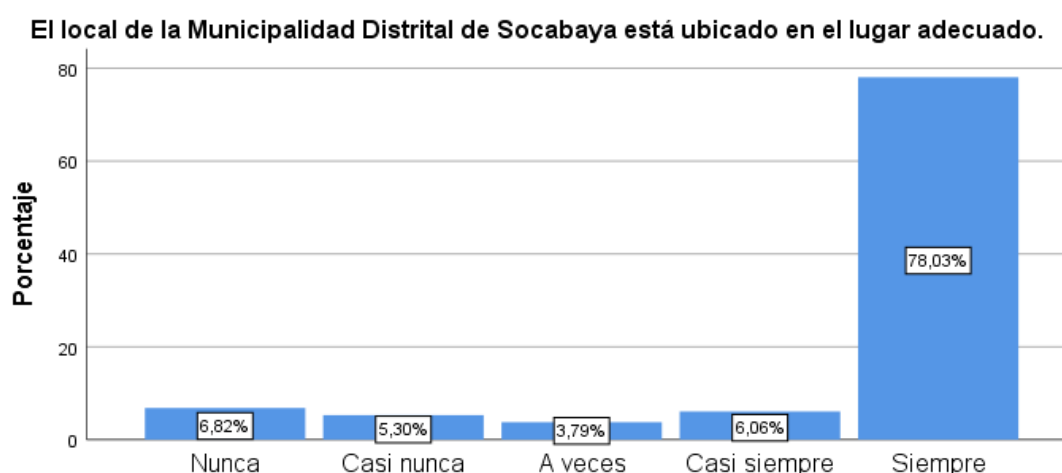
El local de la Municipalidad Distrital de Socabaya esta ubicado en el lugar adecuado.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	9	6.8	6.8	6.8
Casi nunca	7	5.3	5.3	12.1
A veces	5	3.8	3.8	15.9
Casi siempre	8	6.1	6.1	22.0
Siempre	103	78.0	78.0	100.0
Total	132	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 22

El local de la Municipalidad Distrital de Socabaya esta ubicado en el lugar adecuado.



Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 25 y gráfico 23 se presentan, los resultados de la pregunta: *La Municipalidad Distrital de Socabaya posee equipos informáticos y mobiliarios de alta generación.*; se observa que el 25.0% señalan nunca y casi nunca, el 39.4%, responde a veces y el 35.6%, señala que en el Municipio de Socabaya casi siempre y siempre, posee equipos informáticos y mobiliarios de alta generación.

Tabla 25

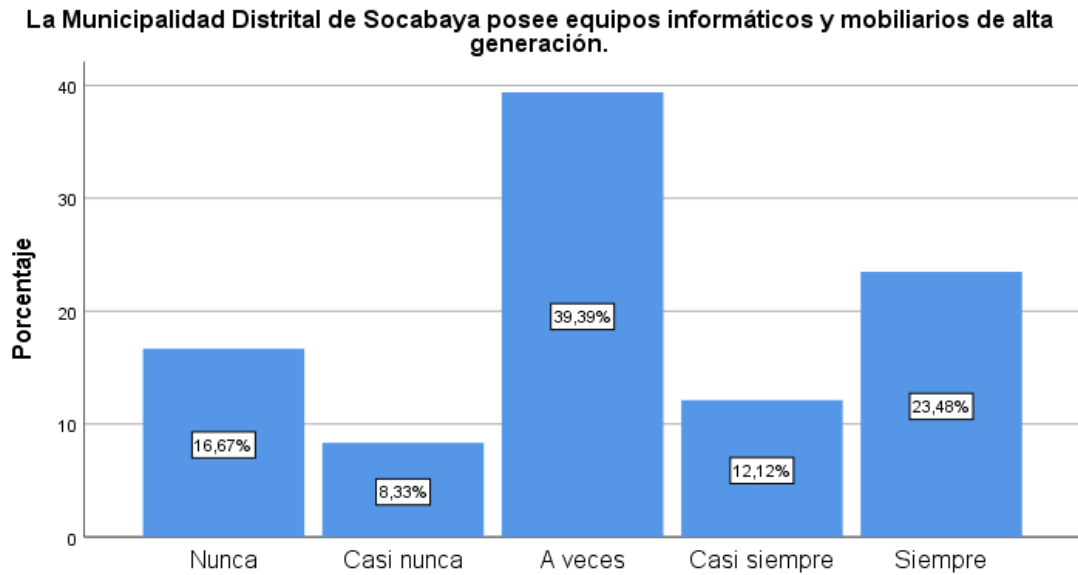
La Municipalidad Distrital de Socabaya posee equipos informaticos y mobiliarios de alata generación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	22	16.7	16.7	16.7
Casi nunca	11	8.3	8.3	25.0
A veces	52	39.4	39.4	64.4
Casi siempre	16	12.1	12.1	76.5
Siempre	31	23.5	23.5	100.0
Total	132	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 23

La Municipalidad Distrital de Socabaya posee equipos informáticos y mobiliarios de alta generación



Fuente: Elaboración propia



En la Tabla 26 y gráfico 24 se presentan, los resultados de la pregunta: *Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Socabaya muestran una vestimenta agradable.*; se observa que el 12.1% señalan nunca y casi nunca, el 18.9%, responde a veces y el 68.9%, señala que en el Municipio de Socabaya casi siempre y siempre, los trabajadores de dicho Municipio muestran vestimenta agradable.

Tabla 26

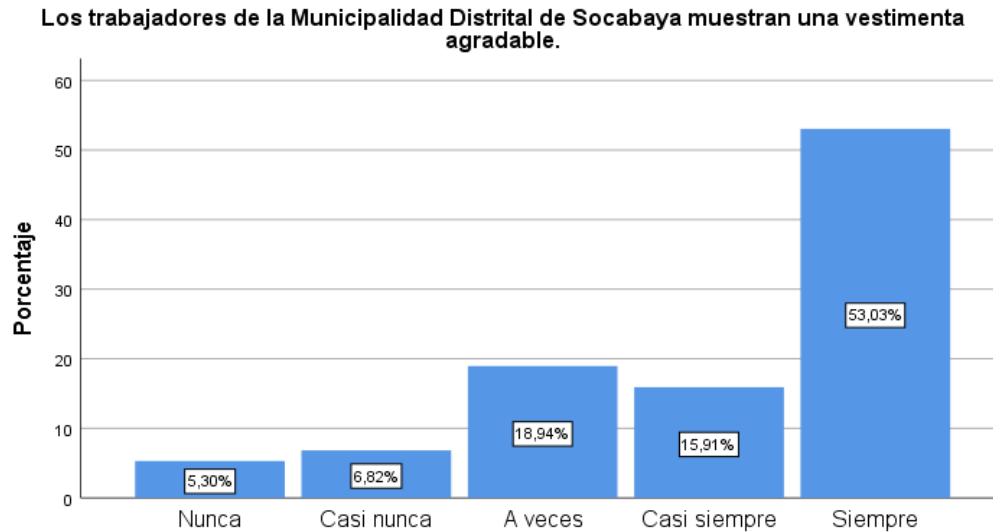
Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Socabaya muestran una vestimenta agradable.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	7	5.3	5.3	5.3
Casi nunca	9	6.8	6.8	12.1
A veces	25	18.9	18.9	31.1
Casi siempre	21	15.9	15.9	47.0
Siempre	70	53.0	53.0	100.0
Total	132	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 24

Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Socabaya muestran una vestimenta agradable.



Fuente: Elaboración propia



En la Tabla 27 y gráfico 25 se presentan, los resultados de la pregunta: *Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Socabaya muestran un trato cordial y buen comportamiento.*; se observa que el 14.4% señalan nunca y casi nunca, el 36.4%, responde a veces y el 49.2%, señala que en el Municipio de Socabaya casi siempre y siempre, los trabajadores de dicho Municipio muestran un trato cordial y buen comportamiento.

Tabla 27

Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Socabaya muestran un trato cordial y buen comportamiento

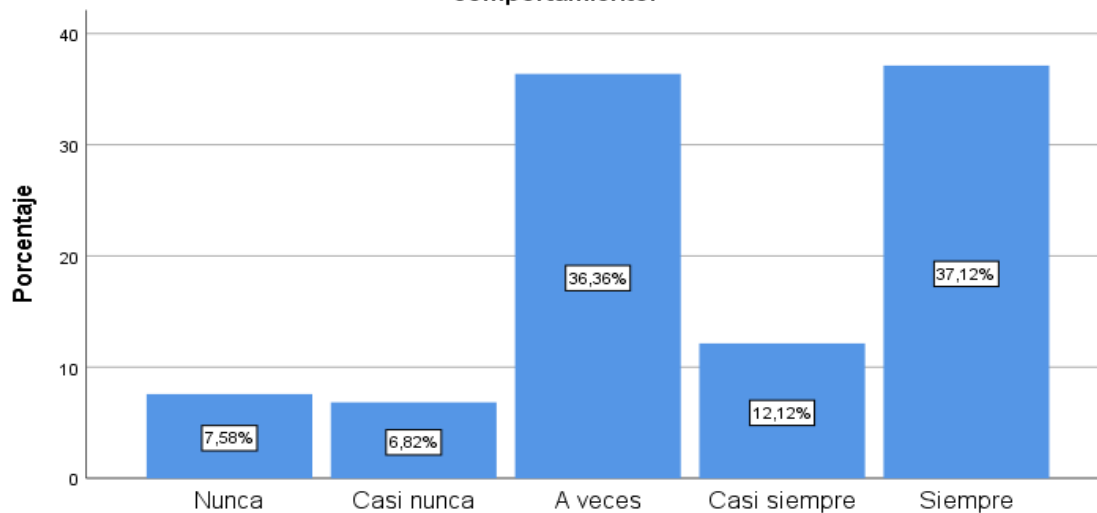
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	10	7.6	7.6	7.6
Casi nunca	9	6.8	6.8	14.4
A veces	48	36.4	36.4	50.8
Casi siempre	16	12.1	12.1	62.9
Siempre	49	37.1	37.1	100.0
Total	132	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 25

Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Socabaya muestran un trato cordial y buen comportamiento

Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Socabaya muestran un trato cordial y buen comportamiento.



Fuente: Elaboración propia



En la Tabla 28 y gráfico 26 se presentan, los resultados de la pregunta: *Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Socabaya, desarrollan sus actividades con actitud positiva.*; se observa que el 17.4% señalan nunca y casi nunca, el 34.8%, responde a veces y el 47.7%, señala que en el Municipio de Socabaya casi siempre y siempre, los trabajadores de dicho Municipio desarrollan sus actividades con actitud positiva.

Tabla 28

Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Socabaya, desarrollan sus actividades con actitud positiva

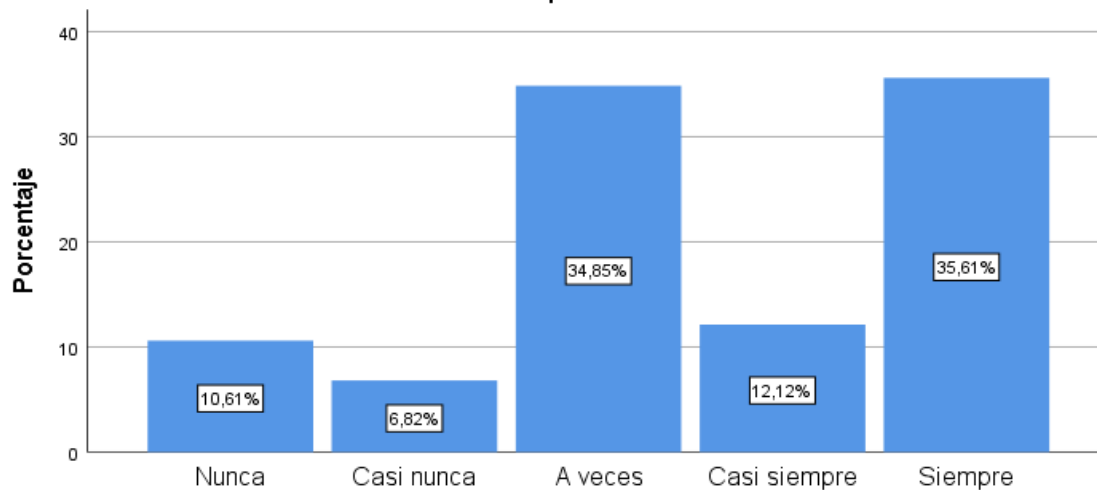
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	14	10.6	10.6	10.6
Casi nunca	9	6.8	6.8	17.4
A veces	46	34.8	34.8	52.3
Casi siempre	16	12.1	12.1	64.4
Siempre	47	35.6	35.6	100.0
Total	132	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 26

Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Socabaya, desarrollan sus actividades con actitud positiva

Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Socabaya, desarrollan sus actividades con actitud positiva.



Fuente: Elaboración propia



En la Tabla 29 y gráfico 27 se presentan, los resultados de la pregunta: *Cuando vas por una consulta a la Municipalidad Distrital de Socabaya los trabajadores ¿te muestran interés en responderlo?*; Observamos, que el 23.5% señalan nunca y casi nunca, el 28.0%, responde a veces y el 48.5%, señala que en el Municipio de Socabaya casi siempre y siempre, los trabajadores de dicho Municipio muestran interés en responder las consultas que efectúan los usuarios.

Tabla 29

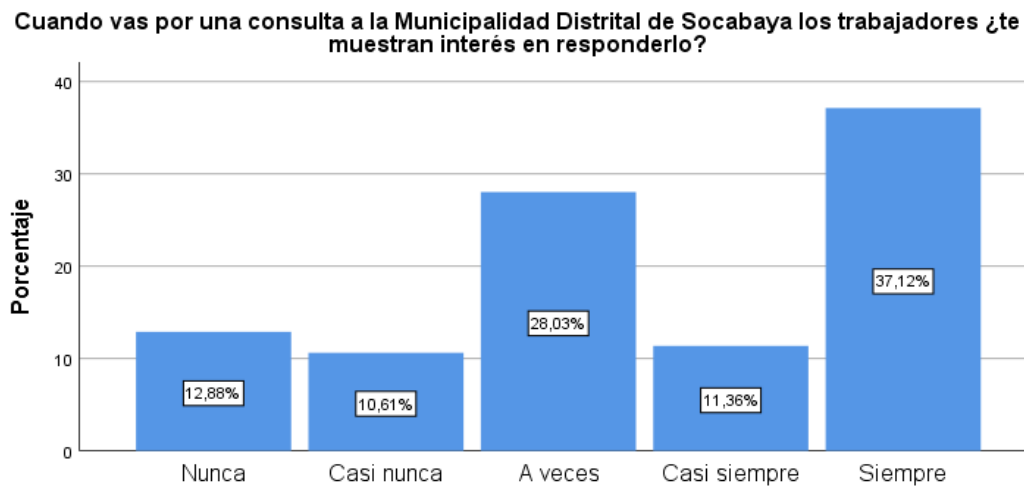
Cuando vas por una consulta a la Municipalidad Distrital de Socabaya los trabajadores ¿te muestraan interes en responderlo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	17	12.9	12.9	12.9
Casi nunca	14	10.6	10.6	23.5
A veces	37	28.0	28.0	51.5
Casi siempre	15	11.4	11.4	62.9
Siempre	49	37.1	37.1	100.0
Total	132	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 27

Cuando vas por una consulta a la Municipalidad Distrital de Socabaya los trabajadores ¿te muestraan interes en responderlo?



Fuente: Elaboración propia



En la Tabla 30 y gráfico 28 se presentan, los resultados de la pregunta: *¿Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Socabaya poseen capacidad de respuesta rápida?*;

Observamos, que el 37.1% señalan nunca y casi nunca, el 20.5%, responde a veces y el 42.4%, señala que en el Municipio de Socabaya casi siempre y siempre, los trabajadores de dicho Municipio poseen capacidad de respuesta rápida.

Tabla 30

Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Socabaya posee capacidad de respuesta rapida

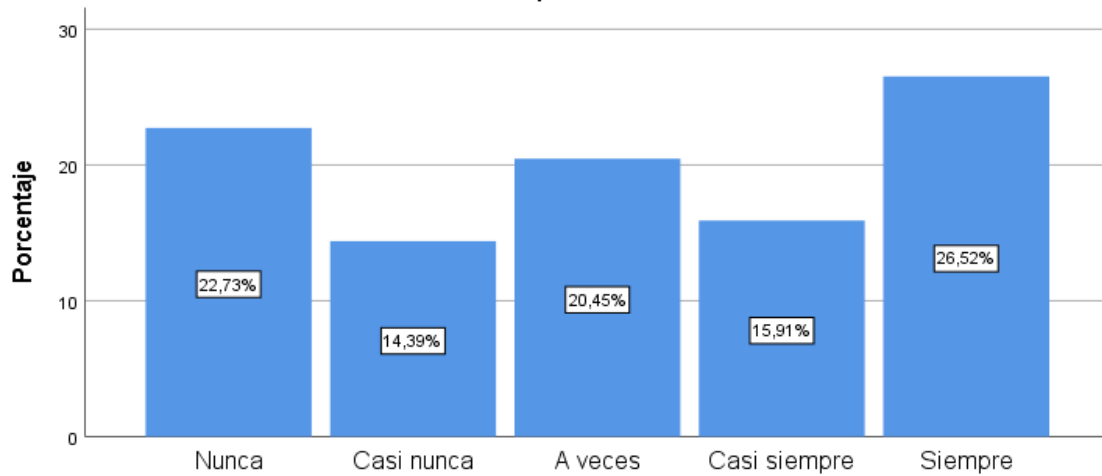
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	30	22.7	22.7	22.7
Casi nunca	19	14.4	14.4	37.1
A veces	27	20.5	20.5	57.6
Casi siempre	21	15.9	15.9	73.5
Siempre	35	26.5	26.5	100.0
Total	132	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 28

Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Socabaya posee capacidad de respuesta rápida

Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Socabaya poseen capacidad de respuesta rápida.



Fuente: Elaboración propia



En la Tabla 31 y gráfico 29 se presentan, los resultados de la pregunta: *¿Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Socabaya muestran interés por conocer y solucionar los problemas de los usuarios?*

Observamos, que el 32.6% señalan nunca y casi nunca, el 33.3%, responde a veces y el 34.0%, señala que en el Municipio de Socabaya casi siempre y siempre, los trabajadores de dicho Municipio muestran interés por conocer y solucionar los problemas de los usuarios.

Tabla 31

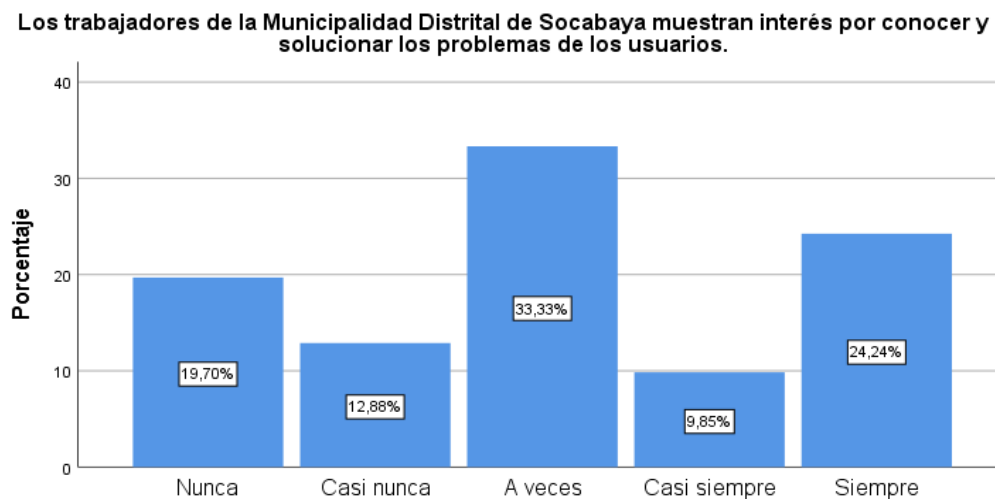
Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Socabaya muestran interes por conocer y solucionar los problemas de los usuarios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	26	19.7	19.7	19.7
Casi nunca	17	12.9	12.9	32.6
A veces	44	33.3	33.3	65.9
Casi siempre	13	9.8	9.8	75.8
Siempre	32	24.2	24.2	100.0
Total	132	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 29

Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Socabaya muestran interés por conocer y solucionar los problemas de los usuarios



Fuente: Elaboración propia



En la Tabla 32 y gráfico 30 se presentan, los resultados de la pregunta: *¿Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Socabaya, son personas abiertas, alegres, amigables y comunicativas?*

Observamos, que el 24.2% señalan nunca y casi nunca, el 37.9%, responde a veces e igualmente, el 37.9%, señala que en el Municipio de Socabaya casi siempre y siempre, los trabajadores de dicho Municipio, son personas abiertas, alegres, amigables y comunicativas, con los usuarios del Municipio.

Tabla 32

Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Socabaya, son personas abiertas, alegres, amigables y comunicativas.

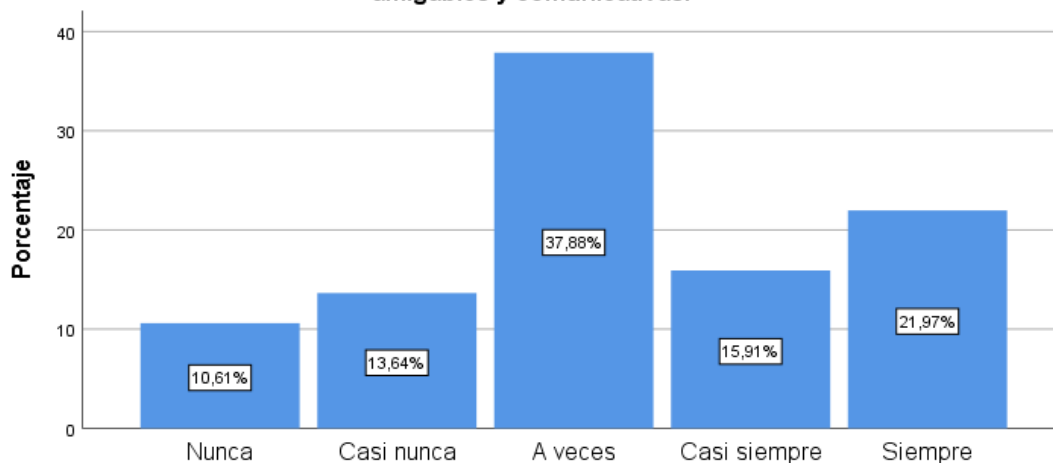
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	14	10.6	10.6	10.6
Casi nunca	18	13.6	13.6	24.2
A veces	50	37.9	37.9	62.1
Casi siempre	21	15.9	15.9	78.0
Siempre	29	22.0	22.0	100.0
Total	132	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 30

Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Socabaya, son personas abiertas, alegres, amigables y comunicativas.

Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Socabaya, son personas abiertas, alegres, amigables y comunicativas.



Fuente: Elaboración propia



En la Tabla 33 y gráfico 31 se presentan, los resultados de la pregunta: *¿Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Socabaya muestran amplitud y conocimiento de las funciones que realizan?*

Observamos, que el 18.2% señalan nunca y casi nunca, el 28.0%., señala a veces, y el 53.8% señala que en el Municipio de Socabaya casi siempre y siempre, los trabajadores de dicho Municipio, muestran amplitud y conocimientos de las funciones que realiza.

Tabla 33

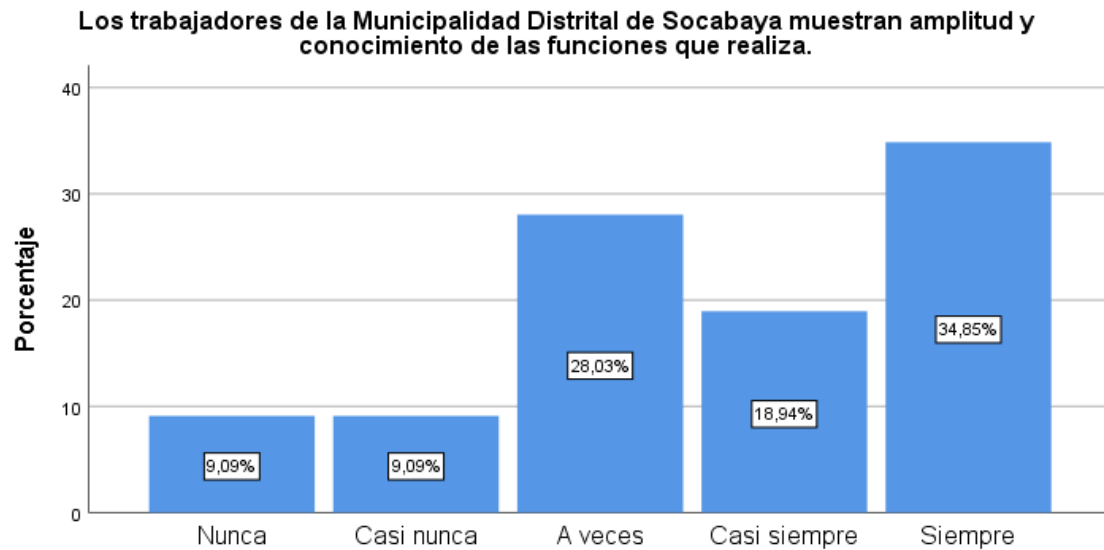
Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Socabaya muestran amplitud y conocimiento de las funciones que realiza

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	12	9.1	9.1	9.1
Casi nunca	12	9.1	9.1	18.2
A veces	37	28.0	28.0	46.2
Casi siempre	25	18.9	18.9	65.2
Siempre	46	34.8	34.8	100.0
Total	132	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 31

Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Socabaya muestran amplitud y conocimiento de las funciones que realiza



Fuente: Elaboración propia



En la Tabla 34 y gráfico 32 se presentan, los resultados de la pregunta: *Ante las dudas planteadas sobre un tema cualquiera, el trabajador de la Municipalidad Distrital de Socabaya ¿te aclara y te orienta hasta satisfacer tu inquietud?*

Observamos, que el 25.0% señalan nunca y casi nunca, el 27.3%., señala a veces, y el 47.8% señala que en el Municipio de Socabaya casi siempre y siempre, los trabajadores de dicho Municipio, aclaran y orientan sobre aspectos consultados, hasta satisfacer su inquietud.

Tabla 34

Antes las dudas planteadas sobre un tema cualquiera, el trabajador de la Municipalidad Distrital de Socabaya te aclara y te orienta hasta satisfacer tu inquietud

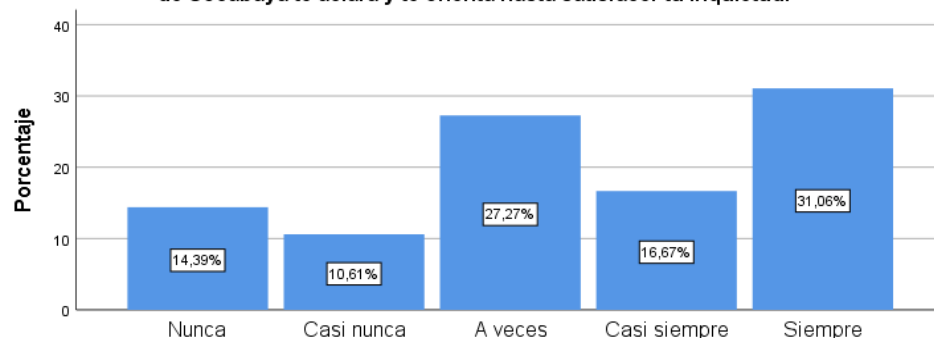
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	19	14.4	14.4	14.4
Casi nunca	14	10.6	10.6	25.0
A veces	36	27.3	27.3	52.3
Casi siempre	22	16.7	16.7	68.9
Siempre	41	31.1	31.1	100.0
Total	132	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 32

Antes las dudas planteadas sobre un tema cualquiera, el trabajador de la Municipalidad Distrital de Socabaya te aclara y te orienta hasta satisfacer tu inquietud

Ante las dudas planteadas sobre un tema cualquiera, el trabajador de la Municipalidad Distrital de Socabaya te aclara y te orienta hasta satisfacer tu inquietud.



Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 35 y gráfico 33 se presentan, los resultados de la pregunta: *Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Socabaya, ¿Son puntuales a la entrada al trabajo y te motiva a ser como ellos?*

Observamos, que el 15.2% señalan nunca y casi nunca, el 32.6%, señala a veces, y el 52.2% señala que en el Municipio de Socabaya casi siempre y siempre, los trabajadores de dicho Municipio, son puntuales a la entrada al trabajo y les motiva ser como ellos.

Tabla 35

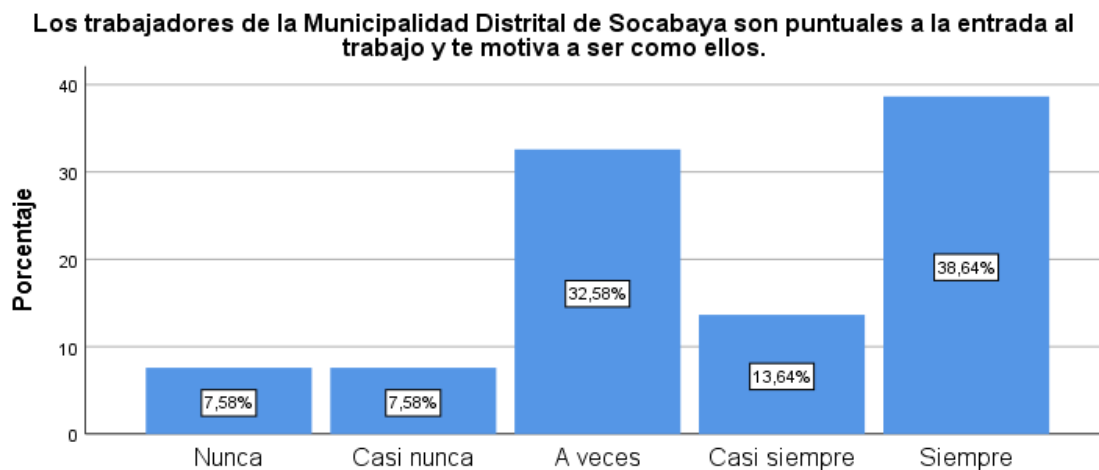
Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Socabaya son puntuales a la entrada al trabajo y te motiva a ser como ellos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	10	7.6	7.6	7.6
Casi nunca	10	7.6	7.6	15.2
A veces	43	32.6	32.6	47.7
Casi siempre	18	13.6	13.6	61.4
Siempre	51	38.6	38.6	100.0
Total	132	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 33

Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Socabaya son puntuales a la entrada al trabajo y te motiva a ser como ellos



Fuente: Elaboración propia



En la Tabla 36 y gráfico 34 se presentan, los resultados de la pregunta: *Las respuestas vertidas por los trabajadores de la Municipalidad distrital de Socabaya, ¿te brindan confianza?*

De los resultados obtenidos, observamos, que el 28.8% señalan nunca y casi nunca, el 27.3%., señala a veces, y el 43.9% señala que en el Municipio de Socabaya casi siempre y siempre, los trabajadores de dicho Municipio, te brindan confianza.

Tabla 36

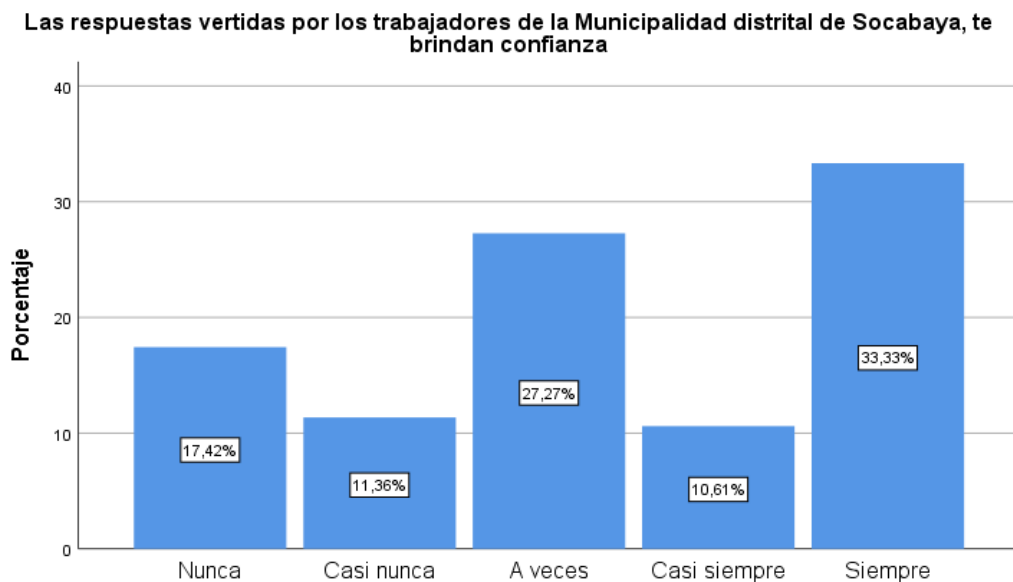
Las respuestas vertidas por los trabajadores de la Municipalidad distrital de Socabaya, te brindan confianza

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	23	17.4	17.4	17.4
Casi nunca	15	11.4	11.4	28.8
A veces	36	27.3	27.3	56.1
Casi siempre	14	10.6	10.6	66.7
Siempre	44	33.3	33.3	100.0
Total	132	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 34

Las respuestas vertidas por los trabajadores de la Municipalidad distrital de Socabaya, te brindan confianza



Fuente: Elaboración propia



En la Tabla 37 y gráfico 35 se presentan, los resultados de la pregunta: *Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Socabaya ¿muestran profesionalismo y habilidad cognoscitiva al emitir una respuesta?*

De los resultados obtenidos, observamos, que el 20.4% señalan las opciones, nunca y casi nunca, el 33.3%, señala a veces, y el 46.3% señala que en el Municipio de Socabaya casi siempre y siempre, los trabajadores de dicho Municipio, muestran profesionalismo y habilidad cognoscitiva al emitir una respuesta al usuario.

Tabla 37

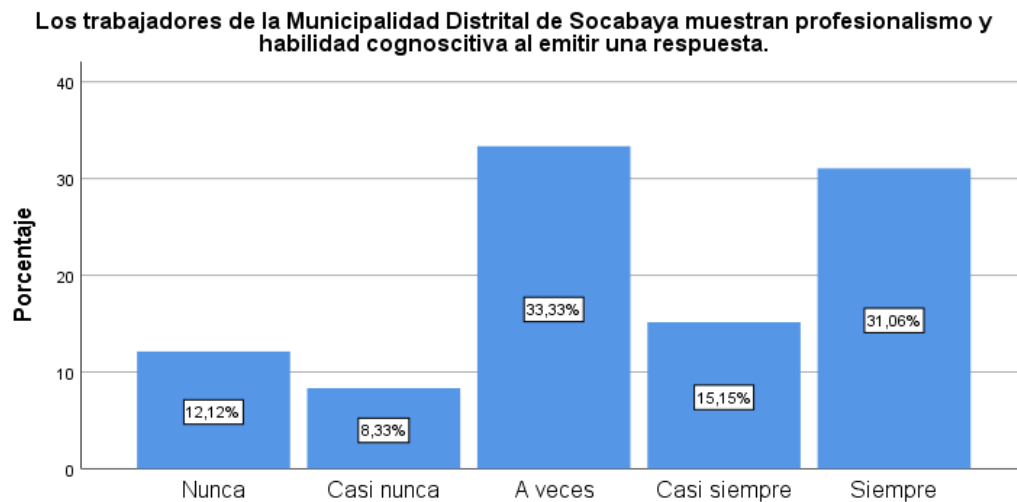
Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Socabaya muestran profesionalismo y habilidad cognoscitiva al emitir una respuesta

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	16	12.1	12.1	12.1
Casi nunca	11	8.3	8.3	20.5
A veces	44	33.3	33.3	53.8
Casi siempre	20	15.2	15.2	68.9
Siempre	41	31.1	31.1	100.0
Total	132	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 35

Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Socabaya muestran profesionalismo y habilidad cognoscitiva al emitir una respuesta



Fuente: Elaboración propia



En la Tabla 38 y gráfico 36 se presentan, los resultados de la pregunta: *La Municipalidad Distrital de Socabaya ejecuta el servicio bien a la primera vez.*

De los resultados obtenidos, observamos, que el 40.1% señalan las opciones, nunca y casi nunca, el 27.3%, señala a veces, y el 32.6% señala que en el Municipio de Socabaya casi siempre y siempre, los trabajadores de dicho Municipio, ejecutan el servicio solicitado en forma eficiente a la primera vez de consulta.

Tabla 38

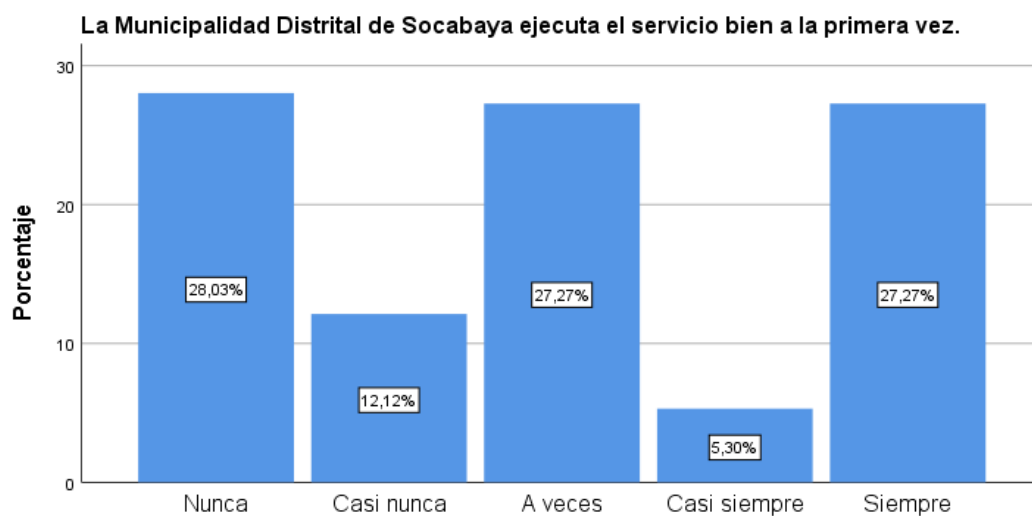
La Municipalidad Distrital de Socabaya ejecuta el servicio bien a la primera vez

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	37	28.0	28.0	28.0
Casi nunca	16	12.1	12.1	40.2
A veces	36	27.3	27.3	67.4
Casi siempre	7	5.3	5.3	72.7
Siempre	36	27.3	27.3	100.0
Total	132	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 36

La Municipalidad Distrital de Socabaya ejecuta el servicio bien a la primera vez



Fuente: Elaboración propia



En la Tabla 39 y gráfico 37 se presentan, los resultados de la pregunta: *Los horarios de atención al usuario de la Municipalidad distrital de Socabaya, ¿son los adecuados?*

De los resultados obtenidos, observamos, que el 9.9% señalan las opciones, nunca y casi nunca, el 11.4%., señala a veces, y el 78.8% señala que en el Municipio de Socabaya casi siempre y siempre, brinda horarios adecuados para la atención de los usuarios.

Tabla 39

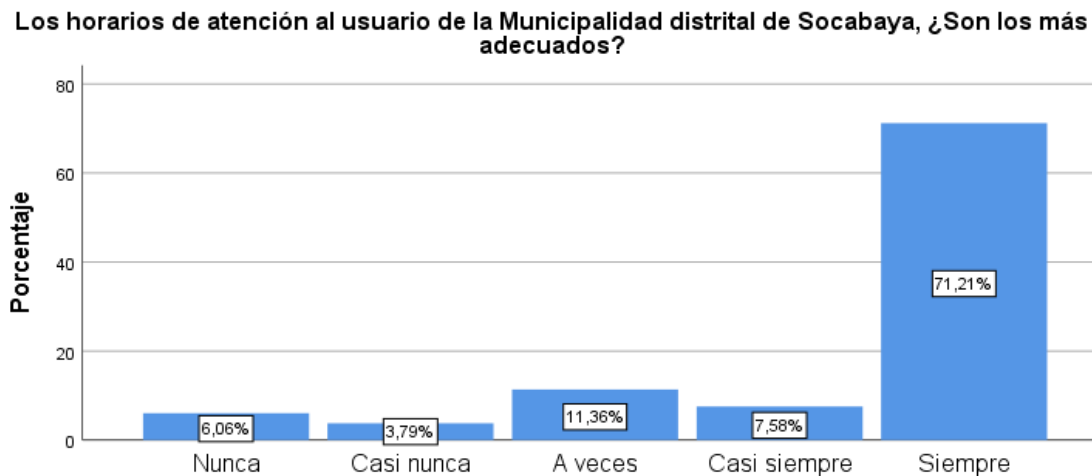
Los horarios de atención al usuario de la Municipalidad distrital de Socabaya, son los adecuados?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	8	6.1	6.1	6.1
Casi nunca	5	3.8	3.8	9.8
A veces	15	11.4	11.4	21.2
Casi siempre	10	7.6	7.6	28.8
Siempre	94	71.2	71.2	100.0
Total	132	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 37

Los horarios de atención al usuario de la Municipalidad distrital de Socabaya, son los adecuados?



Fuente: Elaboración propia



En la Tabla 40 y gráfico 38 se presentan, los resultados de la pregunta: *La Municipalidad Distrital de Socabaya ¿se esfuerza por conocer y entender las necesidades del usuario?*

De los resultados obtenidos, observamos, que el 34.9% señalan las opciones, nunca y casi nunca, el 34.1%., señala a veces, y el 31.1% señala que en el Municipio de Socabaya casi siempre y siempre, se esfuerza por conocer y entender las necesidades del usuario.

Tabla 40

La Municipalidad Distrital de Socabaya se esfuerza por conocer y entender las necesidades del usuario

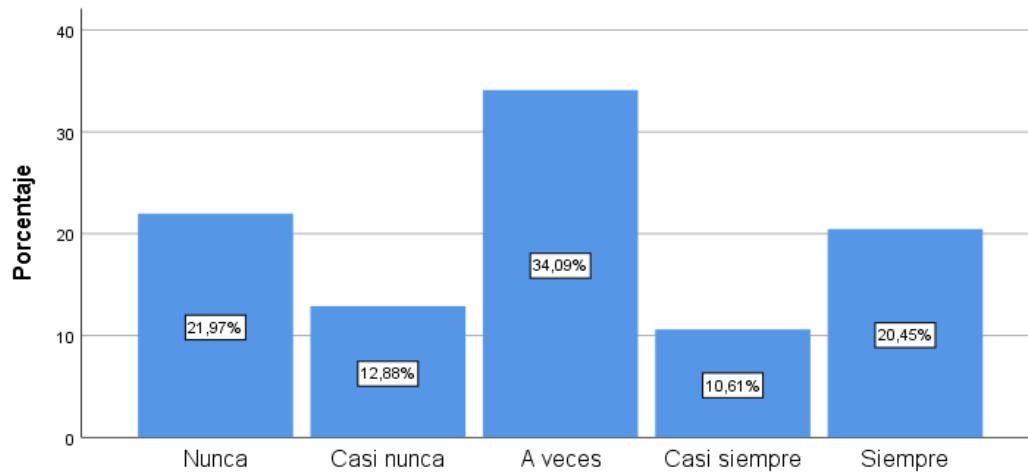
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	29	22.0	22.0	22.0
Casi nunca	17	12.9	12.9	34.8
A veces	45	34.1	34.1	68.9
Casi siempre	14	10.6	10.6	79.5
Siempre	27	20.5	20.5	100.0
Total	132	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 38

La Municipalidad Distrital de Socabaya se esfuerza por conocer y entender las necesidades del usuario

La Municipalidad Distrital de Socabaya se esfuerza por conocer y entender las necesidades del usuario.



Fuente: Elaboración propia



En la Tabla 41 y gráfico 39 se presentan, los resultados de la pregunta: *La Municipalidad Distrital de Socabaya, puede hacer suyo tus problemas planteados.*

De los resultados obtenidos, observamos, que el 48.5% señalan las opciones, nunca y casi nunca, el 30.3%, señala a veces, y el 21.2% señala que en el Municipio de Socabaya casi siempre y siempre, hace suyos los problemas planteados por los usuarios.

Tabla 41

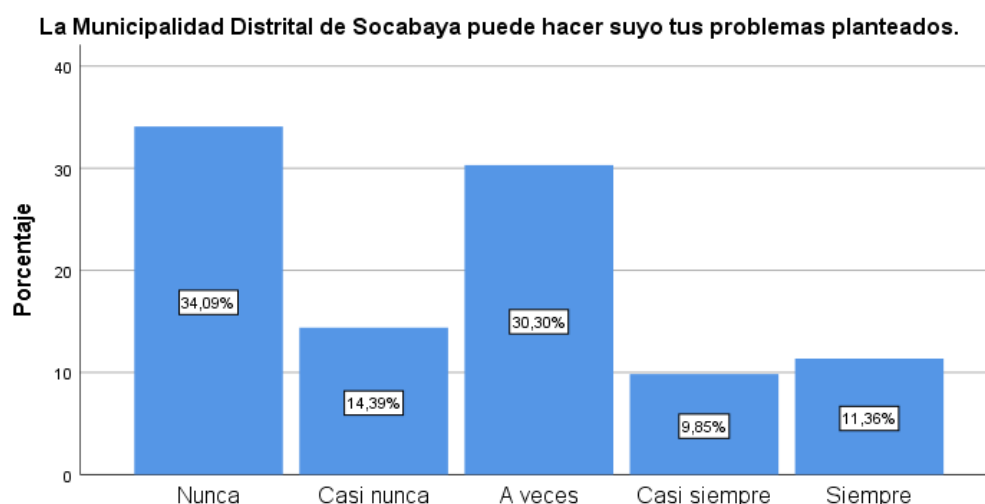
La Municipalidad Distrital de Socabaya puede hacer suyo tus problemas planteados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	45	34.1	34.1	34.1
Casi nunca	19	14.4	14.4	48.5
A veces	40	30.3	30.3	78.8
Casi siempre	13	9.8	9.8	88.6
Siempre	15	11.4	11.4	100.0
Total	132	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 39

La Municipalidad Distrital de Socabaya puede hacer suyo tus problemas planteados



Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 42 y gráfico 40 se presentan, los resultados de la pregunta: *En la Municipalidad Distrital de Socabaya se vive un clima organizacional favorable entre los trabajadores.*

De los resultados obtenidos, observamos, que el 15.1% señalan las opciones, nunca y casi nunca, el 23.5%., señala a veces, y el 61.3% señala que en el Municipio de Socabaya casi siempre y siempre, se vive un clima organizacional favorable entre los trabajadores del citado Municipio.

Tabla 42

En la Municipalidad Distrital de Socabaya se vive un clima organizacional favorable entre los trabajadores

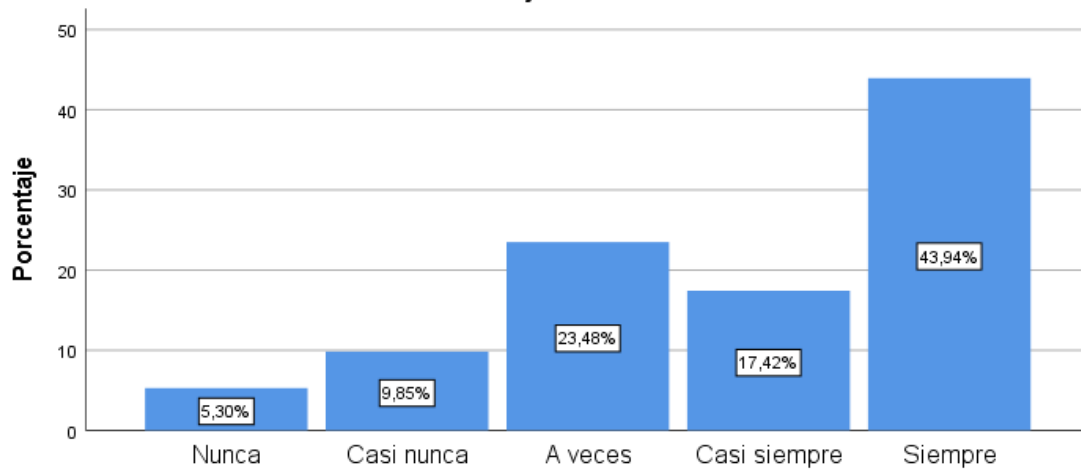
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	7	5.3	5.3	5.3
Casi nunca	13	9.8	9.8	15.2
A veces	31	23.5	23.5	38.6
Casi siempre	23	17.4	17.4	56.1
Siempre	58	43.9	43.9	100.0
Total	132	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 40

En la Municipalidad Distrital de Socabaya se vive un clima organizacional favorable entre los trabajadores

En la Municipalidad Distrital de Socabaya se vive un clima organizacional favorable entre los trabajadores.



Fuente: Elaboración propia



3.3. RESULTADOS A NIVEL DE DIMENSIONES DE LA VARIABLE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS.

De acuerdo a lo planteado en la Metodología y en la Operacionalización de las Variables, la variable Gestión de Recursos Humanos, se ha establecido en base a cuatro dimensiones:

1. **Satisfacción del Empleado;** construido en base a los indicadores, Condiciones de Seguridad, Condiciones Higiénicas, Condiciones Estéticas, Condiciones Ergonómicas y Condiciones de Bienestar.
2. **Mejora de las competencias;** Construido a partir de los siguientes Indicadores: Habilidades, Capacitación y Autoestima.
3. **Excelencia en el desempeño;** Construido con los indicadores, Rendimiento, Productividad, Habilidades Organizativas, Capacidad de Liderazgo y Trabajo en Equipo.
4. **Mejora de la Productividad;** Construido con los indicadores, Educación Básica, Alimentación Adecuada, Gasto Social, que hace posible el trabajo y Mantener y Mejorar las habilidades de la mano de obra. (Benites, 2018)

Cada una de las Dimensiones y los indicadores antes señalados, a su vez, se han calculado en base a las preguntas del Cuestionario de Recursos Humanos, recodificando las opciones de respuesta de las preguntas originales y recodificando cada pregunta del cuestionario con tres opciones: Bajo (nunca y casi nunca), Intermedio (A veces) y alto (Casi siempre y siempre). Para el caso de la variable Calidad del Servicio, se procedió de la misma manera, recodificando las categorías de las preguntas del cuestionario en tres opciones, tal conforme se procedió, con la variable Gestión de Recursos Humanos.

A continuación, se presente los resultados en Tablas y Gráficos, que permitan la comprensión y análisis de la citada información.

En la Tabla 43 y Gráfico 41, se presenta la información de la dimensión Satisfacción del Empleado, con los porcentajes respectivos, para cada opción, 39.3% para la opción puntaje Bajo, 56.6% para Intermedio y 4.1% para la opción Alto. Los puntajes presentados en esta Tabla, nos permitirán efectuar los Contrastes de Hipótesis y aceptar o rechazar las Hipótesis planteadas en el Estudio.

Tabla 43

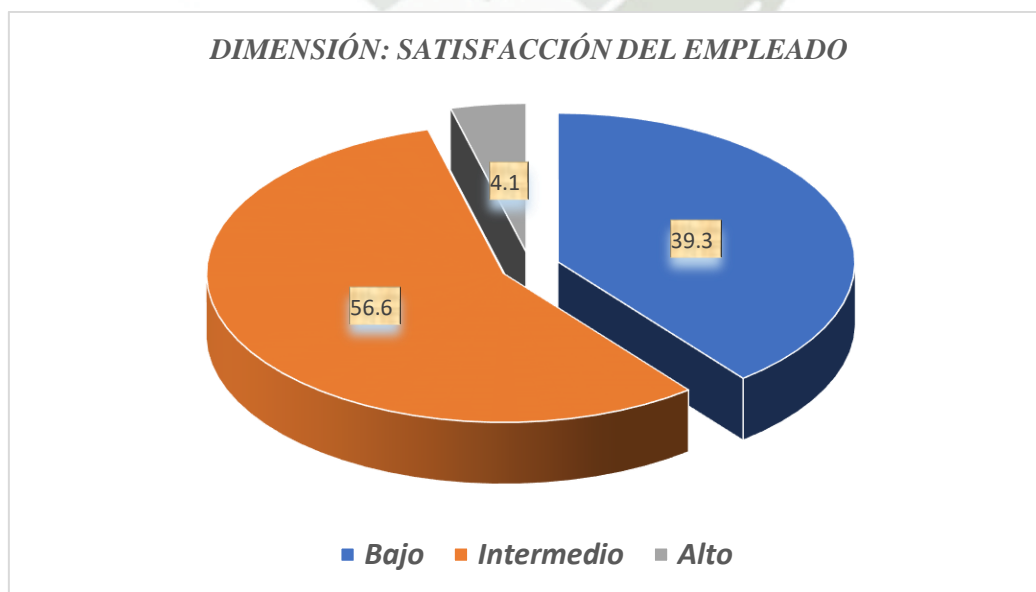
Satisfacción del empleado (recodificado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	48	39.3	39.3	39.3
Intermedio	69	56.6	56.6	95.9
Alto	5	4.1	4.1	100.0
Total	122	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 41

Satisfacción del empleado (recodificado)



Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 44, se presenta la información relativa a Mejora de las Competencias, con los porcentajes respectivos, para cada opción, 41.0% para la opción puntaje Bajo, 45.9% para Intermedio y 13.1% para la opción Alto. Estos puntajes presentados en esta Tabla, nos permitirán efectuar los Contrastes de Hipótesis y aceptar o rechazar las Hipótesis planteadas en el Estudio.

Tabla 44

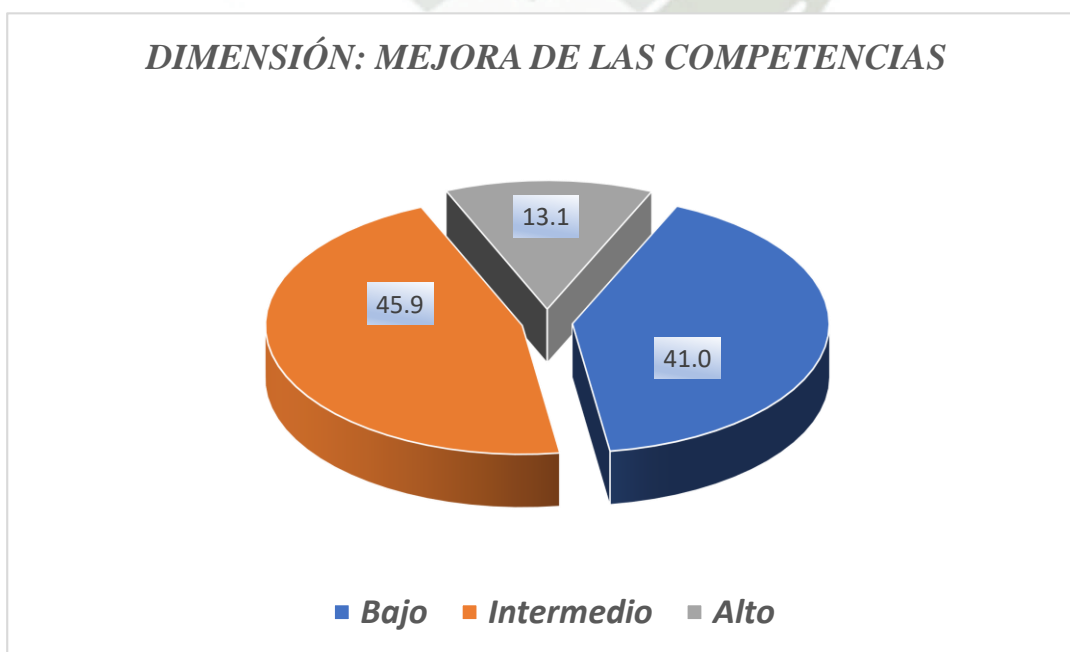
Mejora de las competencias (recodificado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	50	41.0	41.0	41.0
Intermedio	56	45.9	45.9	86.9
Alto	16	13.1	13.1	100.0
Total	122	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 42

Mejora de las competencias (recodificado)



Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 45, se presenta la información relativa a Excelencia en el desempeño, con los porcentajes respectivos, para cada opción, 23.0% para la opción puntaje Bajo, 63.1% para Intermedio y 13.9% para la opción Alto. Los puntajes de esta Tabla, nos permitirán efectuar los Contrastes de Hipótesis y aceptar o rechazar las Hipótesis planteadas en el Estudio.

Tabla 45

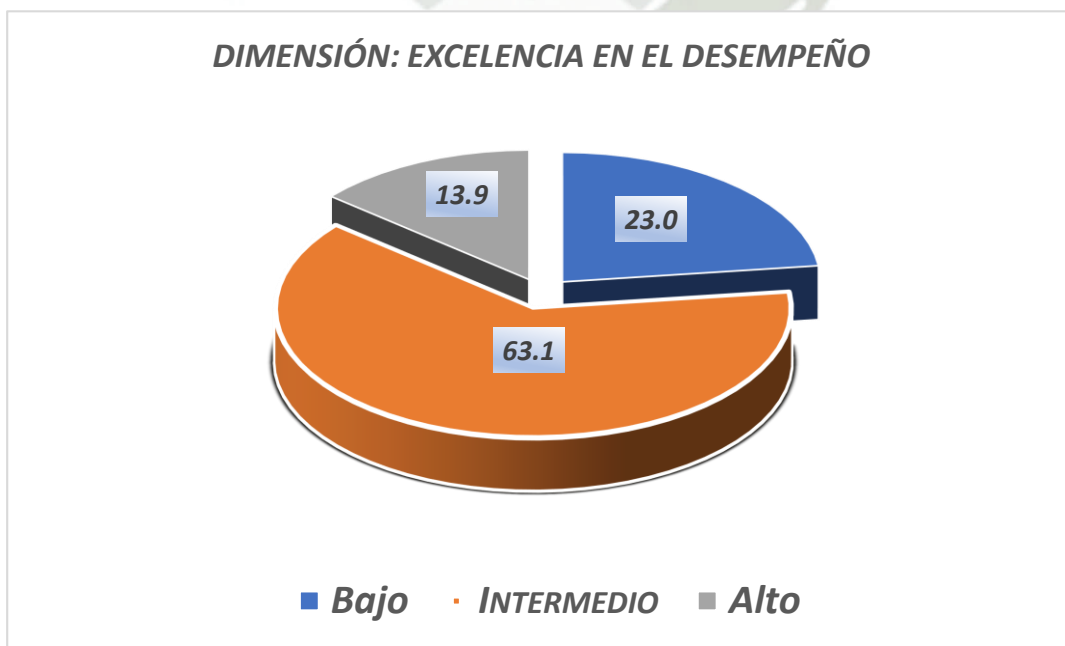
Excelencia en el desempeño (recodificado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	28	23.0	23.0	23.0
Intermedio	77	63.1	63.1	86.1
Alto	17	13.9	13.9	100.0
Total	122	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 43

Excelencia en el desempeño (recodificado)



Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 46, se presenta la información relativa a Mejora de la Productividad, con los porcentajes respectivos, para cada opción, 36.1% para la opción puntaje Bajo, 53.3% para Intermedio y 10.7% para la opción Alto. Los puntajes de esta Tabla, nos permitirán efectuar los Contrastes de Hipótesis y aceptar o rechazar las Hipótesis planteadas en el Estudio.

Tabla 46

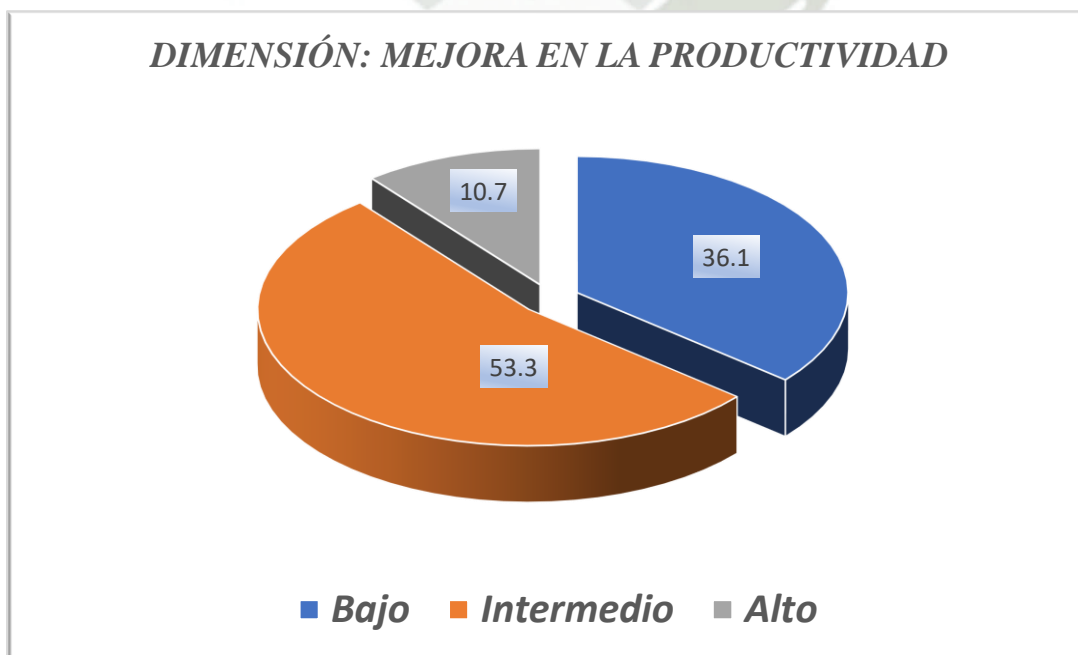
Mejora en la productividad (recodificado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	44	36.1	36.1	36.1
Intermedio	65	53.3	53.3	89.3
Alto	13	10.7	10.7	100.0
Total	122	100.1	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 44

Mejora en la productividad (recodificado)



Fuente: Elaboración propia

3.4. CONTRASTES DE LAS HIPÓTESIS PLANTEADAS EN EL ESTUDIO.

Considerando que las variables estudiadas en la presente Investigación, Gestión de Recursos Humanos y Calidad de Servicio, son tratadas como variables cualitativas, por las opciones de respuestas, que se han conformado, según una escala de Likert, para los Contrastes de las Hipótesis, utilizaremos el Chi cuadrado de Pearson, El estadístico ji-cuadrado (o **chi cuadrado**), que tiene una distribución de probabilidad de similar nombre, se utiliza para determinar si existe o no una asociación significativa entre dos variables categóricas, y nos permite someter a pruebas de hipótesis referidas a distribuciones de frecuencias. En términos generales, esta prueba contrasta las frecuencias observadas con las frecuencias esperadas considerando las hipótesis del Estudio. (Pilares Huallpa, Robert Paul, 2017)

Para tal efecto, utilizando el software SPSS versión 25, se ha procedido a construir las tablas de doble entrada, con la variable *Calidad de Servicio*, cruzada con cada una de las dimensiones (4) de la variable *Gestión de Recursos Humanos*, para luego obtener los valores del Estadístico chi cuadrado y rechazar o aceptar las Hipótesis planteadas en la Investigación.

3.4.1. Contraste de la Hipótesis General

H₀: No Existe relación significativa entre la Gestión de Recursos Humanos y la Calidad de Servicio a los Usuarios, en el Municipio distrital de Socabaya, 2022.

H₁: Existe relación significativa entre la Gestión de Recursos Humanos y Calidad de Servicio, en el Municipio distrital de Socabaya, 2022.

Tabla 47

*Calidad de servicio * Gestion de Recursos Humanos*

Variable	Categorías	TRABAJADORES RECODIFICADO			Total
		Bajo	Intermedio	Alto	
USUARIO RECODIFCADO	Bajo	2	12	5	19
	Intermedio	15	29	9	53
	Alto	7	40	3	50
Total		24	81	17	122

Fuente: Elaboración propia

Tabla 48

Pruebas de Chi Cuadrado

Indicadores	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,847 ^a	4	0.028
Razón de verosimilitud	11.007	4	0.026
Asociación lineal por lineal	1.329	1	0.249
N de casos válidos	122		

a. 2 casillas (22,2%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,65.

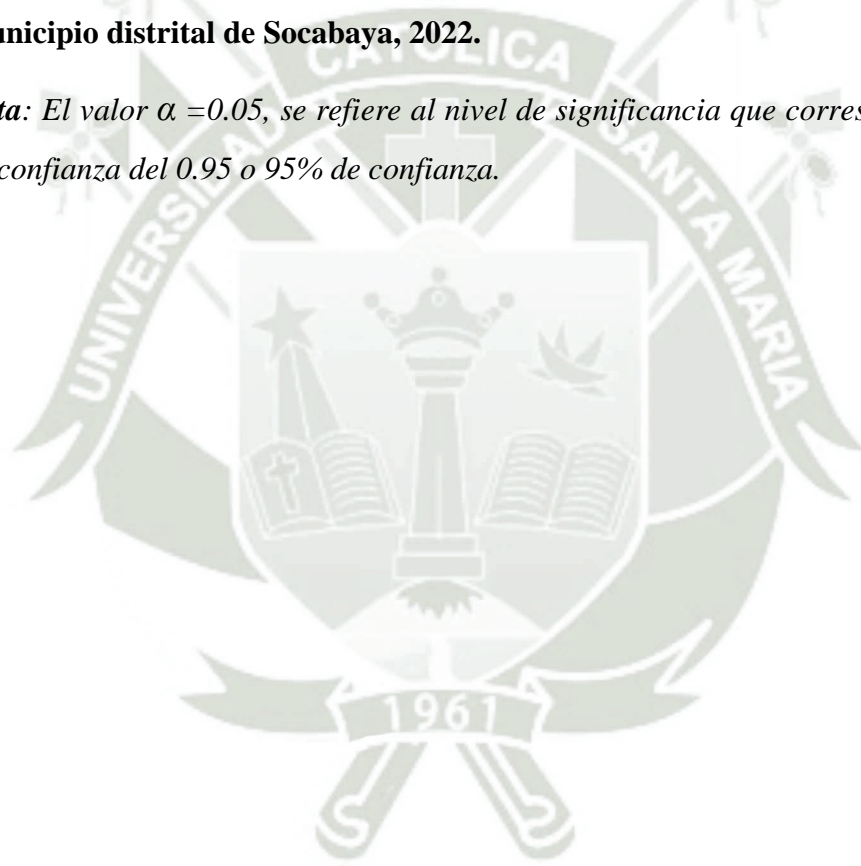
Fuente: Elaboración propia

El contraste de Hipótesis, se efectuará según la siguiente Regla:

- Si el valor crítico o Significación Asintótica (bilateral) (ρ) es $>$ que $\alpha = 0.05$, aceptamos la Hipótesis Nula (H_0) y rechazamos la Hipótesis Alternativa (H_1)
- Si el valor crítico o Significación Asintótica (bilateral) (ρ) es $<$ que $\alpha = 0.05$, rechazamos la Hipótesis Nula (H_0) y aceptamos la Hipótesis Alternativa (H_1);

Por tanto, según el resultado presentado en la Tabla 48, se presenta el valor crítico $\rho = 0.028$, menor a $\alpha = 0.05$, por tanto, se procede a aceptar la Hipótesis Alternativa, **H_1 : Existe influencia entre la gestión de Recursos Humanos y Calidad de Servicio, en el Municipio distrital de Socabaya, 2022.**

Nota: El valor $\alpha = 0.05$, se refiere al nivel de significancia que corresponde a un nivel de confianza del 0.95 o 95% de confianza.



3.4.2. Contraste de las Hipótesis Específicas.

H₁. La relación de la dimensión Satisfacción del Empleado y la Calidad del Servicio al Usuario en la Municipalidad distrital de Socabaya, 2022, no es estadísticamente significativa.

Relacionado las variables Calidad de Servicio y la primera Dimensión de la variable Gestión de Recursos Humanos que es la Satisfacción del Empleado, podemos observar en las Tablas 49 y 50, los resultados obtenidos de las dos variables en mención, donde, básicamente en la Tabla 50, disponemos de los resultados para efectuar el contraste de Hipótesis de las dos variables en referencia:

Si el valor crítico o Significación Asintótica (bilateral) (ρ) es $>$ que $\alpha = 0.05$, rechazamos la Hipótesis Específica Planteada (H_1), planteando que La influencia de satisfacción del empleado y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Socabaya, 2022, NO es significativa.

Por tanto, según el resultado presentado en la Tabla 50, se presenta el valor crítico $\rho = 0.135$, mayor a $\alpha = 0.05$, por tanto, se procede a rechazar la Hipótesis (H_1) planteada, concluyendo que la dimensión Satisfacción del Empleado y la Calidad de Servicio en la Municipalidad distrital de Socabaya es estadísticamente significativa o que existe relación entre las variables citadas.

Tabla 49

*Calidad del servicio * satisfacción del empleado*

VARIABLE - CATEGORIA		SATISFACCIÓN DEL EMPLEADO RECODIFICADO			Total
		Bajo	Intermedio	Alto	
USUARIO RECODIFICADO	Bajo	4	13	2	19
	Intermedio	21	29	3	53
	Alto	23	27	0	50
Total		48	69	5	122

Fuente: Elaboración propia



Tabla 50*Prueba Chi Cuadrado*

Indicadores	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,335 ^a	4	0.363
Razón de verosimilitud	3.954	4	0.412
Asociación lineal por lineal	1.897	1	0.168
N de casos válidos	122		

a. 1 casillas (11,1%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,49.

Fuente: Elaboración propia



H₂. La relación de la Dimensión Mejora de las Competencias y la Calidad del Servicio al Usuario en la Municipalidad Distrital de Socabaya, 2022, no es significativa.

Relacionado las variables Calidad de Servicio y la segunda Dimensión de la variable Gestión de Recursos Humanos, podemos observar en las Tablas 51 y 52, los resultados obtenidos de las dos variables en mención, donde, básicamente en la Tabla 52, disponemos de los resultados para efectuar el contraste de Hipótesis de las dos variables en referencia:

Si el valor crítico o Significación Asintótica (bilateral) (ρ) es $>$ que $\alpha = 0.05$, rechazamos la Hipótesis Específica Planteada; (**H₂**), interpretándose, que la influencia de Mejora de las Competencias y Calidad del Servicio en la Municipalidad Distrital de Socabaya, 2022, **NO** es significativa.

Por tanto, según el resultado presentado en la Tabla 52, se presenta el valor crítico de $\rho = 0.363$, mayor a $\alpha = 0.05$, por tanto, se procede a rechazar la Hipótesis (**H₂**) planteada, concluyendo, que la dimensión Mejora de las Competencias y la Calidad del Servicio en la Municipalidad distrital de Socabaya, **es estadísticamente significativa o que ambas variables influyen entre si.**

Tabla 51

*Calidad del Servicio * Mejora de las Competencias*

VARIABLE - CATEGORÍA	EXCELENCIA EN EL DESEMPEÑO RECODIFICADO			Total	
	Bajo	Intermedio	Alto		
USUARIO RECODIFICADO	Bajo	4	11	4	19
	Intermedio	16	30	7	53
	Alto	8	36	6	50
Total	28	77	17	122	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 52

Prueba Chi Cuadrado

Indicadores	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,201 ^a	4	0.380
Razón de verosimilitud	4.118	4	0.390
Asociación lineal por lineal	0.028	1	0.866
N de casos válidos	122		

a. 2 casillas (22,2%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,65.

Fuente: Elaboración propia

H₃. La relación de la Dimensión Excelencia en el Desempeño y la Calidad del Servicio al Usuario en la Municipalidad Distrital de Socabaya, 2022, no es significativa.

Relacionado las variables Calidad de Servicio y la tercera Dimensión de la variable Gestión de Recursos Humanos, Excelencia en el Desempeño, podemos observar en las Tablas 53 y 54, los resultados obtenidos de las dos variables en mención, donde, básicamente en la Tabla 54, disponemos de los resultados para efectuar el contraste de Hipótesis de las dos variables en referencia:

Si el valor crítico o Significación Asintótica (bilateral) (ρ) es $>$ que $\alpha = 0.05$, rechazamos la Hipótesis Especifica Planteada (**H₃**), que señala que la relación de la dimensión Excelencia en el desempeño y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Socabaya, 2022, **NO** es significativa.

Por tanto, según el resultado presentado en la Tabla 54, se presenta el valor crítico $\rho = 0.380$, mayor a $\alpha = 0.05$, por tanto, se procede a rechazar la Hipótesis (**H₃**) planteada, concluyendo que las dos variables relacionadas son estadísticamente significativas o que están relacionadas.

Tabla 53
*Calidad del servicio * excelencia en el desempeño*

VARIABLE - CATEGORÍAS		MEJORA EN LA PRODUCTIVIDAD RECODIFICADO			Total
		Bajo	Intermedio	Alto	
USUARIO RECODIFCADO	Bajo	7	7	5	19
	Intermedio	17	31	5	53
	Alto	20	27	3	50
Total		44	65	13	122

Fuente: Elaboración propia

Tabla 54

Prueba Chi Cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado			
Indicadores	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,201 ^a	4	0,380
Razón de verosimilitud	4,118	4	0,390
Asociación lineal por lineal	0,028	1	0,866
N de casos válidos	122		

a. 2 casillas (22,2%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,65.

Fuente: Elaboración propia

H₄. La relación de la Dimensión Mejora en la Productividad del Empleado y la calidad del Servicio al Usuario en la Municipalidad Distrital de Socabaya, 2022, no es significativa.

Relacionado las variables Calidad de Servicio y la cuarta Dimensión de la variable Gestión de Recursos Humanos, podemos observar en las Tablas 55 y 56, los resultados obtenidos de las dos variables en mención, donde, básicamente en la Tabla 56, disponemos de los resultados para efectuar el contraste de Hipótesis de las dos variables en referencia:

Si el valor crítico o Significación Asintótica (bilateral) (ρ) es $>$ que $\alpha = 0.05$, rechazamos la Hipótesis Específica Planteada (**H₄**), que indica, que la influencia de Mejora de la Productividad y Calidad del Servicio en la Municipalidad Distrital de Socabaya, 2022, **NO** es significativa.

Por tanto, según el resultado presentado en la Tabla 56, se presenta el valor crítico $\rho = 0.380$, mayor a $\alpha = 0.05$, por tanto, rechazar la Hipótesis (**H₄**) planteada, concluyendo, que la dimensión Mejora en la Productividad y la Calidad del Servicio en la Municipalidad distrital de Socabaya, **es estadísticamente significativa o que ambas variables están relacionadas.**

Tabla 55

*Calidad del servicio * mejora en la productividad*

VARIABLE - CATEGORÍAS	MEJORA EN LA PRODUCTIVIDAD RECODIFICADO			Total	
	Bajo	Intermedio	Alto		
USUARIO RECODIFICADO	Bajo	7	7	5	19
	Intermedio	17	31	5	53
	Alto	20	27	3	50
Total	44	65	13	122	

Fuente: Elaboración propia



Tabla 56

Prueba Chi Cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado			
Indicadores	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7,154 ^a	4	0.128
Razón de verosimilitud	6.178	4	0.186
Asociación lineal por lineal	2.045	1	0.153
N de casos válidos	122		

a. 1 casillas (11,1%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,02.

Fuente: Elaboración propia

3.4.3. Análisis de los resultados obtenidos

Según los resultados presentados en el capítulo anterior, existe relación estadísticamente significativa, entre la Gestión de Recursos Humanos y la Calidad del Servicio, en la Municipalidad distrital de Socabaya, 2022, por tanto, podemos concluir, que la Gestión de Recursos Humanos se influye significativamente con la Calidad de Servicio en la atención a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Socabaya. Confirmando la Hipótesis Alternativa planteada en el Estudio.

Por otro lado, podemos interpretar que las cuatro dimensiones de la variable Gestión de Recursos Humanos, como son: Satisfacción del Empleado, Mejora de las Competencias, Excelencia en el Desempeño y Mejora de la Productividad, con valores críticos (ρ), de 0.135; 0.363; 0.380 y 0.128, respectivamente, están relacionadas significativamente, al rechazar las hipótesis específicas planteadas en el estudio, respecto a la variable Calidad del Servicio, dado que dichos valores críticos (ρ) superan del nivel de significancia 0.05.

Estos resultados, son analizados en forma detallada, en la parte de conclusiones y recomendaciones del presente trabajo.

CONCLUSIONES

1. De los resultados obtenidos en el capítulo anterior, se constata que existe relación positiva y significativa (0.028), entre la Gestión de Recursos Humanos y la Calidad del Servicio, en la Municipalidad distrital de Socabaya, al año 2022, resultado que nos lleva a concluir que las acciones de Satisfacción del Empleado, la Mejora de las Competencias, la Excelencia en el Desempeño, y la Mejora de la Productividad, en forma conjunta, que ha desarrollado la Municipalidad de Socabaya en el transcurso del año 2022, ha permitido alcanzar y lograr una influencia positiva y significativa con la Calidad del Servicio que ofrece dicho Municipio.
2. Si observamos el comportamiento de las variables Satisfacción del Empleado y Calidad de Servicio a los Usuarios, en el Municipio distrital de Socabaya, según los contrastes de hipótesis, existe una relación positiva entre ambas variables que existe una relación significativa. Según la información captada de los trabajadores del citado Municipio, señalan que las Condiciones de Seguridad, las Condiciones Higiénicas, las Condiciones Estéticas, Ergonómicas y de Bienestar, no serían las más adecuadas, hecho que influiría en la Calidad de Servicio que ofrece el Municipio de Socabaya, tal conforme se aprecia en los resultados de las Tablas 23, 24, y 25 del presente Estudio. Sin embargo y según el Contraste de Hipótesis, entre las variables, Satisfacción del Empleado y la Calidad del Servicio existe una relación significativa.
3. Al contrastar las variables Mejora de las Competencias y Calidad del Servicio en el Municipio de Socabaya, se observa una relación relevante; Sin embargo, y de acuerdo a lo señalado por los trabajadores (as), existen limitaciones en cuanto a las habilidades que poseen, por la casi inexistente capacitación que reciben y la autoestima que debe ser una práctica diaria, casi no existe, conforme los resultados que aparecen en las Tablas 9, 10 y 11 del presente trabajo, donde los porcentajes de las opciones Nunca, Casi nunca y A veces, supera porcentualmente a las opciones Casi Siempre y Siempre.
4. Contrastando las variables Excelencia en el Desempeño y la variable Calidad del Servicio, y de acuerdo al contraste de hipótesis elaborado en el capítulo anterior, se desprende que hay una relación significativa entre las variables señaladas, que podrá ser explicada, por el hecho que los resultados del rendimiento laboral, se explica por la adecuada administración de recursos humanos y económicos, por las habilidades de los trabajadores, y por la capacidad de liderazgo de los trabajadores, dado que mientras en el caso del rendimiento laboral, alcanza puntajes relativamente altos, el resto de variables

señaladas también presentan puntajes altos; En tal sentido, podemos afirmar que existe una relación significativa entre la Excelencia en el Desempeño Laboral y la Calidad del Servicio al Usuario, conforme los resultados presentados en las Tablas, 12, 13, 14, 15 y 16 del presente trabajo.

5. Observando el comportamiento de las variables Mejora de la Productividad y Calidad del Servicio a los Usuarios, según el contraste de hipótesis de estas dos variables, se aprecia que existe una relación significativa entre ellas, que se explicaría por los altos porcentajes en las opciones a veces, casi siempre y siempre de las variables Educación básica y Alimentación adecuada; Sin embargo, en las variables Gasto Social que hace posible el trabajo y Mantener y Mejorar las habilidades de mano de obra, se aprecian puntajes relativamente bajos en las opciones a veces, casi siempre y siempre, aun así, en el contraste de hipótesis de estas variables se aprecia que existe una relación significativa entre ellas (Tablas 18 al 21 del presente trabajo), razón por la cual, se concluye que existe una relación significativa entre las variables Mejora de la Productividad y Calidad del servicio.

RECOMENDACIONES.

1. Consideramos recomendable, que los resultados de la presente Investigación, deben ser alcanzados a las nuevas autoridades ediles del Municipio de Socabaya, que se harán cargo a partir del 01 de enero del 2023, para que consideren los resultados del presente estudio, en consideración a que estos resultados, de alguna manera, presentan algunas deficiencias, que sería recomendable tomar en cuenta, especialmente por la Oficina de Recursos Humanos del Municipio o quien haga sus veces, para superar reiteramos, los temas relacionados a la satisfacción del empleado, la mejora de las competencias, la excelencia en el desempeño de las funciones y la mejora de la productividad, que están íntimamente influyendo con las funciones de los trabajadores del Municipio de Socabaya.
2. Es así, que las nuevas autoridades ediles del Municipio de Socabaya, deben preocuparse en crear oportunas estrategias para de satisfacer a los empleados y trabajadores en general del citado Municipio, implementando programas de capacitación, que permitan mejorar las competencias, el rendimiento y desempeño de sus trabajadores, y que garanticen, superar los aspectos de productividad, y de esta manera que se dé una influencia efectiva entre la mejora de competencias y la calidad del servicio en el Municipio de Socabaya.
3. Es deseable igualmente, que las nuevas autoridades del Municipio, consideren la pertinencia de mejorar el mantenimiento y reparación de los aspectos tangibles, como son, las instalaciones del local Municipal, implementación de equipos de trabajo, aspectos influyentes al comportamiento del personal de trabajadores que fueran necesarios, implementando talleres de trabajo para lograr sensibilizarlos en busca de una buena atención a los usuarios, generando empatías con estos y de esta manera alcanzar niveles significativos en la calidad de servicios que presta el Municipio de Socabaya.
4. Es importante que las nuevas autoridades del Municipio de Socabaya, deban crear las condiciones necesarias para lograr la satisfacción del trabajador, en aspectos relacionados a la seguridad interna y externa, a la mejora de los servicios higiénicos en las instalaciones del Municipio, evaluar y mejorar el equipamiento de trabajo de los empleados, adaptándoles a las reales necesidades en el desempeño laboral de cada uno de ellos y finalmente, en la medida de lo posible, implementar las condiciones mínimas de bienestar de los trabajadores, logrando de esta manera una

influencia significativa entre la satisfacción del empleado y la calidad de servicios prestados.

5. Es recomendable que las autoridades del Municipio de Socabaya, evalúen las competencias de sus trabajadores, en cuanto a sus habilidades, capacitación y autoestima, asignándoles funciones en puestos donde mejor se desempeñen, previa capacitación, para lograr de esta manera, mejorar las relaciones entre los trabajadores y como consecuencia, mejorar la calidad de servicio al usuario, logrando de esta manera una influencia positiva entre la mejora de las competencias y la calidad de servicio.
6. Asimismo, las autoridades del Municipio, deberían garantizar niveles óptimos para el cumplimiento de las metas de trabajo establecidas en el Municipio, y evaluar rendimientos y productividad de los trabajadores, a través de fortalecer la práctica de habilidades de organización que permita el liderazgo de cada trabajador, acciones que permitirán, alcanzar una influencia positiva entre la excelencia en el desempeño del trabajador y la calidad de servicio.
7. Por último, recomendar a las autoridades que deben asumir la conducción del Municipio de Socabaya a partir del 01 de enero del 2023, brindar las facilidades necesarias para que el trabajador del dicho Municipio, mejore sus niveles de educación básica, promoviendo cursos de capacitación en temas relacionados con las funciones que desempeñan, que permitan y garanticen mejorar las habilidades que desempeñan y de esta manera asegurar una influencia significativa, entre la mejora de la productividad y la calidad del servicio a los usuarios del Municipio distrital de Socabaya.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

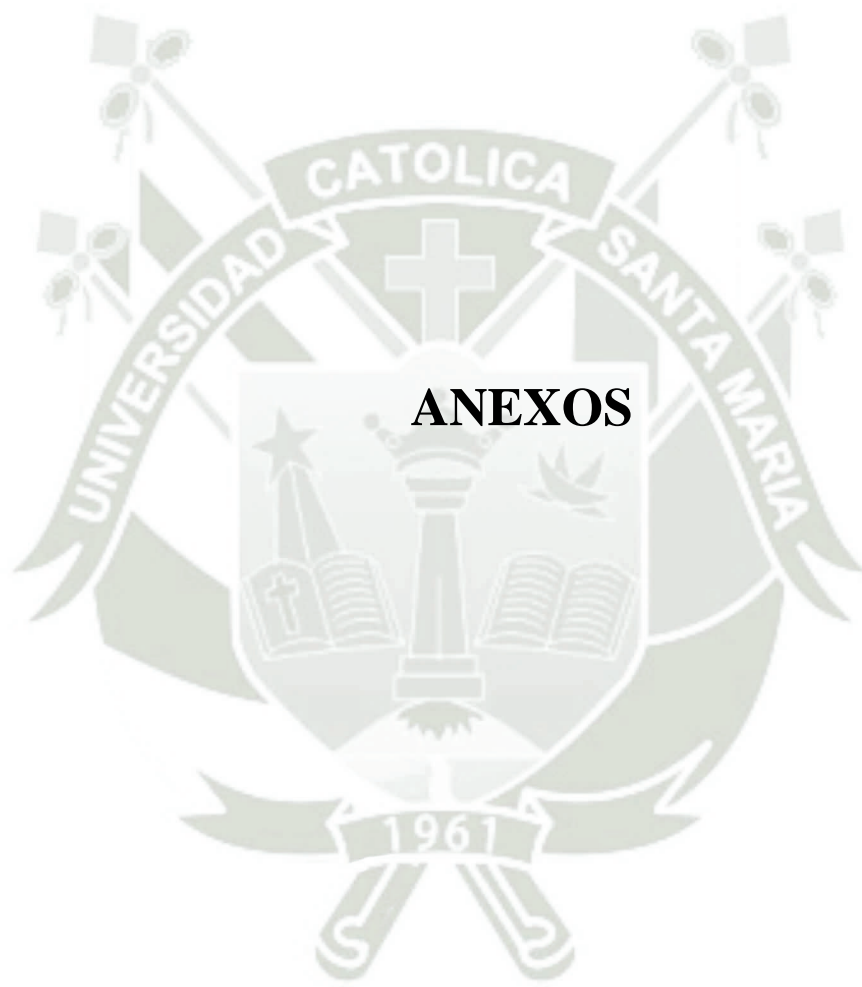
- Alvarado Salazar, F. O. (2015). *Percepción de la calidad de servicio en la Municipalidad La Perla Callao 2015*. [Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración].
- Andachi, M. (2015). *La teoría de la gestión del talento humano y el análisis del clima institucional en el Colegio Metropolitano José Miller Salazar*. [Tesis para optar el grado académico de Maestro]. Retrieved from <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/4636>
- Andia Llerena Walter Paul; Herrera Naventa Ruby Ruth. (2019). *Gestión del Talento Humano y su Relación con el Desempeño Laboral del Personal de la Municipalidad Provincial de Camaná – Arequipa 2019*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa Arequipa Perú [Tesis para optar el grado de Licenciado en Administración].
- Bautista. (2012). *Reclutamiento del personal de una empresa*. Retrieved from https://es.slideshare.net/darwin_bautista/reclutamiento-del-personal-de-una-empresa
- Benites, A. (2018). *Trabajadores de limpieza pública dan ultimátum a alcalde de Trujillo*. Retrieved from <https://peru21.pe/peru/trabajadores-limpieza-publica-dan-ultimatum-alcalde-trujillo-402084-noticia/>
- Cabrera, H. (2010). Aplicación de un procedimiento de mejora a procesos ordenados secuencialmente a partir de métodos multicriterios. *Biblioteca virtual de Derecho, Economía y Ciencias Sociales*(10/28449). Retrieved from https://scholar.google.com/scholar_url?url=https://www.eumed.net/libros-gratis/2010a/650/650.pdf&hl=es&sa=T&oi=gsb-ggp&ct=res&cd=0&d=14327823965425974743&ei=iiV9ZPWIDKKbywSeir5w&scisig=AGIGAw9Hk8M5hhzLowYT2-nigYth
- Calderón, L. (2014). *El clima organizacional y su influencia en la atención al cliente en la plataforma de atención de la Oficina de Normalización Previsional La Libertad*. [Tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración de Empresas]. Retrieved from https://scholar.google.com/scholar_url?url=https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/2784&hl=es&sa=T&oi=gsb&ct=res&cd=0&d=11278218243249261791&ei=tyV9ZOXXBYb4yASAjZegAQ&scisig=AGIGAw-CGDNnpcVf2KWnkkuTE483
- Carballo B. (2013). *Tipos y diseño de la investigación*. Retrieved from http://planificaciondeproyctosemirarismendi.blogspot.pe/2013/04/tipos-y-diseno-de-la-investigacion_21.html
- Carbonell, N., Alcázar, M., & Gardey, S. (2013). Propuesta de un modelo teórico del doble ajuste de la estrategia de recursos humanos: Las percepciones de los trabajadores como nexo entre las políticas formuladas e implantadas. *Intangible Capital*, 9(4), 991--1020. Retrieved from

https://scholar.google.com/scholar_url?url=https://www.redalyc.org/pdf/549/54929516004.pdf&hl=es&sa=T&oi=gsb-ggp&ct=res&cd=0&d=17458222306536442773&ei=6Ch9ZIfcNcWsmgHHtLzoDQ&scisig=AGlGAw9nHEkwIuJI6tJAxVuv6B0d

- Caruajulca, N. (2016). *Modelo de gestión para la eficiencia y calidad de servicio en la atención al usuario en la municipalidad provincial de Rodríguez De Mendoza – Amazonas, 2015*. Universidad Nacional: Toribio Rodríguez De Mendoza.
- Chang, J. (2014). *Atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatán San Marcos*. Guatemala: Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango.
- Chicacausa, M. (2013). *Modelos de gestión de los recursos humanos*. Retrieved from <http://mgaplicadosth.blogspot.pe/2013/11/modelo-de-werther-ydavids.html>
- Club de Ensayos. (2012). *Cuestionarios Abiertos y Cerrados*. Retrieved from <https://www.clubensayos.com/Acontecimientos/Sociales/Cuestionarios-Abiertos-Y-Cerrados/430644.html>
- College, D. (2020). *El control como fase del proceso administrativo*. Retrieved from <https://www.gestiopolis.com/el-control-como-fase-del-proceso-administrativo/>
- García. (2015). *Pirámide de Maslow: La jerarquía de las necesidades humanas*. <https://psicologiymente.net/psicologia/piramide-de-maslow>.
- García. (2016). *Calidad de atención al contribuyente y el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, Distrito de Moquegua, 2016*. Moquegua: Universidad Nacional de Moquegua [Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración].
- García, Martín, F., & Sánchez, G. (2013). *Propuesta de un modelo teórico del doble ajuste de la estrategia de recursos humanos: Las percepciones de los trabajadores como nexo entre las políticas formuladas e implantadas*. Universidad de Cádiz (Spain).
- GEO Tutoriales. (2016). *El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio*. GEO Tutoriales. Retrieved from <https://www.gestiondeoperaciones.net/gestion-de-calidad/el-modelo-servqual-decalidad-de-servicio/>
- Gestión de Operaciones. (2016). *El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio*. Retrieved from <https://www.gestiondeoperaciones.net/gestion-de-calidad/el-modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>
- Gonzales, L. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo*. Trujillo: SATT.

- Gonzalez, L. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente del servicio de administración tributaria de Trujillo-SATT en el año 2014*. Retrieved from <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/1423462?show=full>
- Hernández de Velazco Judith; Chumaceiro Ana Cecilia; Atencio Cárdenas Edith. (2009). Calidad de Servicio y Recurso Humano: Caso estudio tienda por departamentos. *Revista Venezolana de Gerencia*, 14(47), Maracaibo sep. 2009.
- Hernández de Velazco, J., Chumaceiro, A. C., & Atencio Cárdenas, E. (2009). Calidad de servicio y recurso humano: caso estudio tienda por departamentos. *Revista Venezolana de gerencia*, 14(47), 458--472. Retrieved from <https://www.redalyc.org/pdf/290/29014477009.pdf>
- Hernández, Fernández, & Baptista. (2010). *Metodología de la investigación*. Editorial McGraw Hill.
- Herrera Naventa, Ruby Ruth; Andia Llerena, Walter Paul. (2019). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Provincial de Camana-Arequipa 2019*. [Tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración de Empresas]. Retrieved from <https://repositorio.unsa.edu.pe/items/f1550762-c1c2-40ea-be41-0176394da165>
- Kammerer David Martha Inés; otros. (2011). Gestión de Recursos Humanos y Calidad del Servicio en las Universidades Públicas Binacionales. *Orbis. Revista Científica Ciencias Humanas*, 7(19), 181-197.
- La Gestión de Recursos Humanos como una Herramienta para mejorar las Competencias en los Empleados de la Corporación Primax I Semestre Arequipa 2017. (2017). *Puma Coila Katty Karina; Puma Quispe Susan Alejandra*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Tesis para obtener el grado académico de Licenciadas en Relaciones Industriales.
- Leyva. (2015). *Los recursos humanos y su relación con la atención al usuario de la Municipalidad Distrital De Acoria - 2014*. Universidad Nacional de Huancavelica [Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración].
- Mamani Ttito, J. E., Meléndez Espinoza, J. A., & Guillermo Rosas, L. A. (2018). *Gestión de Recursos Humanos y Calidad de Servicio al Usuario en la Municipalidad Provincial de Chíncha 2018*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega Lima Perú.
- Massaro, V. (2015). *¿Cómo definen el aporte de la gestión del desempeño a la rentabilidad del negocio empresas de tecnología en Colombia?* Universidad de Buenos Aires. [Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración].
- Méndez C. (2012). *Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales*. Limusa S. A.

- Mondragón, A. P., Mata, E. G., & Gutiérrez, É. J. (2013). Modelos de gestión de Recursos Humanos. *Universidad Autonoma Del Estado De Hidalgo*. Retrieved from <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/tepeji/n8/a13.html>
- Montoya, C., & Boyero, M. (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. *Visión de futuro*, 20(2), 0--0. Retrieved from https://scholar.google.com/scholar_url?url=http://www.scielo.org.ar/scielo.php%3Fscript%3Dsci_arttext%26pid%3DS1668-87082016000200001&hl=es&sa=T&oi=gsb-ggp&ct=res&cd=0&d=939713098849487299&ei=tyh9ZLb9H4uGmgHon7D4DA&scisig=AGIGAw97YynjGgURUaGWVROqqV3X
- Pilares Huallpa, Robert Paul. (2017). *Gestión del tiempo y rendimiento académico de los estudiantes de economía. Caso: Universidad Andina del Cusco 2016*. Universidad Andina del Cusco [Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración].
- Quispe Zuñiga, E. R., Tino Reyes, Y. J., & Gonzales Nicacio, R. A. (2019). *Gestión de recursos humanos y calidad del servicio en la municipalidad distrital de Manantay - Ucayali 2018*. Universidad Nacional de Ucayali [Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración].
- Ramos, N., & Calixta, M. (2017). *Gestión del talento humano y el desempeño laboral de la Municipalidad Distrital de Pichanaqui 2017*. Universidad de Huánuco [Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración].
- Santa Cruz, F. (2015). *Justificación de la investigación*. Retrieved from <http://florfanysantacruz.blogspot.pe/2015/09/justificacion-de-la-investigacion.html>.
- Tejada, R. (2016). *Propuesta de estrategias para mejorar la administración de los recursos humanos en la gestión de la Municipalidad Provincial de Bagua*. Universidad de Sipan [Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración].
- Tovar, A. F., Zaldívar, R. V., Fornaris, C. E., & others. (2011). La selección de recursos humanos. un acercamiento teórico metodológico. *Contribuciones a la Economía*(2011-12). Retrieved from <https://www.eumed.net/ce/2011b/arc.html>



ANEXO 1 Cuestionarios del trabajo

ANEXO 2. Operacionalización de variables

ANEXO 3. Tablas de los resultados de cuestionario de Gestión de Recursos humanos

ANEXO 4. Tablas de los resultados del cuestionario de Calidad de Servicio

ANEXO 5. Resultados de los Contrastes de hipótesis planteados en el Estudio

ANEXO 6. Resultados de las variables recodificadas de la variable Gestión de recursos humanos

ANEXO 7. Resultados de las variables recodificadas de la Variable Calidad de Servicio

ANEXO 8. Base de datos de la Gestión de recursos Humanos en Excel

ANEXO 9. Base de datos de la Calidad del Servicios en Excel.

ANEXO 10. Validación de los Instrumentos de recopilación de información.

ANEXO 1

INSTRUMENTO 1
VARIABLE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Estimado trabajador(a), la presente encuesta contiene un conjunto de preguntas relacionadas con la Gestión de Recursos Humanos en la Municipalidad Distrital de Socabaya, es confidencial y anónima. Solo se realiza con fines de investigación por alumnos de la UCSM, y cuenta con la autorización del Municipio. Agradecemos su colaboración en el desarrollo del cuestionario. (Marque su respuesta con una X, en el casillero que corresponda). GRACIAS

N°	ÍTEMS	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
01	La Municipalidad Distrital de Socabaya, presenta riesgos de seguridad, como incendios, inundaciones y cuenta con los equipos de protección.					
02	La Municipalidad Distrital de Socabaya, cuenta con las condiciones higiénicas adecuadas, buena iluminación, libre de ruidos y grados mínimos de contaminación de aire.					
03	La Municipalidad Distrital de Socabaya, te brinda ambientes adecuados, limpios, armoniosos, agradables, con buena decoración, áreas verdes y otros elementos estéticos.					
04	Los equipos, herramientas, asientos, etc. de la Municipalidad Distrital de Socabaya se adecuan a las necesidades del trabajador.					
05	La Municipalidad Distrital de Socabaya, tiene implementadas políticas de recompensas para los trabajadores.					
06	En la Municipalidad Distrital de Socabaya se práctica relaciones productivas entre los trabajadores.					
07	La Municipalidad Distrital de Socabaya, cuenta con un plan de actividades diarias, priorización de tareas, comparte responsabilidades con los trabajadores.					
08	La Municipalidad Distrital de Socabaya promueve la capacitación de sus trabajadores, con el propósito de adquirir nuevos conocimientos y ponerlos en práctica.					
09	La Municipalidad Distrital de Socabaya promueve capacitación para innovar y crea situaciones que requieran atención inmediata.					
10	En la Municipalidad Distrital de Socabaya se práctica la autoestima y es un propósito de sumo interés de la Gerencia					

Fuente: Quispe Zuñiga et al. (2019)

Continua...Cuestionario I

Nº	ITEMS	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
11	Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Socabaya muestran un rendimiento laboral positivo.					
12	La Municipalidad Distrital de Socabaya administra sus recursos humanos y económicos en forma eficiente.					
13	Los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Socabaya, tienen habilidades para crear compromisos de sus trabajadores					
14	Los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Socabaya, tienen un liderazgo efectivo, capaz de lograr consensos con los trabajadores.					
15	Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Socabaya están predispuestos a trabajar en equipo, hasta lograr los objetivos.					
16	Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Socabaya cuentan con una educación básica adecuada, y se ve reflejada en el logro de sus objetivos.					
17	Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Socabaya tienen una alimentación adecuada, y se ve reflejada en el logro de sus objetivos.					
18	La Municipalidad Distrital de Socabaya gestiona otros recursos económicos para apoyo a sus trabajadores de menos ingresos, y se ve reflejada en el logro de sus objetivos.					
19	En la Municipalidad Distrital de Socabaya se practica una comunicación adecuada, que se ve reflejada en el logro de sus objetivos.					
20	La Municipalidad Distrital de Socabaya organiza al menos una reunión por semana para escuchar las quejas y sugerencias de los trabajadores.					

Preguntas de control:

1. Edad del entrevistado 2. Sexo del entrevistado: 1 Hombre 2 Mujer

Nombre y apellidos del entrevistador(a)

Número del cuestionario

Fecha de la entrevista: día..... mes año

Fuente: Quispe Zuñiga et al. (2019)

INSTRUMENTO 2 VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO

Estimado Usuario(a), El presente documento es un conjunto de preguntas relacionadas con la calidad del servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Socabaya, es confidencial y anónima y cuenta con la autorización del Municipio, y solo se realiza con fines investigativos por alumnos de la UCSM, agradecemos su colaboración y honestidad en el desarrollo del CUESTIONARIO. (Marque con un **X**, el casillero que corresponda). GRACIAS

N.º	ÍTEMS	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
01	La Municipalidad Distrital de Socabaya, te ofrece una buena infraestructura y ambientes adecuados.					
02	El local de la Municipalidad Distrital de Socabaya está ubicado en el lugar adecuado.					
03	La Municipalidad Distrital de Socabaya posee equipos informáticos y mobiliarios de alta generación.					
04	Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Socabaya muestran una vestimenta agradable.					
05	Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Socabaya muestran un trato cordial y buen comportamiento.					
06	Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Socabaya, desarrollan sus actividades con actitud positiva.					
07	Cuando vas por una consulta a la Municipalidad Distrital de Socabaya los trabajadores ¿te muestran interés en responderlo?					
08	Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Socabaya poseen capacidad de respuesta rápida.					
09	Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Socabaya muestran interés por conocer y solucionar los problemas de los usuarios.					
10	Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Socabaya, son personas abiertas, alegres, amigables y comunicativas.					
11	Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Socabaya muestran amplitud y conocimiento de las funciones que realiza.					

Fuente: Quispe Zuñiga et al. (2019)

Continúa Cuestionario 2.....

N.º	ITEMS	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
12	Ante las dudas planteadas sobre un tema cualquiera, el trabajador de la Municipalidad Distrital de Socabaya te aclara y te orienta hasta satisfacer tu inquietud.					
13	Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Socabaya son puntuales a la entrada al trabajo y te motiva a ser como ellos.					
14	Las respuestas vertidas por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Socabaya te brindan confianza.					
15	Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Socabaya muestran profesionalismo y habilidad cognoscitiva al emitir una respuesta.					
16	La Municipalidad Distrital de Socabaya ejecuta el servicio bien a la primera vez.					
17	Los horarios de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Socabaya son los adecuados.					
18	La Municipalidad Distrital de Socabaya se esfuerza por conocer y entender las necesidades del usuario.					
19	La Municipalidad Distrital de Socabaya puede hacer suyo tus problemas planteados.					
20	En la Municipalidad Distrital de Socabaya se vive un clima organizacional favorable entre los trabajadores.					

Preguntas de control:

1. *Edad del entrevistado* 2. *Sexo del entrevistado:* 1 *Hombre* 2 *Mujer*

Nombre y apellidos del entrevistador(a)

Número del cuestionario

Fecha de la entrevista: día..... mes año

Fuente: Quispe Zuñiga et al. (2019)

ANEXO 2

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	SUBVARIABLES	INDICADORES
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Gestión de Recursos Humanos	Desempeño laboral	1. Calidad de su trabajo 2. Esfuerzo del trabajador
¿Cuál es la influencia entre la gestión de Recursos Humanos y la Calidad de Servicio al Usuario, en la Municipalidad distrital de Socabaya, en el 2022?	Determinar la influencia entre de la Gestión de los Recursos Humanos en la Calidad del Servicio en la Municipalidad Distrital de Socabaya, 2022.	H0: En la Municipalidad distrital de Socabaya la influencia entre Gestión de Recursos Humanos y Calidad del Servicio al Usuario es irrelevante. H1: En la Municipalidad distrital de Socabaya la influencia entre Gestión de Recursos Humanos y Calidad del Servicio al Usuario es relevante.		Capacitación	1. Motivación y orientación 2. Instrucción directa sobre el puesto
Problema Especifico	Objetivo Especifico	Hipótesis Especificas		Competencia	Modelo de negocio Tipo de operación
¿Qué influencia existe entre la Satisfacción del Empleado y la Calidad de Servicio al Usuario, en la Municipalidad distrital de Socabaya en el año 2022?	Establecer la influencia entre de la Gestión de los Recursos Humanos y la Calidad del Servicio al Usuario, en la Municipalidad Distrital de Socabaya, 2022.	H1. En la Municipalidad distrital de Socabaya la influencia entre Satisfacción del Empleado y Calidad del Servicio al Usuario no es relevante.		Satisfacción laboral	Salario valoración de los superiores
¿Qué influencia existe entre Mejora de las Competencias con la Calidad de Servicio al Usuario en la Municipalidad distrital de Socabaya en el año 2022?	Precisar la influencia entre Satisfacción del Empleado y la Calidad del Servicio en la Municipalidad Distrital de Socabaya, 2022.	H2. En la Municipalidad distrital de Socabaya la influencia entre Mejora de las Competencias y Calidad del Servicio al Usuario no es relevante.		Productividad	1. Compromiso
¿Qué influencia existe entre Excelencia en el Desempeño con la Calidad de Servicio al Usuario en la Municipalidad distrital de Socabaya en el año 2022?	Determinar la influencia entre la Excelencia en el Desempeño y Calidad del Servicio en la Municipalidad Distrital de Socabaya, 2022.	H3. En la Municipalidad distrital de Socabaya la influencia entre Excelencia en el Desempeño y Calidad del Servicio al Usuario no es relevante.	Calidad del Servicio al Usuario	Empatía	Flexibilidad de atención Buena actitud de colaboración
¿Qué influencia existe entre Mejora en la Productividad con la Calidad de Servicio al Usuario en la Municipalidad distrital de Socabaya en el año 2022?	Delimitar la influencia entre la Mejora de las Competencias y Calidad del Servicio en la Municipalidad Distrital de Socabaya, 2022	H4. En la Municipalidad distrital de Socabaya la influencia entre Mejora de la Productividad y Calidad del Servicio al Usuario no es relevante		Accesibilidad al usuario	1. Capacidad de respuesta 2. Realizar servicios apropiadamente
				Habilidad Confianza laboral	1. Logros programados 1. Trabajo en equipo



ANEXO 3

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.905	20

Tablas de frecuencias

La Municipalidad Distrital de Socabaya, presenta riesgos de seguridad, como incendios, inundaciones y cuenta con los equipos de protección.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	25	20.5	20.5	20.5
	Casi Nunca	22	18.0	18.0	38.5
	A veces	44	36.1	36.1	74.6
	Casi Siempre	25	20.5	20.5	95.1
	Siempre	6	4.9	4.9	100.0
	Total	122	100.0	100.0	

La Municipalidad Distrital de Socabaya, cuenta con las condiciones higiénicas adecuadas, buena iluminación, libre de ruidos y grados mínimos de contaminación de aire.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	23	18.9	18.9	18.9
	Casi Nunca	23	18.9	18.9	37.7
	A veces	30	24.6	24.6	62.3
	Casi Siempre	34	27.9	27.9	90.2
	Siempre	12	9.8	9.8	100.0
	Total	122	100.0	100.0	

La Municipalidad Distrital de Socabaya, te Brinda ambientes adecuados, limpios, armoniosos, agradables, con buena decoración, áreas verdes y otros elementos estéticos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	20	16.4	16.4	16.4
	Casi Nunca	18	14.8	14.8	31.1
	A veces	39	32.0	32.0	63.1
	Casi Siempre	29	23.8	23.8	86.9
	Siempre	16	13.1	13.1	100.0
	Total	122	100.0	100.0	

Los equipos, herramientas, asientos, etc. de la Municipalidad Distrital de Socabaya se adecuan a las necesidades del trabajador

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	19	15.6	15.6	15.6
	Casi Nunca	17	13.9	13.9	29.5
	A veces	44	36.1	36.1	65.6
	Casi Siempre	32	26.2	26.2	91.8
	Siempre	10	8.2	8.2	100.0
	Total	122	100.0	100.0	

La Municipalidad Distrital de Socabaya, tiene implementadas políticas de recompensas para los trabajadores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	54	44.3	44.3	44.3
	Casi Nunca	28	23.0	23.0	67.2
	A veces	21	17.2	17.2	84.4
	Casi Siempre	13	10.7	10.7	95.1
	Siempre	6	4.9	4.9	100.0
	Total	122	100.0	100.0	

En la Municipalidad Distrital de Socabaya se práctica relaciones productivas entre los trabajadores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	34	27.9	27.9	27.9
	Casi Nunca	32	26.2	26.2	54.1
	A veces	28	23.0	23.0	77.0
	Casi Siempre	21	17.2	17.2	94.3
	Siempre	7	5.7	5.7	100.0
	Total	122	100.0	100.0	

La Municipalidad Distrital de Socabaya, cuenta con un plan de actividades diarias, priorización de tareas, comparte responsabilidades con los trabajadores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	21	17.2	17.2	17.2
	Casi Nunca	24	19.7	19.7	36.9
	A veces	44	36.1	36.1	73.0
	Casi Siempre	23	18.9	18.9	91.8
	Siempre	10	8.2	8.2	100.0
	Total	122	100.0	100.0	

La Municipalidad Distrital de Socabaya promueve la capacitación de sus trabajadores, con el propósito de adquirir nuevos conocimientos y ponerlos en práctica.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	15	12.3	12.3	12.3
	Casi Nunca	31	25.4	25.4	37.7
	A veces	41	33.6	33.6	71.3
	Casi Siempre	25	20.5	20.5	91.8
	Siempre	10	8.2	8.2	100.0
	Total	122	100.0	100.0	

La Municipalidad Distrital de Socabaya promueve capacitación para innovar y crea situaciones que requieran atención inmediata.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	23	18.9	18.9	18.9
	Casi Nunca	27	22.1	22.1	41.0
	A veces	48	39.3	39.3	80.3
	Casi Siempre	20	16.4	16.4	96.7
	Siempre	4	3.3	3.3	100.0
	Total	122	100.0	100.0	

En la Municipalidad Distrital de Socabaya se práctica la autoestima y es un propósito de sumo interés de la Gerencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	25	20.5	20.5	20.5
	Casi Nunca	37	30.3	30.3	50.8
	A veces	43	35.2	35.2	86.1
	Casi Siempre	17	13.9	13.9	100.0
	Total	122	100.0	100.0	

Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Socabaya muestran un rendimiento laboral positivo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	6.6	6.6	6.6
	Casi Nunca	11	9.0	9.0	15.6
	A veces	40	32.8	32.8	48.4
	Casi Siempre	28	23.0	23.0	71.3
	Siempre	35	28.7	28.7	100.0
	Total	122	100.0	100.0	

La Municipalidad Distrital de Socabaya administra sus recursos humanos y económicos en forma eficiente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	11.5	11.5	11.5
	Casi Nunca	25	20.5	20.5	32.0
	A veces	39	32.0	32.0	63.9
	Casi Siempre	30	24.6	24.6	88.5
	Siempre	14	11.5	11.5	100.0
	Total	122	100.0	100.0	

Los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Socabaya, tienen habilidades para crear compromisos de sus trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	17	13.9	13.9	13.9
	Casi Nunca	24	19.7	19.7	33.6
	A veces	53	43.4	43.4	77.0
	Casi Siempre	21	17.2	17.2	94.3
	Siempre	7	5.7	5.7	100.0
	Total	122	100.0	100.0	

Los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Socabaya, tienen un liderazgo efectivo capaz de lograr consensos con los trabajadores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	17	13.9	13.9	13.9
	Casi Nunca	31	25.4	25.4	39.3
	A veces	46	37.7	37.7	77.0
	Casi Siempre	19	15.6	15.6	92.6
	Siempre	9	7.4	7.4	100.0
	Total	122	100.0	100.0	

Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Socabaya están predispuestos a trabajar en equipo hasta lograr los objetivos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	6.6	6.6	6.6
	Casi Nunca	19	15.6	15.6	22.1
	A veces	41	33.6	33.6	55.7
	Casi Siempre	26	21.3	21.3	77.0
	Siempre	28	23.0	23.0	100.0
	Total	122	100.0	100.0	

Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Socabaya cuentan con una educación básica adecuada, y se ve reflejada en el logro de sus objetivos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	3.3	3.3	3.3
	Casi Nunca	15	12.3	12.3	15.6
	A veces	53	43.4	43.4	59.0
	Casi Siempre	26	21.3	21.3	80.3
	Siempre	24	19.7	19.7	100.0
	Total	122	100.0	100.0	

Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Socabaya tienen una alimentación adecuada, y se ve reflejada en el logro de sus objetivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	17	13.9	13.9	13.9
	Casi Nunca	26	21.3	21.3	35.2
	A veces	41	33.6	33.6	68.9
	Casi Siempre	25	20.5	20.5	89.3
	Siempre	13	10.7	10.7	100.0
	Total	122	100.0	100.0	

La Municipalidad Distrital de Socabaya gestiona otros recursos económicos para apoyo a sus trabajadores de menos ingresos, y se ve reflejada en el logro de sus objetivos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	43	35.2	35.2	35.2
	Casi Nunca	34	27.9	27.9	63.1
	A veces	31	25.4	25.4	88.5
	Casi Siempre	13	10.7	10.7	99.2
	Siempre	1	0.8	0.8	100.0
	Total	122	100.0	100.0	

En la Municipalidad Distrital de Socabaya se practica una comunicación adecuada, que se ve reflejada en el logro de sus objetivos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	20	16.4	16.4	16.4
	Casi Nunca	31	25.4	25.4	41.8
	A veces	39	32.0	32.0	73.8
	Casi Siempre	23	18.9	18.9	92.6
	Siempre	9	7.4	7.4	100.0
	Total	122	100.0	100.0	

ANEXO 4

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.935	20

La Municipalidad Distrital de Socabaya, te ofrece una Buena infraestructura y ambientes adecuados.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	4.5	4.5	4.5
	Casi nunca	2	1.5	1.5	6.1
	A veces	11	8.3	8.3	14.4
	Casi siempre	13	9.8	9.8	24.2
	Siempre	100	75.8	75.8	100.0
	Total	132	100.0	100.0	

El local de la Municipalidad Distrital de Socabaya está ubicado en el lugar adecuado.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	6.8	6.8	6.8
	Casi nunca	7	5.3	5.3	12.1
	A veces	5	3.8	3.8	15.9
	Casi siempre	8	6.1	6.1	22.0
	Siempre	103	78.0	78.0	100.0
	Total	132	100.0	100.0	

La Municipalidad Distrital de Socabaya posee equipos informáticos y mobiliarios de alta generación.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	22	16.7	16.7	16.7
	Casi nunca	11	8.3	8.3	25.0
	A veces	52	39.4	39.4	64.4
	Casi siempre	16	12.1	12.1	76.5
	Siempre	31	23.5	23.5	100.0
	Total	132	100.0	100.0	

Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Socabaya muestran una vestimenta agradable.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	5.3	5.3	5.3
	Casi nunca	9	6.8	6.8	12.1
	A veces	25	18.9	18.9	31.1
	Casi siempre	21	15.9	15.9	47.0
	Siempre	70	53.0	53.0	100.0
	Total	132	100.0	100.0	

Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Socabaya muestran un trato cordial y buen comportamiento.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	7.6	7.6	7.6
	Casi nunca	9	6.8	6.8	14.4
	A veces	48	36.4	36.4	50.8
	Casi siempre	16	12.1	12.1	62.9
	Siempre	49	37.1	37.1	100.0
	Total	132	100.0	100.0	

Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Socabaya, desarrollan sus actividades con actitud positiva.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	10.6	10.6	10.6
	Casi nunca	9	6.8	6.8	17.4
	A veces	46	34.8	34.8	52.3
	Casi siempre	16	12.1	12.1	64.4
	Siempre	47	35.6	35.6	100.0
	Total	132	100.0	100.0	



Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Socabaya poseen capacidad de respuesta rápida.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	30	22.7	22.7	22.7
	Casi nunca	19	14.4	14.4	37.1
	A veces	27	20.5	20.5	57.6
	Casi siempre	21	15.9	15.9	73.5
	Siempre	35	26.5	26.5	100.0
	Total	132	100.0	100.0	

Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Socabaya muestran interés por conocer y solucionar los problemas de los usuarios.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	26	19.7	19.7	19.7
	Casi nunca	17	12.9	12.9	32.6
	A veces	44	33.3	33.3	65.9
	Casi siempre	13	9.8	9.8	75.8
	Siempre	32	24.2	24.2	100.0
	Total	132	100.0	100.0	

Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Socabaya, son personas abiertas, alegres, amigables y comunicativas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	10.6	10.6	10.6
	Casi nunca	18	13.6	13.6	24.2
	A veces	50	37.9	37.9	62.1
	Casi siempre	21	15.9	15.9	78.0
	Siempre	29	22.0	22.0	100.0
	Total	132	100.0	100.0	

Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Socabaya muestran amplitud y conocimiento de las funciones que realiza.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	9.1	9.1	9.1
	Casi nunca	12	9.1	9.1	18.2
	A veces	37	28.0	28.0	46.2
	Casi siempre	25	18.9	18.9	65.2
	Siempre	46	34.8	34.8	100.0
	Total	132	100.0	100.0	

Las respuestas vertidas por los trabajadores de la Municipalidad distrital de Socabaya, te brindan confianza

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	23	17.4	17.4	17.4
	Casi nunca	15	11.4	11.4	28.8
	A veces	36	27.3	27.3	56.1
	Casi siempre	14	10.6	10.6	66.7
	Siempre	44	33.3	33.3	100.0
	Total	132	100.0	100.0	

Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Socabaya muestran profesionalismo y habilidad cognoscitiva al emitir una respuesta.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	16	12.1	12.1	12.1
	Casi nunca	11	8.3	8.3	20.5
	A veces	44	33.3	33.3	53.8
	Casi siempre	20	15.2	15.2	68.9
	Siempre	41	31.1	31.1	100.0
	Total	132	100.0	100.0	

La Municipalidad Distrital de Socabaya ejecuta el servicio bien a la primera vez.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	37	28.0	28.0	28.0
	Casi nunca	16	12.1	12.1	40.2
	A veces	36	27.3	27.3	67.4
	Casi siempre	7	5.3	5.3	72.7
	Siempre	36	27.3	27.3	100.0
	Total	132	100.0	100.0	

Los horarios de atención al usuario de la Municipalidad distrital de Socabaya, son los más adecuados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	6.1	6.1	6.1
	Casi nunca	5	3.8	3.8	9.8
	A veces	15	11.4	11.4	21.2
	Casi siempre	10	7.6	7.6	28.8
	Siempre	94	71.2	71.2	100.0
	Total	132	100.0	100.0	

La Municipalidad Distrital de Socabaya se esfuerza por conocer y entender las necesidades del usuario.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	29	22.0	22.0	22.0
	Casi nunca	17	12.9	12.9	34.8
	A veces	45	34.1	34.1	68.9
	Casi siempre	14	10.6	10.6	79.5
	Siempre	27	20.5	20.5	100.0
	Total	132	100.0	100.0	

La Municipalidad Distrital de Socabaya puede hacer suyo tus problemas planteados.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	45	34.1	34.1	34.1
	Casi nunca	19	14.4	14.4	48.5
	A veces	40	30.3	30.3	78.8
	Casi siempre	13	9.8	9.8	88.6
	Siempre	15	11.4	11.4	100.0
	Total	132	100.0	100.0	

En la Municipalidad Distrital de Socabaya se vive un clima organizacional favorable entre los trabajadores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	5.3	5.3	5.3
	Casi nunca	13	9.8	9.8	15.2
	A veces	31	23.5	23.5	38.6
	Casi siempre	23	17.4	17.4	56.1
	Siempre	58	43.9	43.9	100.0
	Total	132	100.0	100.0	

ANEXO 5

CRUCES DE VARIABLES Y PRUEBAS CHI CUADRADO PARA CONTRASTE DE HIPOTESIS

CALIDAD DEL SERVICIO * SATISFACCIÓN DEL EMPLEADO

Tabla cruzada

VARIABLE - CATEGORIA		SATISFACCIÓN DEL EMPLEADO RECODIFICADO			Total
		Bajo	Intermedio	Alto	
USUARIO RECODIFICADO	Bajo	4	13	2	19
	Intermedio	21	29	3	53
	Alto	23	27	0	50
Total		48	69	5	122

Pruebas de chi-cuadrado

Indicador	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7,022 ^a	4	0.135
Razón de verosimilitud	8.727	4	0.068
Asociación lineal por lineal	5.308	1	0.021
N de casos válidos	122		

a. 3 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,78.

CALIDAD DEL SERVICIO * MEJORA DE LAS COMPETENCIAS

Tabla cruzada

VARIABLE - CATEGORIAS		MEJORA DE LAS COMPETENCIAS RECODIFICADO			Total
		Bajo	Intermedio	Alto	
USUARIO RECODIFICADO	Bajo	6	8	5	19
	Intermedio	23	23	7	53
	Alto	21	25	4	50
Total		50	56	16	122

Pruebas de chi-cuadrado

Indicadores	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,335 ^a	4	0.363
Razón de verosimilitud	3.954	4	0.412
Asociación lineal por lineal	1.897	1	0.168
N de casos válidos	122		

a. 1 casillas (11,1%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,49.

CALIDAD DEL SERVICIO * EXCELENCIA EN EL DESEMPEÑO

Tabla cruzada

VARIABLE - CATEGORÍA		EXCELENCIA EN EL DESEMPEÑO RECODIFICADO			Total
		Bajo	Intermedio	Alto	
USUARIO RECODIFICADO	Bajo	4	11	4	19
	Intermedio	16	30	7	53
	Alto	8	36	6	50
Total		28	77	17	122

Pruebas de chi-cuadrado

Indicadores	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,201 ^a	4	0.380
Razón de verosimilitud	4.118	4	0.390
Asociación lineal por lineal	0.028	1	0.866
N de casos válidos	122		

a. 2 casillas (22,2%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,65.

CALIDAD DEL SERVICIO * MEJORA EN LA PRODUCTIVIDAD

Tabla cruzada

VARIABLE - CATEGORÍAS		MEJORA EN LA PRODUCTIVIDAD RECODIFICADO			Total
		Bajo	Intermedio	Alto	
USUARIO RECODIFICADO	Bajo	7	7	5	19
	Intermedio	17	31	5	53
	Alto	20	27	3	50
Total		44	65	13	122

Pruebas de chi-cuadrado

Indicadores	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7,154 ^a	4	0.128
Razón de verosimilitud	6.178	4	0.186
Asociación lineal por lineal	2.045	1	0.153
N de casos válidos	122		

a. 1 casillas (11,1%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,02.

Tabla cruzada CALIDAD DE SERVICIO*GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Variable	Categorías	TRABAJADORES RECODIFICADO			Total
		Bajo	Intermedio	Alto	
USUARIO RECODIFICADO	Bajo	2	12	5	19
	Intermedio	15	29	9	53
	Alto	7	40	3	50
Total		24	81	17	122

Pruebas de chi-cuadrado

Indicadores	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,847 ^a	4	0.028
Razón de verosimilitud	11.007	4	0.026
Asociación lineal por lineal	1.329	1	0.249
N de casos válidos	122		

a. 2 casillas (22,2%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,65.



ANEXO 6

ANEXO 6

RESULTADOS DE LAS DIMENSIONES RECODIFICADAS DE LA VARIABLE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

SATISFACCIÓN DEL EMPLEADO (RECODIFICADO)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	48	39.3	39.3	39.3
	Intermedio	69	56.6	56.6	95.9
	Alto	5	4.1	4.1	100.0
	Total	122	100.0	100.0	

MEJORA DE LAS COMPETENCIAS (RECODIFICADO)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	50	41.0	41.0	41.0
	Intermedio	56	45.9	45.9	86.9
	Alto	16	13.1	13.1	100.0
	Total	122	100.0	100.0	

EXCELENCIA EN EL DESEMPEÑO (RECODIFICADO)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	28	23.0	23.0	23.0
	Intermedio	77	63.1	63.1	86.1
	Alto	17	13.9	13.9	100.0
	Total	122	100.0	100.0	

MEJORA EN LA PRODUCTIVIDAD RECODIFICADO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	44	36.1	36.1	36.1
	Intermedio	65	53.3	53.3	89.3
	Alto	13	10.7	10.7	100.0
	Total	122	100.1	100.0	

TRABAJADORES RECODIFICADO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	24	19.7	19.7	19.7
	Intermedio	81	66.4	66.4	86.1
	Alto	17	13.9	13.9	100.0
	Total	122	100.0	100.0	

ANEXO 7

ANEXO 7

RESULTADOS DE DIMENSIONES RECODIFICADAS CALIDAD DE SERVICIO

ASPECTOS TANGIBLES RECODIFICADO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	11	8.3	8.3	8.3
	INTERMEDIO	36	27.3	27.3	35.6
	ALTO	85	64.4	64.4	100.0
	Total	132	100.0	100.0	

PERSONAL RECODIFICADO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	32	24.2	24.2	24.2
	INTERMEDIO	60	45.5	45.5	69.7
	ALTO	40	30.3	30.3	100.0
	Total	132	100.0	100.0	

CONFIABILIDAD RECODIFICADO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	28	21.2	21.2	21.2
	INTERMEDIO	67	50.8	50.8	72.0
	ALTO	37	28.0	28.0	100.0
	Total	132	100.0	100.0	

EMPATIA RECODIFICADO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	20	15.2	15.2	15.2
	INTERMEDIO	31	23.5	23.5	38.6
	ALTO	81	61.4	61.4	100.0
	Total	132	100.0	100.0	

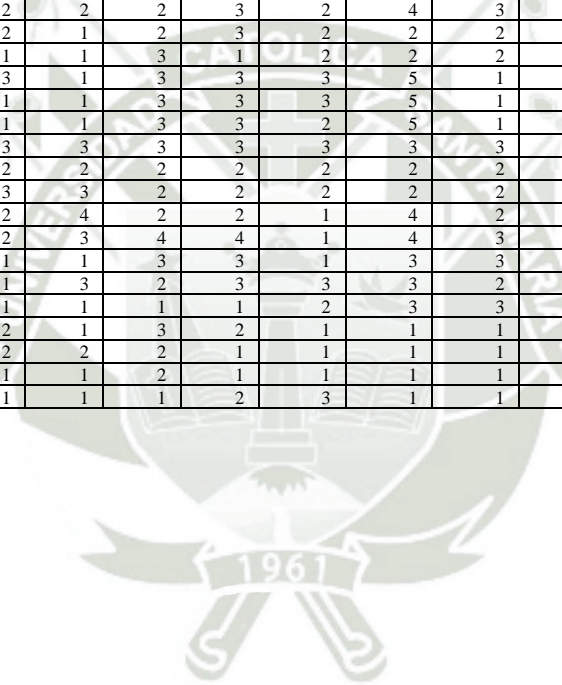
ANEXO 8

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE GESTION DE RECURSOS HUMANOS

N°	edad	sexo	preg1	preg2	preg3	preg4	preg5	preg6	preg7	preg8	preg9	preg10	preg11	preg12	preg13	preg14	preg15	preg16	preg17	preg18	preg19	preg20
1	69	2	5	5	4	5	1	1	4	5	1	1	5	5	5	5	5	5	3	1	1	1
2	21	1	1	4	5	5	1	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5	4	3	2
3	36	1	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	2
4	34	1	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4
5	32	2	1	3	3	4	1	2	3	1	1	2	3	2	2	2	3	3	3	1	2	1
6	36	2	2	4	3	4	4	4	4	2	2	2	4	3	3	3	3	4	2	2	3	1
7	22	2	2	4	5	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3
8	23	2	4	3	5	4	4	5	4	5	4	3	5	4	4	3	4	5	5	3	4	3
9	30	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
10	48	2	2	3	4	4	2	3	1	4	4	3	3	3	4	4	2	3	4	4	3	2
11	42	1	3	4	4	4	1	2	3	1	1	1	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2
12	27	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
13	24	2	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
14	40	1	3	4	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	2	3	2
15	28	2	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
16	27	2	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	4	4
17	35	2	2	2	5	3	4	5	4	4	4	4	3	2	4	3	3	4	1	1	4	1
18	32	2	4	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	1
19	47	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	1
20	50	1	3	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	4	2
21	51	2	3	2	4	4	2	2	2	4	4	1	3	3	2	2	2	3	3	2	2	1
22	34	2	4	4	2	4	1	3	2	3	2	3	3	2	3	3	4	4	4	1	3	1
23	40	2	2	3	2	3	1	1	2	2	1	1	3	2	1	1	1	3	3	1	2	1
24	54	1	2	4	3	1	4	1	3	1	4	2	3	3	4	4	3	4	4	2	2	4
25	24	1	3	3	2	2	1	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	1	2	1
26	25	1	2	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	3	5	5	3	5	5
27	27	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4
28	55	1	2	4	3	1	4	1	3	1	4	2	2	1	3	1	2	2	1	1	2	1
29	25	1	4	4	3	3	1	3	2	2	3	2	4	2	3	3	4	4	2	3	2	1
30	22	2	5	4	4	4	4	5	4	5	3	4	5	5	4	5	4	4	2	3	4	3
31	34	1	3	3	3	3	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	4	2	2	1
32	21	2	5	5	5	4	3	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4
33	58	2	2	2	2	2	2	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2
34	34	2	3	4	3	3	2	2	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3
35	39	2	3	4	3	4	2	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	2
36	39	2	3	3	3	4	1	1	1	2	2	1	3	3	2	2	3	3	1	3	3	1
37	29	1	1	5	5	4	1	4	4	3	3	2	4	4	4	4	3	5	4	4	2	2
38	44	2	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	5	4	3	3	2
39	23	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4
40	39	1	5	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
41	23	1	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2
42	50	2	3	5	5	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	1	2	2

43	27	2	5	4	3	5	1	3	4	4	4	3	3	5	4	5	3	4	1	3	3	2
44	50	1	4	4	4	3	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	2	4	3
45	35	1	2	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4
46	48	2	2	5	4	3	1	2	2	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	1
47	65	1	4	4	4	5	1	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	1	2	1
48	55	2	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	2
49	34	2	2	2	2	3	1	1	2	1	3	3	2	3	2	2	3	3	4	1	3	3
50	40	1	4	3	4	3	1	3	4	2	3	2	4	4	3	3	4	4	2	3	3	3
51	32	2	1	5	3	5	1	1	3	5	3	1	3	5	4	1	1	5	5	5	4	1
52	62	1	4	3	4	4	5	3	5	5	3	4	5	5	3	5	5	3	4	2	3	2
53	45	2	1	1	3	4	1	2	3	3	3	3	5	4	2	3	5	3	3	3	1	2
54	38	1	2	3	1	1	5	2	5	1	1	2	5	3	2	1	5	5	5	1	1	1
55	35	1	4	3	4	1	5	2	5	1	1	2	5	2	2	2	5	5	5	1	2	2
56	56	2	1	1	2	3	3	1	2	3	3	3	2	1	3	2	5	3	3	3	4	2
57	53	1	5	5	5	5	5	2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5
58	52	2	3	2	2	3	1	1	3	2	2	3	5	4	5	3	5	5	3	4	5	1
59	45	2	1	1	3	3	1	1	3	3	2	3	5	3	3	3	5	5	5	1	4	1
60	56	1	3	3	3	4	2	2	2	2	1	2	3	2	2	1	2	2	2	1	1	1
61	41	2	3	3	3	4	1	2	2	2	1	2	3	2	2	1	2	2	2	1	1	1
62	30	2	4	4	3	3	1	1	3	3	1	3	4	3	2	3	3	4	3	1	3	1
63	43	2	4	4	4	1	1	3	3	1	1	1	3	1	2	3	3	3	2	1	3	3
64	36	2	4	3	3	3	1	1	3	3	1	3	2	4	3	3	3	4	2	1	3	3
65	62	2	1	1	1	5	1	1	5	5	5	1	5	5	2	2	5	3	5	1	5	1
66	38	2	1	2	5	2	1	1	2	2	2	1	5	3	3	2	5	3	2	1	1	1
67	57	1	1	1	5	1	1	1	3	3	2	3	5	4	3	4	2	3	1	3	3	2
68	46	2	1	1	2	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	48	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1
70	35	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3
71	55	2	2	3	4	4	3	3	1	4	2	2	4	3	2	3	4	3	2	2	3	1
72	51	2	3	4	4	5	1	1	4	4	3	1	4	5	1	4	5	5	2	1	3	1
73	41	1	1	3	5	5	5	3	5	5	3	1	5	5	5	3	5	5	3	3	3	1
74	39	2	3	2	2	1	2	3	3	2	2	2	4	3	1	1	1	3	3	2	3	2
75	48	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	5	1	1	1	1
76	57	2	3	3	3	3	2	1	3	3	3	1	5	4	3	3	2	2	2	2	2	2
77	53	2	1	1	3	3	1	1	3	3	1	3	5	3	3	5	5	5	5	3	5	2
78	49	2	1	1	3	3	1	1	3	3	1	3	5	3	3	5	5	5	5	3	5	3
79	53	2	3	2	3	3	4	3	4	4	3	3	5	3	1	2	4	3	3	3	2	2
80	43	2	3	2	2	3	1	1	3	2	2	3	5	4	5	3	5	5	2	4	5	1
81	53	2	3	1	1	4	1	4	1	3	3	1	5	5	3	3	5	5	4	1	3	2
82	39	2	3	5	5	4	2	3	2	3	3	2	3	5	3	4	4	3	4	3	4	2
83	54	1	4	2	2	3	3	5	3	3	3	3	1	4	2	2	2	1	2	2	2	2
84	50	1	4	4	4	4	2	2	4	3	2	2	5	4	3	2	4	3	2	2	2	1
85	45	2	1	2	3	1	1	4	2	1	1	1	5	2	2	4	5	3	1	3	4	5
86	51	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
87	55	2	3	3	3	2	3	1	3	3	3	1	5	3	3	3	3	3	1	3	2	2
88	43	2	3	2	1	2	1	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3	4	2	2	5	3
89	45	1	3	1	1	3	1	4	1	2	2	2	5	3	4	2	1	4	1	1	2	2
90	45	2	3	4	5	4	1	2	3	3	5	1	5	4	3	3	3	3	3	2	3	3
91	48	1	3	2	1	1	2	4	4	4	2	3	5	2	5	3	4	2	5	2	4	4
92	53	2	3	1	1	4	1	2	1	3	3	1	5	5	3	3	5	5	4	1	4	1
93	46	1	4	3	1	3	2	2	2	1	1	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	5

94	47	1	1	1	1	3	1	2	2	2	1	2	5	3	3	3	4	3	3	2	1	1
95	37	2	3	4	3	1	2	2	3	2	2	2	3	1	2	2	4	3	4	2	1	2
96	36	1	4	5	3	3	1	2	1	3	2	1	4	1	3	1	4	5	3	1	2	1
97	25	2	4	5	5	4	5	5	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3
98	34	2	2	5	4	3	1	2	3	2	2	2	3	4	2	2	3	4	1	1	2	4
99	48	2	3	1	3	3	1	2	4	4	3	2	5	4	3	3	3	3	2	1	1	4
100	51	1	3	1	3	3	1	2	4	4	3	2	5	4	3	3	3	3	2	1	3	1
101	38	1	3	2	2	3	4	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3
102	43	2	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	4	2	3	2	4	3	3	1	3	2
103	40	1	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	1	2	3	2	2	2	1	2	2
104	52	1	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3
105	30	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	4	3	2	1	5	4	3	1	2	1
106	61	1	3	3	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	3	2	3	1	1	2	1
107	46	1	2	1	3	1	1	1	1	3	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1
108	36	1	1	1	1	1	1	3	1	3	3	3	5	1	1	1	5	5	5	1	1	1
109	41	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	5	1	1	1	3	1	1	1	3	1
110	39	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	5	1	1	1	5	5	2	1	1	1
111	45	1	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	1	1	1
112	47	1	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1
113	48	1	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2
114	56	1	2	2	1	1	1	2	4	2	2	1	4	2	1	2	4	3	1	1	1	1
115	48	1	4	4	3	2	1	2	3	4	4	1	4	3	3	2	4	3	3	2	2	1
116	50	2	1	2	3	3	1	1	1	3	3	1	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4
117	33	2	1	1	2	3	3	1	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	1	2	3	2
118	49	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2
119	51	1	2	2	3	2	2	2	1	3	2	1	1	1	1	2	3	2	3	1	2	2
120	43	1	3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	3	3	2	2	2	2
121	49	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	2
122	35	1	2	3	1	2	3	1	1	1	2	3	1	1	1	2	3	3	3	2	2	1



ANEXO 9

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIOS

N°	preg1	preg2	preg3	preg4	preg5	preg6	preg7	preg8	preg9	preg10	preg11	preg12	preg13	preg14	preg15	preg16	preg17	preg18	preg19	preg20
1	4	5	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	4	5
2	4	5	3	4	3	5	5	3	3	3	3	4	5	3	3	2	5	4	2	3
3	1	4	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	5
4	3	2	1	4	3	2	1	1	2	2	2	3	2	1	2	3	4	1	3	5
5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3
6	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2
7	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	4
8	4	2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2
9	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	3	4
10	5	5	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5
11	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12	1	2	1	4	1	1	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1	5	1	1	1
13	3	1	3	5	3	3	1	3	1	3	5	1	3	1	1	1	5	1	1	4
14	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	4	5	3	3	3	3	3	4	2	3	4	4	3	3	3	2	3	2	2	5
16	5	5	2	3	3	3	3	3	2	2	4	2	1	1	1	2	5	1	1	2
17	5	5	3	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5
18	5	1	1	3	3	5	5	3	4	3	5	5	5	3	5	5	5	3	3	2
19	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
20	3	4	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	2	1	3	1	1	3
21	5	5	3	4	3	3	4	2	5	3	4	5	3	3	5	3	5	1	1	3
22	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2
23	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	5	4	5	3	3	4	3	4
24	5	2	3	5	5	4	5	5	4	3	5	3	5	5	5	3	3	3	1	5
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	4	5	5	2	2	5
26	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	3	4	3	5	5	5	5	2	5
27	5	5	5	5	3	3	3	4	3	3	4	5	3	3	3	3	1	4	2	4
28	3	5	3	2	3	3	3	5	3	3	3	5	2	2	3	5	1	3	2	1
29	5	5	3	3	4	3	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4
30	5	5	1	5	5	2	5	2	2	3	3	3	3	3	4	2	5	3	1	1
31	5	5	5	3	3	3	2	1	1	3	3	3	5	1	3	1	5	1	1	2
32	2	4	1	1	2	3	2	1	1	2	1	2	2	1	3	1	4	1	1	3
33	3	5	3	3	2	2	1	1	1	4	2	4	3	4	2	3	3	4	4	5
34	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	5	3	3	4
36	5	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	5	5	4	5	3	3	3	5	3	5	5	4	4	2	5	5	1	5	2	5
38	5	5	1	1	5	4	5	3	3	4	3	3	1	3	3	1	5	3	1	4

39	5	5	3	4	4	5	5	5	3	4	5	2	5	5	5	1	5	5	1	3
40	5	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
41	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	4	3	5	5	5	1	5	1	5
42	5	5	5	5	3	5	3	5	5	1	5	5	5	5	4	1	5	5	1	5
43	5	5	5	5	5	5	1	3	3	5	4	3	3	1	3	5	5	3	1	5
44	4	5	3	3	5	5	5	4	5	4	4	3	5	5	5	4	5	3	4	4
45	4	5	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
47	5	5	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	3
48	5	5	3	5	5	5	5	4	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5
49	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	3	5
50	5	5	3	3	3	2	5	5	2	3	4	3	3	3	3	3	5	3	3	3
51	5	5	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	3	4
52	5	5	3	4	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4
53	5	5	2	5	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	4	2	5	2	2	3
54	5	5	5	5	3	3	3	3	3	4	4	5	3	3	5	3	5	5	3	3
55	1	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
56	3	1	2	3	4	3	4	1	1	4	2	2	1	1	3	1	3	2	1	5
57	5	5	1	5	1	1	1	1	1	1	1	3	4	3	3	1	5	1	1	3
58	5	5	1	1	3	4	4	5	1	1	3	3	4	3	3	1	2	2	1	3
59	5	5	3	5	5	5	5	3	3	4	5	3	5	5	5	3	5	3	2	5
60	4	3	2	3	1	1	1	1	1	3	1	1	3	1	1	1	5	1	1	2
61	5	5	4	5	1	1	3	1	1	1	3	3	1	1	3	5	5	1	1	5
62	4	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	2
63	4	4	3	5	2	3	2	3	1	2	4	2	4	2	3	2	5	2	1	5
64	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5
65	5	5	4	3	3	3	2	3	2	1	3	2	2	2	3	1	5	2	2	5
66	5	5	4	5	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3
67	5	5	2	2	5	1	5	1	5	3	3	1	5	2	3	1	5	1	3	5
68	5	5	5	5	3	3	1	1	1	1	3	5	3	3	5	3	5	3	2	5
69	5	5	1	5	1	1	1	1	1	4	1	1	4	3	1	1	5	3	1	5
70	5	5	5	4	4	1	2	1	1	1	1	1	3	1	1	1	5	3	1	3
71	5	5	5	4	4	1	2	1	1	1	1	1	3	1	1	1	5	3	1	3
72	5	5	3	3	5	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	1	5	2	1	2
73	5	5	1	1	3	3	5	1	3	3	5	3	5	3	3	5	5	3	3	5
74	5	5	4	5	3	5	3	4	3	5	5	4	5	4	4	3	5	3	3	5
75	5	5	1	1	5	5	5	1	3	4	5	1	1	1	1	3	5	1	1	1
76	5	1	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	1	1	1	5	1	1	3
77	5	5	4	5	3	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5
78	1	3	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	5	3	2	4
79	5	5	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3
80	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5
81	5	3	3	5	5	5	3	2	2	3	4	2	5	5	3	5	5	1	1	5
82	5	5	3	5	3	3	3	1	1	3	3	1	3	3	3	1	5	3	3	2
83	5	5	1	3	1	1	1	1	1	1	1	5	3	5	3	1	1	1	3	5

84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	1	5	4	5	5
85	5	5	3	5	3	3	5	1	3	3	3	3	5	5	3	3	4	5	3	4	3
86	5	5	3	5	5	4	5	4	4	4	5	3	3	3	4	3	5	3	3	4	4
87	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	3	4	5
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5
89	5	5	3	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	4	5	3	5	5	3	4	4
90	5	5	1	3	5	5	3	1	5	3	3	5	5	5	5	5	1	5	1	3	3
91	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
92	5	5	5	5	3	5	3	5	3	3	2	3	5	5	5	3	5	5	2	1	4
93	5	5	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	5	5
94	5	5	2	5	3	5	3	2	2	3	5	5	3	5	3	3	5	3	1	5	5
95	5	5	2	5	3	5	3	2	2	3	5	5	3	5	3	3	5	3	1	5	5
96	5	2	1	3	5	5	4	1	3	3	4	3	2	4	3	1	3	2	2	3	3
97	5	5	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	5	4	3	5	5
98	5	5	3	5	5	5	3	5	3	3	3	3	1	5	3	1	5	5	3	1	3
99	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	1	5
100	4	5	2	4	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	3
101	5	5	5	5	5	5	5	4	1	3	3	1	1	1	1	3	1	5	1	1	5
102	4	5	4	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	5	3	2	2
103	5	5	3	4	4	1	3	1	3	3	2	1	3	1	3	2	5	1	1	1	2
104	2	5	3	5	3	3	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	5	2	2	4
105	1	1	3	1	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	5	2	2	5	5
106	5	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2
107	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5
108	5	5	3	5	3	3	2	2	2	2	2	2	4	5	4	2	1	5	3	1	5
109	5	5	3	5	3	3	2	2	3	2	2	4	5	5	2	1	5	3	1	5	5
110	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5
111	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	4	5
112	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4
113	5	5	1	1	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3
114	5	5	5	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	5	5	3	1	1	1
115	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
116	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	1	5	5	4	1	5	5	1	1	1
117	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
118	5	5	4	3	3	3	2	1	2	3	3	1	1	1	1	1	4	1	1	3	3
119	4	5	2	5	5	5	3	1	3	2	3	3	5	2	3	3	4	1	3	3	3
120	3	5	3	4	2	3	3	2	2	3	3	3	4	1	3	2	4	2	3	4	4
121	3	3	4	5	3	3	4	3	2	2	5	4	5	5	3	1	2	1	1	4	4
122	4	4	5	5	3	3	5	1	3	3	5	3	5	2	3	1	5	3	3	3	3
123	5	5	3	5	3	3	1	2	3	3	3	3	5	4	3	3	5	3	3	5	5
124	5	4	5	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	5	3	5	3	3
125	5	5	3	4	4	3	1	1	1	3	3	1	4	1	3	1	4	1	3	4	4
126	5	5	1	5	3	3	3	5	3	3	5	5	5	3	5	3	5	5	3	3	3
127	5	5	3	4	3	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3	3	5	3	3	4	4
128	5	5	3	5	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3

129	5	5	1	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4
130	5	5	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	5
131	5	5	3	5	5	3	5	5	3	3	5	5	5	5	5	1	1	1	3	5
132	5	5	5	4	3	3	3	3	3	4	4	5	4	5	4	3	3	2	3	3



ANEXO 10

ANEXO 10 AUTORIZACION DE APLICACIÓN DE CUESTIONARIOS POR EL MUNICIPIO DE SOCABAYA.



MUNICIPALIDAD DE
SOCABAYA



AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL

Socabaya, 07 de noviembre del 2022

CARTA N° 178-2022-MDS/A-GM-OAD-URR.HH.

Señor(a):
DIANA ESTEFANY CONDORI SALAS
Presente.-

Asunto: Se autoriza aplicar instrumentos de investigación
Referencia: Registro de Trámite N° 00014187

Por medio de la presente me dirijo a Usted, para saludarla a nombre de la Municipalidad Distrital de Socabaya, a efectos de comunicarle que se procede atender la solicitud formulada con el Expediente N° 00014187, para lo cual se autoriza los días del 22 al 25 de noviembre del presente año, para la aplicación de los instrumentos de investigación "Gestión de Recursos Humanos y Calidad del Servicio al Usuario, en la Municipalidad Distrital de Socabaya, 2022".

Sin otro particular me despido de Usted.

Atentamente,

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SOCABAYA
Diana Estefany Condori Salas
Jefe de la Unidad de RR.HH.

C.C. Archivo

Calle San Martín, Manzana L Lote 12 P.T. de Socabaya
Teléfonos: (054) 435 655 / (054) 436524
www.munisocabaya.gob.pe
f t i n / Municipalidad Distrital de Socabaya

Fuertes por herencia

Escaneado con CamScanner

ANEXO 11


ANEXO 11. VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS.

FORMATO PARA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUECES EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento para recolección de datos que hace parte de la investigación "GESTION DE RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO, EN LA MUNICIPALIDAD DE SOCABAYA, 2022". La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda:

ASPECTOS GENERALES			
Aspecto	Si	No	Observaciones
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	✓		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	✓		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial	✓		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir	✓		
CONSIDERACIONES FINALES (favor agregar observaciones que no han sido consideradas en este formato)			


VALIDEZ					
Aplicable	Si	No Aplicable		Aplicable atendiendo a las observaciones	
Instrumento validado por:	<i>Ernesto Luis Vera Ballón</i>			 Firma	
Filiación institucional	<i>Universidad Católica Santa María</i>				
Correo electrónico:	<i>everabal@ucsm.edu.pe</i>				

FORMATO PARA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUECES EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento para recolección de datos que hace parte de la investigación **“GESTION DE RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO, EN LA MUNICIPALIDAD DE SOCABAYA, 2022”**. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda:

ASPECTOS GENERALES			
Aspecto	Si	No	Observaciones
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	x		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	x		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial	x		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir	x		
CONSIDERACIONES FINALES			
(favor agregar observaciones que no han sido consideradas en este formato)			
Se debe aplicar la encuesta por un encuestador y no dejar que el encuestado llene dado que podría inducir por la cantidad de preguntas a perderse en la encuesta			

VALIDÉZ					
Aplicable	x	No Aplicable		Aplicable atendiendo a las observaciones	
Instrumento validado por:	PATRICIO F. LEWIS ZUÑIGA			 Firma	
Filiación institucional	UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA MARIA				
Correo electrónico:	PLEWIS@UCSM.EDU.PE				

GESTION DE RECURSOS HUMANOS Y LA INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO, EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SOCABAYA, 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

24%

INDICE DE SIMILITUD

26%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

6%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	21%
2	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
4	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	1%
5	blogs.imf-formacion.com Fuente de Internet	1%
6	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Apagado