

**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
CIENCIAS ECONÓMICAS**



TESIS

**“GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD DE
SERVICIO AL USUARIO, EN LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE CHINCHA, 2018”**

PRESENTADO POR:

BACH. MAMANI TTITO, JESÚS ESTEBAN

BACH. MELÉNDEZ ESPINOZA, JOSÉ ALONSO

BACH. GUILLERMO ROSAS, LUIS ALBERTO

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN**

**LIMA – PERÚ
2018**

Dedicatoria

A: Dios, por protegernos y hacernos llegar con bien a cada uno de nuestros hogares después de cada jornada laboral y académica, por fortalecer nuestros corazones y darnos la sabiduría necesaria para tomar decisiones y a nuestras familias que han sido y son nuestro soporte, fortaleza y motivación.

Jesús Esteban – José Alonso

Luis Alberto.

Agradecimiento

Agradecemos a Dios porque siempre está con nosotros protegiéndonos de todo mal, porque siempre está guiando nuestro camino diario y porque nos da salud, energía y la fortaleza necesaria que necesitamos para vivir el diariamente.

Agradecemos a cada una de nuestras familias por su constante motivación y confianza en cada uno de nosotros y sobre todo por su comprensión por los momentos que con ellos no pudimos estar por dedicar parte de nuestro tiempo a nuestros estudios.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Tablas.....	vi
Índice de Figuras	viii
Presentación.....	x
Resumen	xi
Abstract.....	xii
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Situación Problemática	1
1.2 Problema de Investigación.....	2
1.2.1 Problema General	2
1.2.2 Problemas Específicos	2
1.3 Justificación	2
1.3.1 Justificación Teórica.....	2
1.3.2 Justificación Práctica	3
1.4 Objetivos.....	3
1.4.1 Objetivo General.....	3
1.4.2 Objetivos Específicos	3
II. MARCO TEÓRICO	5
2.1 Antecedentes de la Investigación.....	5
2.2 Bases Teóricas	13
2.2.1 Gestión de Recursos Humanos	13
2.2.2 Calidad de servicio	27
2.2.2.2 Capacidad de respuesta.....	29
2.3 Glosario de Términos.....	37
III. HIPÓTESIS Y VARIABLES	41
3.1 Hipótesis General.....	41
3.2 Hipótesis Específicas	41
3.3 Identificación de variables	41
3.4 Operacionalización de Variables	41
3.5 Matriz de Consistencia	43
IV. METODOLOGÍA.....	44
4.1 Tipo de Investigación.....	44
4.2 Diseño de Investigación.....	44
4.3 Unidad de Análisis	44
4.4 Población de Estudio	44

4.5	Tamaño de la muestra	44
4.6	Selección de la muestra.....	44
4.7	Técnicas de Recolección de datos.....	45
4.8	Procesamiento y análisis de datos.....	45
V.	PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	46
5.1	Análisis e interpretación de resultados	46
5.1.1	Resultados sobre el indicador eficiencia en los tramites	46
5.1.2	Resultados sobre el Ordenamiento y Desarrollo	50
5.1.3	Resultados sobre la gestión de recursos humanos.....	54
5.2	Prueba de hipótesis	68
5.3	Discusión de resultados	73
	CONCLUSIONES.....	76
	RECOMENDACIONES	77
	BIBLIOGRAFIA	78

Índice de Tablas

Tabla 1 Resume La Operacionalización De Las Variables.	42
Tabla 2 distribución de la muestra	45
Tabla 3 Respuestas De Los Encuestados Sobre La Eficiencia En Los Trámites, Expresadas Como Frecuencia Absoluta Y Como Porcentajes.	46
Tabla 4 respuestas de los encuestados sobre el trato del personal, como frecuencia absoluta y como porcentajes.....	47
Tabla 5 Respuestas De Los Encuestados Sobre Los Programas Sociales, Como Frecuencia Absoluta Y Como Porcentajes.	48
Tabla 6 Respuestas De Los Encuestados Sobre Atención Al Usuario, Expresadas Como Frecuencia Absoluta Y Como Porcentajes.....	49
Tabla 7 Respuestas de los encuestados sobre atención al usuario, expresadas como frecuencia absoluta y porcentajes	50
Tabla 8 Respuestas de los encuestados sobre servicios públicos, expresadas como frecuencia absoluta y porcentajes	51
Tabla 9 Respuestas de los encuestados sobre el desarrollo, expresadas como frecuencia absoluta y porcentajes.....	52
Tabla 10 respuesta de los encuestados sobre ordenamiento y desarrollo, como frecuencia absoluta y porcentajes.	53
Tabla 11 Respuesta de los encuestados sobre gestión de recursos humanos, expresadas como frecuencia absoluta y porcentaje	54
Tabla 12 Respuestas de los encuestados sobre seguridad, expresadas como frecuencia absoluta y como porcentajes.....	55
Tabla 13 Respuestas de los encuestados sobre tiempo de respuesta expresadas como frecuencia absoluta y porcentajes	56
Tabla 14 respuestas de los encuestados sobre solución a la consulta como frecuencia absoluta y porcentajes.....	57
Tabla 15 respuesta de los encuestados sobre la capacidad de respuesta como frecuencia absoluta y porcentajes.....	58
Tabla 16 respuestas de los encuestados sobre nivel de confianza como frecuencia absoluta y porcentajes.....	59

Tabla 17 respuestas de los encuestados sobre la sinceridad como frecuencia absoluta y porcentajes.....	60
Tabla 18 respuestas de los encuestados sobre la experiencia laboral como frecuencia absoluta y porcentajes.....	61
Tabla 19 respuestas de los encuestados sobre la confiabilidad como frecuencia absoluta y porcentajes.....	62
Tabla 20 Respuestas de los encuestados sobre la el trato personalizado como frecuencia absoluta y porcentajes.....	63
Tabla 21 respuesta de los encuestados sobre amabilidad como frecuencia absoluta y porcentajes.	64
Tabla 22 Respuestas de los encuestados sobre la comprensión como frecuencia absoluta y porcentajes.....	65
Tabla 23 respuestas de los encuestados sobre la empatía como frecuencia absoluta y porcentajes.	66
Tabla 24 Respuestas de los encuestados sobre calidad de servicio como frecuente absoluta y porcentajes.....	67
Tabla 25 datos sobre la gestión de recursos humanos y la capacidad de respuesta de la municipalidad de chincha.....	68
Tabla 26 Prueba CHI cuadrado sobre la gestión de recursos humanos y la capacidad de respuesta.....	69
Tabla 27 datos sobre la gestión de recursos humanos y la confiabilidad de la municipalidad de Chincha	69
Tabla 28 Prueba CHI cuadrado sobre la gestión de recursos humanos y la confiabilidad.....	70
Tabla 29 Datos sobre la gestión de recursos humanos y la empatía de la municipalidad de Chincha	71
Tabla 30 Prueba CHI cuadrado sobre la gestión de recursos humanos y la empatía.	72
Tabla 31 Datos sobre la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio de la municipalidad de Chincha.....	72
Tabla 32 Prueba CHI cuadrado sobre la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio	73

Índice de Figuras

Gráfico 1 Respuestas De Los Encuestados Sobre La Eficiencia En Los Trámites, Como Porcentajes.	46
Gráfico 2 respuestas de los encuestados sobre el trato del personal, como porcentajes.	47
Gráfico 3 Respuestas De Los Encuestados Sobre Los Programas Sociales, Como Frecuencia Absoluta Y Como Porcentajes.	48
Gráfico 4 Respuestas De Los Encuestados Sobre Atención Al Usuario, Expresadas Como Porcentajes.	49
Gráfico 5 Respuestas de los encuestados sobre ordenamiento de la ciudad, expresadas como porcentajes.	50
Gráfico 6 Respuestas de los encuestados sobre servicios públicos, expresadas como porcentajes.	51
Gráfico 7 Respuestas de los encuestados sobre el desarrollo, expresadas como porcentajes.	52
Gráfico 8 Respuesta de los encuestados sobre ordenamiento y desarrollo, expresadas como porcentajes.	53
Gráfico 9 resputa de los encuestados sobre gestión de recursos humanos, expresadas como porcentajes.	54
Gráfico 10 Respuestas de los encuestados sobre seguridad, expresadas como porcentajes.	55
Gráfico 11 Respuestas de los encuestados sobre tiempo de respuesta, expresadas como porcentajes.	56
Gráfico 12 respuestas de los encuestados sobre solución a la consulta, expresadas como porcentajes.	57
Gráfico 13 respuestas de los encuestados sobre la capacidad de respuesta, expresadas como porcentajes.	58
Gráfico 14 respuestas de los encuestados sobre nivel de confianza, expresadas como porcentajes	59
Gráfico 15 resputas de los escuestados sobre la sinceridad, expresadas como porcentajes.	60
Gráfico 16 Respuestas de los encuestados sobre la experiencia laboral, expresadas como porcentajes.	61
Gráfico 17 Respuestas de los encuestados sobre la confiabilidad, expresadas como porcentajes.	62

Gráfico 18 Respuestas de los encuestados sobre el trato personalizado, expresadas como porcentajes	63
Gráfico 19 respuestas de los encuestados sobre la amabilidad, expresadas como porcentajes ..	64
Gráfico 20 Respuestas de los encuestados sobre la comprensión, expresadas como porcentajes	65
Gráfico 21 Respuestas de los encuestados sobre la empatía, expresadas como porcentajes.....	66
Gráfico 22 Respuestas de los encuestados sobre la calidad del servicio, expresadas como porcentajes	67

Presentación

La gestión de recursos humanos es de trascendental importancia dentro de la organización ya que este departamento se avoca al proceso de reclutamiento, selección, capacitación e inducción de los colaboradores que pretenden ingresar a laborar a las organizaciones. Para ello es necesario que un profesional en administración cuente con conocimientos en psicología, de tal forma pueda tener la facilidad de visualizar los distintos talentos que tienen las personas que laboran en la institución y/o empresa, por ende podemos tener la posibilidad de analizar y crear un perfil para cada área, seleccionando el personal idóneo que requiera la institución.

El objetivo central de este trabajo de investigación es medir la relación que existe entre la gestión la recursos humanos y la calidad del servicio al usuario, teniendo en cuenta que en nuestro medio las empresas exitosas han desarrollado una adecuada Gestión de Recursos Humanos, por ello está demostrado que con una buena gestión del recurso humano podremos contar con colaboradores idóneos, competentes, eficientes y nuestra institución va mejorar en su calidad del servicio y como resultado la satisfacción del cliente y el posicionamiento dentro del mercado en caso de las empresas.

En ese contexto, mencionar la relación que tiene la gestión de recursos humanos con la calidad de servicio al usuario que se da en una municipalidad, es comentar de una situación muy compleja, porque la gran mayoría de las instituciones públicas no son eficientes al dar su servicio, algunos trabajadores no conocen sus funciones, las municipalidades no aplican correctamente los procesos de reclutamiento y selección de personal y por otro lado se percibe que el gobierno nacional no entrega los recursos económicos suficientes para que las instituciones ediles puedan implementar un buen plan de acción para la mejora de los servicios.

Resumen

La investigación ha tenido como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio al usuario, en la Municipalidad Provincial de Chincha en el año 2018.

Para cumplir con dicho objetivo, se aplicó una encuesta a los usuarios de los servicios municipales de Chincha, para medir su percepción sobre dichas variables. La aplicación de dicha encuesta nos permitió elaborar una base de datos en el software SPSS, a partir de la cual se ha descrito las variables a través de sus indicadores y se ha probado su relación.

Los resultados de la investigación se presentan en cinco capítulos.

El primer capítulo es el planteamiento del problema donde se encuentran los siguientes puntos: situación problemática, problema de investigación (problema general y problemas específicos), justificación (teórica y práctica) y los objetivos (general y específico) de la investigación.

El segundo capítulo es el marco teórico, los antecedentes, las bases teóricas de la investigación y el glosario de términos.

El tercer capítulo se refiere a las hipótesis, las variables, de la hipótesis general, las hipótesis específicas, la identificación y operacionalización de las variables y la matriz de consistencia.

El cuarto capítulo corresponde a la metodología de la investigación y consta de los siguientes elementos: tipo y diseño de la investigación, unidad de análisis, población de estudio, tamaño de la muestra, selección de la muestra, técnicas de recolección de datos y procesamiento y análisis de datos.

El quinto capítulo son los resultados de la investigación, el análisis e interpretación de los resultados, la prueba de hipótesis y la discusión.

Finalmente las conclusiones, las recomendaciones y la bibliografía.

Palabras claves: Gestión de Recursos Humanos, Calidad de Servicio, Usuario.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship that exists between the management of human resources and the quality of service to the user, in the Provincial Municipality of Chincha in 2018.

To meet this objective, a survey was applied to the users of the municipal services of Chincha, to measure their perception of these variables. The application of this survey allowed us to create a database in the SPSS software, from which the variables have been described through their indicators and their relationship has been proven.

The results of the research are presented in five chapters.

The first chapter is the approach of the problem where the following points are found: problematic situation, research problem (general problem and specific problems), justification (theoretical and practical) and the objectives (general and specific) of the research.

The second chapter is the theoretical framework, the background, the theoretical basis of the research and the glossary of terms.

The third chapter refers to the hypotheses, the variables, the general hypothesis, the specific hypotheses, the identification and operationalization of the variables and the consistency matrix.

The fourth chapter corresponds to the research methodology and consists of the following elements: type and design of the research, unit of analysis, study population, sample size, sample selection, data collection techniques and processing and analysis of data.

The fifth chapter is the results of the research, the analysis and interpretation of the results, the hypothesis test and the discussion.

Finally the conclusions, the recommendations and the bibliography.

Keywords: Human Resources Management, Quality of Service, User.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Situación Problemática

Desde años atrás la gestión de recursos humanos viene tomando mucho énfasis dentro de las organizaciones ya que se encarga del reclutamiento, selección, capacitación e inducción 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 Provincial de Chíncha se encuentra ubicada en la región Ica a 200 km de ciudad de Lima dicha institución cuenta con 150 colaboradores, está gobernada por el Ing. Cesar Antonio Carranza Falla.

La Municipalidad Provincial de Chíncha cuenta con independencia, economía, legalidad y administrativa que incentiva la presentación de los distintos servicios que brinda la organización utilizando adecuadamente los recursos con el que cuenta dicha institución ; donde también podemos encontrar personas naturales, autoridades que mediante sus actividades aportarían en el desarrollo de Chíncha.

Anteriormente en la Municipalidad de Chíncha no contaba con un claro procedimiento de contratación del capital humano y se prestaba para especulaciones sobre corrupción y arreglo de los puestos.

Como consecuencia de estas contrataciones se tiene en algunas áreas un clima laboral adverso lo cual impacta en el servicio al usuario de dicha institución, también influye en la productividad y cumplimientos de metas que son dadas por el gobierno central que origina que los incentivos que brinda el gobierno por el cumplimiento de cada meta no llegue a su destino y por ende no se pueda invertir o construir nuevas obras de impacto que beneficie al perfeccionamiento del estilo de vida de cada ciudadano que radica en la ciudad de Chíncha.

En la actualidad la Municipalidad de Chíncha viene implementando mejoras en el aspecto de contrataciones tanto en el aspecto de personas naturales y jurídicas.

Las medidas que se vienen implementando también sirven para mejorar el perfil del personal, que sea competitivo dentro del mercado, capacitaciones constantes, diplomadas, postgrados.

En la administración pública es frecuente que no exista la meritocracia en ciertos escenarios, se den manejos para favorecer a personas que no tienen los méritos para desempeñar los cargos asignados y por ende existe una disconformidad con

el servicio que brindan.

En ese sentido, la investigación se propone determinar si, en el caso de la Municipalidad Provincial de Chíncha existe una relación significativa entre la gestión de los recursos humanos y la calidad de servicio que se presta al usuario.

1.2 Problema de Investigación

1.2.1 Problema General

¿Qué relación existe entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio al usuario, en la Municipalidad Provincial de Chíncha, en el año 2018?

1.2.2 Problemas Específicos

1. ¿Qué relación existe entre la atención y la calidad de servicio al usuario, en la Municipalidad Provincial de Chíncha en el año 2018?
2. ¿Qué relación existe entre el ordenamiento y desarrollo con la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Provincial de Chíncha en el año 2018?

1.3 Justificación

1.3.1 Justificación Teórica

La investigación tiene una justificación teórica porque existe abundante investigación que refuerza la idea de que una buena gestión de los recursos humanos implica una buena calidad del servicio que prestan dichos recursos, de manera que, si se espera un servicio de calidad al usuario, en este caso de una Municipalidad Provincial, éste debería basarse en una eficiente administración de RR.HH.

Chiavenato (2007, p. 94) indica que los recursos humanos de toda organización son los colaboradores que ingresan, permanecen y participan en las actividades de la organización, sin importar en que nivel de mando se encuentre o que actividades realice. Los recursos humanos se reparten en los distintos niveles de la organización, ya sea institucional, intermedio y operacional. Todos los niveles mencionados son muy importantes ya que el nivel institucional refiere a todo lo que es dirección, nivel intermedio a

todo lo que es gerencia y asesoría y el nivel operacional esta integrado por los técnicos, empleados y obreros juntos con los supervisores forman un grupo dinámico , además son el nivel que decide y manipula los demás recursos que son inactivos y fijos.

Muñoz (1999, p. 77) señala que: la calidad puede ser observada, planificada y ejecutada, la calidad que se ofrece es la que concierne las perspectivas o necesidades del usuario, la diferenciación proyectada, concuerdan con las propiedades de productos fundamentales y próximos que los delegados de su fabricación se proyecten, y calidad ejecutada indica las cualidades del producto que el usuario observa.

1.3.2 Justificación Práctica

La investigación tiene una justificación práctica porque se trata de medir empíricamente la relación que existe entre la gestión de los recursos humanos y la calidad del servicio que presta la Municipalidad Provincial de Chíncha a sus usuarios.

En ese contexto, el problema de investigación tiene una trascendencia local, regional, nacional e internacional, porque sus resultados pueden replicarse a otras Municipalidades y Gobiernos Regionales.

Por otro lado, este trabajo de investigación es posible realizarlo, en vista que los integrantes del equipo tienen dominio del tema, se cuenta con recursos económicos disponibles para ejecutar y también está disponible mucha información en bibliografías y páginas de internet, las cuales van a permitir desarrollar todo el proceso sin dificultades.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio al usuario, en la Municipalidad Provincial de Chíncha, en el año 2018.

1.4.2 Objetivos Específicos

1. Determinar la relación que existe entre la atención y la calidad de servicio al usuario, en la Municipalidad Provincial de Chíncha en el año 2018.
2. Determinar la relación que existe entre el ordenamiento y

desarrollo con la calidad de servicio al usuario, en la Municipalidad Provincial de Chincha en el año 2018.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

Contreras y Guevara (2017) en su tesis titulada Gestión de recursos humanos y calidad del servicio educativo en la institución educativa N° 7012 “Jesús de La Misericordia” del distrito de Surquillo en el año 2014, se propusieron “determinar la relación que existe entre la gestión recursos humanos y la calidad del servicio educativo de la I.E. N° 7012 “Jesús de la Misericordia” del distrito de Surquillo durante el año 2014” (p. 37), en una investigación descriptiva correlacional, con diseño no experimental, utilizando como muestra los docentes de la I. E. “Jesús de la Misericordia”.

Luego de la investigación, llegó a las siguientes conclusiones:

- Primera: Observando los rendimientos de la investigación, encontramos un vínculo entre la variable gestión de RR.HH y la calidad del servicio en dicha institución; siendo el nivel de vinculación 14%; el valor de la significancia es de $p < .05$ y el factor de relación posee un valor de ,451.
- Segunda: Considerando el producto del estudio, observamos una relación moderada entre la proyección de la gestión de RR.HH y la calidad del servicio que se da en la institución que se está estudiando; siendo 14% de nuestros entrevistados señalan que la proyección de los RR.HH tiende a tener un nivel óptimo cuando la calidad del servicio es la adecuada, siendo $p < .05$ nivel de significancia y el coeficiente ,471.
- Tercera: Estimando el desenlace de la investigación, hallamos una concordancia prudente, teniendo como protagonistas el ordenamiento de la gestión de RR.HH y la calidad del servicio; el 14% de las personas que se le realizó las encuestas señalan que la calidad del servicio en la organización es elevada al momento que la administración de RR.HH es regular, siendo $p=0.551$.
- Cuarta: Estimando el rendimiento de la investigación, encontramos un vínculo significativo entre la organización de la dirección de RR.HH y la calidad del servicio que se les brinda a los alumnos en dicha; siendo el 18% de los usuarios cuentan

que la calidad del servicio es optima cuando la organización de los RR.HH es normal, siendo $p < .05$ y el nivel correlación tiene un importe de ,613 (p. 69).

Briceño (2016) en su tesis titulada Gestión municipal y calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Chugay, año 2016, se propuso “sustentar cómo la Gestión Municipal influye en la Calidad del Servicio Público de la Municipalidad Distrital de Chugay” (p. 19), en una investigación explicativa, con diseño no experimental, utilizando una muestra de los directivos de la Municipal Distrital de Chugay y representantes de las Juntas Vecinales (p. 21).

Luego de la investigación, llegó a las siguientes conclusiones:

- El autor demostró mediante la prueba de hipótesis que la gestión municipal si influye de manera inmediata y restringente referente a la importancia del servicio que se le brinda al ciudadano en la municipalidad.
- Concluyo que la Dirección Municipal es de calificación medio ya que en dos sus dimensiones se encuentran sus fortalezas, también se pudo encontrar una debilidad que es el área de recursos humanos por ende debería de capacitar a sus colaboradores para mejorar la eficiencia en la institución
- Se determinó que la variable Calidad de servicio tiene una puntuación media ya que mediante la evaluación nos indicó que consta de ocho dimensiones, de las cuales tres son debilidades: deficientes atención de los trámites, no cuenta con servicio de agua y poca supervisión del servicio de luz eléctrica. Por ende se crea una insatisfacción. de los usuarios de la municipalidad.(p.69)

Calero (2016) en su tesis titulada Gestión Administrativa y Calidad de los servicios en la Municipalidad Provincial de Huaral en el año 2015, se propuso “Decidir el vinculo que se encuentra entre Dirección Administrativa y Calidad de Servicio de la Municipalidad de Huaral en el año 2015” (p. 10), en una investigación descriptiva correlacional, de diseño no experimental y transversal, utilizando como muestra 65 trabajadores (p. 42).

Luego de realizada la investigación, se arribó a las siguientes conclusiones:

- La investigación que se desarrollo en la Municipalidad Provincial

de Huaral, teniendo como variantes, la dirección administrativa y la calidad de servicios. En consecuencia, mencionamos que estas dos variables se integran y hacen de esta investigación una aportación considerable a la dirección de esta institución. Por consecuencia indicamos que la investigación tiene que marcar el inicio de otras futuras investigación que impulsar otras investigaciones respecto al tema.

- La dirección administrativa, tendría que ser conducida eficientemente así podremos contar con colaboradores que brinden sus servicios sin ningún tipo de barreras, en el cual se planea, se constituya una eficiente ordenamiento, que exista un líder que se involucre a todo el personal y concertar los objetivos, y tratar de añadir un adecuado procedimiento de inspección , para evaluar las tareas de la institución.
- La calidad de servicios, es muy considerable en las organizaciones, ya que los clientes requieren que los colaboradores ofrezcamos buen trato y brindarle lo que ellos demandan, de acuerdo al trato que brindemos dependerá para poder fidelizarlos y así obtener una importante imagen institucional. (p. 58).

Tejada (2016) en su tesis titulada Propuesta de estrategia para mejorar la administración de los recursos humanos, en la gestión de la Municipalidad Provincial de Bagua, se propuso “realizar estrategias para la mejora de la Administración de los Recursos Humanos, en la gestión de la Municipalidad Provincial de Bagua” (p. 19), en una investigación descriptiva, con diseño no experimental, utilizando como muestra 63 trabajadores municipales nombrados. Luego de la investigación, llegó a las siguientes conclusiones:

- Teniendo en cuenta las alternativas aplicadas dentro del marco de mando, sabiendo que las dimensiones visión financiera, atención al usuario, actividades internas y desarrollo, para poder obtener una mejora en lo que respecta al área de RR.HH se ah podido lograr sabiendo los distintos talentos que los colaboradores y las distintas áreas de la organización poseen.

- Las habilidades en un cuadro de dirección, teniendo en cuenta la visión financiera, atención al cliente, procedimientos dentro de la organización y conocimiento es un mecanismo muy importante y vital que se debe tomar en cuenta para la dirección de RR.HH considerando: la herramienta operativa y financiera teniendo en cuenta sus dimensiones: estratégica, operativa y financiera, con la intervención de los colaboradores de la organización. (pp. 127-128).

Rojas (2015) en su tesis titulada Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad: Análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y departamento de desarrollo social de la Municipalidad de Lo Prado, se propuso “Desarrollar y analizar un modelo que identifique los factores de la organización que influyen en la calidad percibida y la satisfacción de los usuarios que acuden a los servicios que entrega una Municipalidad” (p.8).

En una investigación explicativa, con diseño no experimental, utilizando como muestra a la personas que utilizan los servicios que brinda dicha organización. (p. 42).

Luego de la investigación, llegó a la siguiente conclusión:

El patrón planteado en la investigación contiene autenticidad y confiabilidad estadística teniendo a la satisfacción con un puntaje de 82,4 por ende el patrón será aprovechado. Sabiendo que el patrón es deficiente, viene hacer una aportación a la dirección de los servicios que brinda la organización, teniendo en cuenta el grado de satisfacción que tiene los usuarios, será mas factible poder identificar los puntos que tienen mas significancia dentro de la satisfacción de los usuarios, por ende poder direccionar eficientemente el presupuesto. Este patrón es importante para toda municipalidad para que puedan iniciar otros estudios en distintas organización y saber que puntos deben de mejorar. (p. 118).

Inca (2015) en su tesis titulada Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2015, se

propuso “Acordar el vinculo que existe entre la dirección del talento humano y la productividad laboral de los trabajadores y funcionarios en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2015” (p. 20), en una investigación descriptivo correlacional, de diseño no experimental transaccional (p. 41), para lo cual utilizó una muestra no probabilística, no aleatorio, por convivencia, considerando bajo criterio del investigador al total de los colaboradores administrativos que son 104 (p. 44).

Luego de la investigación arribó, entre otras, a la conclusión que:

Las variables en la siguiente investigación guardan una relación positiva, llegando a las conclusiones que si nosotros como organización desarrollamos eficientemente una buena dirección del talento humano por consecuencia tendremos un desempeño laboral optimo. (p. 76).

Quispe (2014) en su tesis titulada Dirección de RRHH y calidad del servicio al público en la Municipalidad Distrital de Cachicadá, se propuso “determinar la entre la administración de Recursos Humanos y la Calidad del Servicio al Público” (p. 6), en una investigación explicativa, siendo un diseño no experimental, utilizando una muestra de 15 servidores de la Municipalidad Distrital de Cachicadá (p. 39).

Luego de la investigación, llegó a las siguientes conclusiones:

- Concluyó que de acuerdo a la encuesta realizada se observó distintas debilidades sobre como se está llevando acabo la dirección del área de RR.HH, de acuerdo a los resultados de la encuesta arroja que un 47% observan que no existe la meritocracia dentro del proceso de selección, un 80% los pagos no van acorde con las actividades que realizan cada colaborador y las capacitaciones son muy lejanas. Teniendo en cuenta estos resultados podemos decir que la variable independiente es negativa por ende afectara a la variable dependiente.
- La variables independiente se viene desarrollando de manera deficiente, no se aplica de manera adecuada el proceso de selección del personal por lo tanto no se podrá seleccionar de manera correcta al personal idóneo para para cubrir las áreas requeridas.

- La mala dirección del área de RR.HH dentro de la organización, acarrea por consecuencias la ineficiencia del personal que ha sido contratado es decir no brindan un buen servicio al ciudadano, causando un malestar en la población por ende no perciben lo que ellos necesitan, existe un insatisfacción por parte de los usuarios, asimismo se observa que hay un nivel bajo de sinceridad y honestidad. (p. 75).

Manuel (2013) en su tesis titulada “gestión de recursos humanos y su incidencia en el cumplimiento de objetivos institucionales en la Municipalidad Distrital de Pocollay, año 2010”, se ha planteado presentar un patrón de auditoría de RR.HH, con la finalidad de implantar y saber los niveles que deben ser medidos al momento de examinar y determinar las distintas funciones del área (p. 2), hizo una investigación explicativa, con diseño no experimental, utilizando una muestra de 60 trabajadores que laboraban en la Municipalidad Distrital de Pocollay (p. 55).

Luego de la investigación, arribó a las siguientes conclusiones:

- La gestión de recursos humanos viene siendo conducida con poca deficiencia teniendo una incidencia desfavorable para la realización de las metas institucionales en la organización.
- Concluyó que el régimen respecto a los colaboradores no se están realizando eficientemente dentro de la institución, por consecuencia no se aplican con igualdad de condiciones en las distintas áreas, creando un clima laboral adverso.
- La Gestión de Recursos Humanos no esta aplicando un claro proceso de selección al personal originando que no se cuente con el personal idóneo en las áreas requeridas, por lo tanto dicho departamento incide de forma poco favorable al cumplimiento de los objetivos institucionales dentro de la organización.
- Se observa que no se esta realizando un adecuado programa de reforzamiento de habilidades para los colaboradores dentro de la institución, que ayude a los colaboradores profesionalmente a mejorar sus capacidades y habilidades. Por lo tanto podremos tener una incidencia favorable al cumplimiento de nuestros objetivos como institución.
- Por último, no cuentan con un control para medir la evaluación del

desempeño laboral y se origina una incidencia desfavorable para alcanzar los objetivos de la organización.. (pp. 86-87).

Fernández (2011) en su tesis titulada Gestión de recursos humanos por competencias laborales en la secretaria de inteligencia, para mejorar el desempeño técnico y administrativo, para la producción de inteligencia y coordinación del sistema nacional de seguridad del estado Guatemalteco, se propuso “establecer cuáles son las causas por las cuales la Secretaria de Inteligencia Estratégica (SIE) y las instituciones que integran el Sistema Nacional de Seguridad no cuentan con un modelo institucionalizado de gestión del Sistema Recursos Humanos por competencias laborales” (p.10), en una investigación explicativa, con diseño no experimental, utilizando personal de la Dirección de Recursos Humanos, Dirección Administrativa, Financiera y Dirección de Seguridad y Asuntos Internos de la Secretaria de Inteligencia Estratégica (p. 11).

Luego de la investigación, llegó a las siguientes conclusiones:

- Se puede decir que al no contar con un plan organizacional de dirección de RR.HH no permite potenciar la productividad de los colaboradores.
- El área de Recursos Humanos, como área encargada de brindar mejoras continuas y por ende desarrollar nuevas habilidades en cada colaborador, tiene una deficiente estructura de dirección fundamentado en desempeño de habilidades de los trabajadores, en los distintos sistemas laborales, sus subsistemas de trabajo, escenario que daña el nivel de productividad en las distintas áreas de la organización.
- (SIE), tiene una organización tecnológica, burócrata y economista totalmente incorporada, contando con un grupo de RR.HH bien estructurados para poder brindar una información mas objetiva y oportuna
- Se requiere añadir una estructura de gestión por habilidades o competencias, con visión a constituir la profesionalización de las áreas de la organización (p. 90).

Mego (2011) en su tesis titulada Propuesta de un sistema de gestión de calidad

para la mejora del servicio en la municipalidad provincial de Chiclayo, Lambayeque, 2011, se propuso “realizar un procedimiento de dirección de la calidad para potenciar el servicio en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2011” (p. 19), en una investigación descriptiva, utilizando como muestra el distrito de Chiclayo (p. 124).

Luego de la investigación, llegó a las siguientes conclusiones:

- Teniendo una visión general del servicio que brinda la municipalidad la mayor parte de los usuarios (el 57.8%), indican, como regular y deficiente el servicio que la Municipalidad brinda; mostrando su incomodidad por no satisfacer las demandas de los usuarios.
- Contando con los resultados de las opiniones de los usuarios los servicios más deficientes son la falta de ordenamiento de la ciudad que engloba las vías públicas, tránsito, etc. Y también la seguridad, educación, deporte, etc.
- Según las respuestas de los usuarios dentro de la ciudad las partes más favorecidas con los servicios que la organización brinda son mayormente en el interior de Chiclayo, y otros distritos con un segmento económico más altos; por ende las partes o lugares que le prestan poca atención son las poblaciones que recién están surgiendo y otros; por ende esta es la consecuencia de la molestia de los usuarios de cada población ya que no se le toma la debida importancia en los pueblos que recién están saliendo y necesitan el apoyo de la institución para poder surgir.
- Los colaboradores de la misma municipalidad señalan que el servicio que brinda dicha institución es deficiente por el mal accionar y toma de decisiones del administrador para los colaboradores los servicios más deficientes son el ordenamiento de la ciudad, seguridad, desarrollo lo que corresponde a la seguridad que brinda la municipalidad y el manejo adecuado del presupuesto.
- Los trabajadores de la municipalidad califican como deficiente la infraestructura donde desarrollan sus actividades diarias, no cuentan con herramientas necesarias para realizar su trabajo eficientemente, tampoco cuenta con recursos materiales, ni con la tecnología

adecuada.

- Por ultimo se puede potenciar el servicio que brinda la organización, adaptando la proposición especificada en el planteamiento de la calidad total. (pp. 194-195).

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Gestión de Recursos Humanos

2.2.1.1 Definición

Rementeria (2008, p. 1) afirma que “la gestion es la ocupación profesional que se encarga de imponer las metas y núcleos de su ejecución, a especificar el orden de la empresa, a realizar las habilidades para desarrollar estrategia del desarrollo y a efectuar la dirección del colaborador”.

Mora (como se citó en Restrepe, 2008, p. 2), indica dos niveles de gestión:

- Un nivel lineal y otro nivel tradicional que, según el cual gestión señala que es “el conjunto de procesos que se ejecutan para poder obtener un producto”.
- Y otro nivel que se entiende como dirigir, orientar las actividades con el fin de obtener cambios.

Chiavenato (2000, p.149) define a los “**Recursos Humanos** como un departamento que contiene distintas disciplinas, que engloba definiciones de psicología industrial y organizacional, sociología organizacional, ingeniería industrial, derecho laboral, ingeniería de seguridad, medicina laboral, ingeniería de sistemas, cibernética, etc”.

- “Por otro lado indica que ésta puede orientar al nivel individual o a los niveles grupal, departamental, organizacional e incluso ambiental de la organización”.

Chiavenato (2007) indica que “en el año 1970, el concepto de Administración de RR.HH (ARH), no obstante aun no existía una visión clara de poder observar a la gente como recursos productivos y es necesario tener a un personal idóneo que controle y verifique las actividades que se requieran en la empresa. Por otro lado la administración de RR.HH engloba todo el proceso de reclutamiento, selección, inducción, etc. que se conocen ahora, indica que los colaboradores tienen que ser direccionadas por la institución o por un departamento de RR.HH. Las actuales tendencias que estamos experimentando como es la globalización, la competitividad y el cambio brusco del ambiente, las empresas que surgen ya no administran recursos humanos ya que se le denominaría agente pasivos y dependientes. En la actualidad se administran personas con talentos, habilidades, destrezas que se conviertan en agentes activos y proactivos. Nosotros los administradores debemos de saber que nuestros colaboradores son nuestro activo dentro de nuestra organización que potencia la creatividad de la organización. Nos parece correcto que nuestros colaboradores sean tratados como socios. Teniendo un reciente pensamiento sobresalen 3 aspectos importantes”:

- a) Los seres humanos no somos iguales, tenemos una vida propia, distintos conocimientos, diferentes experiencias, con distintas habilidades y competencias indispensables para una óptima administración de los recursos organizacionales. Es muy importante saber las habilidades y talentos que tiene cada uno de nuestros colaboradores para saber en qué área es la más idónea para que pueda ser más productivo para la organización. Todos los talentos de nuestros colaboradores deben ser resaltados y no igualarlos o eliminarlos.
- b) Nuestros colaboradores son el motor de la organización, ellos son los que alimentan a la organización de conocimientos, habilidades, nuevos procesos que ayudan a la organización a su constante cambio que sirve para ser más competitivos dentro del mercado.. Nuestros colaboradores son personas llenas de conocimientos por ende no deben ser vistas como un recurso más bien deben ser vista como el

motor de la organización..

- c) Los colaboradores son como los accionistas de la organización los que tienen las herramientas (esfuerzo y dedicación a diario, siendo responsable, flexible, ser fiel a la organización) necesarias de poder llevar a la organización a ser más competitiva, creando una diferenciación con las otras organizaciones pero también va de la mano el incentivo que tiene la organización con ellos. Así como ellos dan lo mejor de sí día a día en la organización la organización debe de ser reciproco dándole un buen salario, capacitaciones constantes, línea de carrera, etc)

Chiavenato (2002, p.158) indica que “**administración de recursos humanos** genera impactos considerables en los colaboradores y las organizaciones. La forma de tratar a las personas, buscarlas en el mercado, inducir las y guiarlas, provocando su desarrollo, dándole una buena remuneración y finalmente controlarlas y administrarlas dentro de la organización”.

Chiavenato (2004, p. 577) indica que la “**administración de recursos humanos** es un proceso administrativo que se encarga de la incorporación, la constitución, el control y los sueldos de los trabajadores”.

- Nosotros los encargados de la administración somos parte del área de RR.HH ya que estamos dentro de proceso de selección del personal.

Chiavenato (2007, p. 94) señala que **recursos humanos** son las personas que se selecciona para laborar en un área dentro de la organización, no importa el nivel de decisión. Los colaboradores se dirigen en distintas áreas, ya sean en dirección, gerencia, operativos. Forman parte del único elemento de vida y dinámico dentro de la empresa, también es el que toma las decisiones de como utilizar los distintos recursos que existen en la empresa..

Mee y Press (1958, p. 1077) indica que la “**administración de recursos humanos** son los componentes de un sistema para orientar los procesos administrativos de los colaboradores, escoger a las personas idóneas,

seleccionarlas, conocimientos, remuneración y el constante control (evaluando)”.

Dessler (1997, pp. 694-695) señala que “la **administración de recursos humanos (ARH)** es un conjunto de toma de decisiones, que concierne al clima laboral, que predomina en el desempeño de los colaboradores dentro de la organización”.

Rodríguez (2005, p. 23) indica que en la actualidad la ADRH es estimada un departamento completo que dentro de ella tiene herramientas internas y que la mayoría esta involucra en la gestión general indicando que su misión es actualizar y potenciar a la organización teniendo en cuenta la fidelización de los colaboradores, con un objetivo que es obtener un clima laboral positivo donde colaborador y organización entiendan los intereses de las dos partes y de los distintas áreas.

De La Cruz (2011, pp. 18-19) sostiene que “La dirección de RR.HH abarca toda la organización, ya que dicha área engloba todas las decisiones y actividades que deben ejecutar con el objetivo de que los colaboradores sean productivos y la organización retribuya el esfuerzo y dedicación que tiene ellos con la empresa”.

Por consecuencia, cuando hablamos de RR.HH se habla de administración, con el objetivo de potenciar las relaciones entre las distintas áreas de la organización, no obstante los altos rangos dictan algunas estrategias y decisiones que involucran a los empleados, por ello es importante que exista una eficiente dirección de recursos humanos donde se de un adecuado planteamiento y se detallen el proceso para una a eficiente gestión.

En ese sentido, la administración general y la gestión de RR.HH deben estar unidas, paralelas en sus estructuras, por otro lado las actividades que se van llevar a cabo deben tener un grado de coherencia por ende será mas fácil cumplir las metas de la organización.

Además, plantea que “La administración de RR.HH debe de contar con una orientación anticipada” en vista que las acciones esbozadas el área de RR.HH debe tener un plan ante escenarios negativos que se puedan

establecer en el tiempo y ser congruentes con las necesidades que provienen de los planes que realiza la organización.

Por esta razón, la realización de los planes estratégicos del área de RR.HH tienen un grado de dependencia con las metas que tiene la empresa, lo cual tenemos que tomar en cuenta también los condicionantes procedentes por los trabajadores.

Por ello, la Dirección de RR.HH tiene la función de seleccionar el personal idóneo que requiere la empresa en cada área donde cada personas sea lo mas productiva posible en busca del cumplimiento de los objetivos de la organización. Por ende se debería constituir un plan estratégico a largo plazo que ayude a identificar nuestras fortalezas, oportunidad y debilidades, por lo tanto poder mejorar y potenciar a la organización.

La competencia de los responsables jerárquicos es la de ejecutar de manera eficiente las actividades que se realizan en el departamento de RR.HH, por ende queda como función principal del área verificar y controlar todos los procesos.

2.2.1.2 Enfoques

Minsa (1999) sostiene que existen tres enfoques principales para abordar el tema de la gestión de los recursos humanos:

Primer enfoque: Del crecimiento y desarrollo de las organizaciones. Sobre este desarrollo Peter Senge en su obra “La Quinta disciplina” nos indica que las organizaciones tiene que ser capaces y flexibles para adaptarse a los cambio y para crecer competitivamente. Las organizaciones, hoy en día, tienen que ser organizaciones con conocimiento por ende debe de capacitar a todos sus empleados contantemente para poder brindar un servicio de calidad, luego, si es que pueden sobrevivir en el contexto actual, deben estar en permanente comunicación con sus clientes, para que ellos puedan responder positivamente a las demandas que reciben.. Por ende son los colaboradores quien hace posible que las organizaciones logren su crecimiento, desarrollo y sean competitivas; obteniendo producir los bienes y servicios que están permitiendo el mejor nivel de confort y satisfacción.

Segundo enfoque: Deming indicaba que “si todos los

colaboradores, desde su área actual de labores, se interesaban por mejorar constantemente la calidad de sus actividades, aumentando la cantidad y mejorando los costos asociados a los mismos; entonces aportaran a que la organización tenga una imagen prestigiosa por ende sea competitiva dentro de la industria. Buscar la excelencia compromete la reorganización de los procesos de gestión, basada en un principio unificador que es el trabajo en equipo o participativo, con nuevos roles en el liderazgo, creación de nuevos valores, una cultura de confianza, infiriendo un modo diferente de comprender y dirigir al factor humano que se establece hoy en el principal activo en una cultura de éxito y desarrollo organizacional. Las particularidades de una cultura organizacional, se muestran, entre otros, a través de la existencia de:

- Trabajo en equipo.
- Trabajo por resultados.
- Conciencia de ahorro de recursos.
- Preocupación por el autodesarrollo.
- Presencia de iniciativa.
- Preocupación por el cliente.
- Reconocimiento de los méritos.
- Estilos de liderazgo.
- Estilos de supervisión.
- Respeto por las normas.
- Significado del orden y la puntualidad.

Tercer enfoque: La globalización. El siguiente enfoque señala que el mundo organizacional moderno se determina por ser:

- Globalizado: Las empresas están situadas en muchos mercados mundiales
- Competitivo: Muchas empresas que ofrecen el mismo producto/servicios dentro de un mercado.
- Cambiante: Constantemente cambian las necesidades del cliente o la competencia mejora los beneficios de sus productos/servicios.

Los mercados globalizados, requieren que las organizaciones que

ejecuten con cinco condiciones básicas para ser tomadas en cuenta como organizaciones competitivas. Estas condiciones son:

- Los productos/servicios deben ser de buena calidad.
- Deben ser dados en la cantidad requerida.
- Entregados en la oportunidad debida.
- Los precios deben ser justos o razonables en comparación con los beneficios que brindan al cliente.
- Deben ser entregados con una excelencia en el servicio.

Por ende, cualquiera sea la orientación que utilicemos, debemos llegar a la conclusión que es el recurso humano el que, con sus conocimientos, talento y esfuerzo, hará posible que la organización pueda alcanzar niveles de eficiencia y eficacia comparables con las organizaciones más prestigiosas del medio. Esta afirmación es adaptable a cualquier tipo y tamaño de organización, sin exclusión.

2.2.1.3 Atención

A. Definición

Pérez (2006) en su libro “Calidad Total en la atención al cliente nos señala que: Para dar una calidad de atención al cliente, los colaboradores deben de tener conocimientos básicos que incluya habilidades que garantice su buen desenvolvimiento dentro del área de trabajo asignada. Se requiere que los colaboradores tengan una buena educación que les pueda ayudar en el trato al cliente con respeto, utilizando un vocabulario adecuado, siendo empático y flexible. .

A los que queremos llegar es que nuestros colaboradores sean profesionales en atención al cliente logren los objetivos trazados por la organización de forma eficaz y eficiente **Eficiencia en los Trámites.**

Idalberto Chiavenato (1999) en su libro “Administración de Recursos Humanos” señala que la **eficiencia** está direccionada a encontrar la manera de poder realizar las actividades, teniendo

como objetivo la utilización óptima de los medios para poder crear una diferenciación con otras organizaciones. El manejo óptimo de los medios que se utilizan en la ejecución de las actividades se encuentran en los procesos y también en la áreas de la organización, no se apresure por cumplir con las actividades si no como cumplen las actividades.

Los administradores nos interesamos por realizar óptimamente las actividades. Cuando utilizamos instrumentos que nos sirve para evaluar los resultados es donde se ve la eficiencia de la organización. Es muy importante que nuestra organización sea eficiente y eficaz.

B. Trato del Personal.

Gary Dessler (2001) en su libro “Administración del Personal” indica que: **Tratar a los empleados** con justicia también tienen sentido por otras razones. La fuerza laboral ha ido adquiriendo peso y ello ha aumentado la importancia de que los empleados cuenten con procedimientos para aplicar disciplina y despidos capaces de superar el escrutinio de árbitros y tribunales. Segundo, un estudio arrojó que cuando los empleados pensaban que la compañía les daba un trato justo, aumentaba la probabilidad de que estos aceptaran las medidas discrecionales que las compañías necesitan hoy en día para seguir siendo flexibles teniendo capacidad de respuesta ante hechos imprevistos.

Les Giblin (2009) en su libro “Habilidad en el trato personal” señala que existen 12 habilidades principales para mejorar y potenciar el trato al personal.

1. Habilidad de hablar con la gente.

Es muy importante poner en práctica en el trato personal, ya que el tema más interesante para las personas son ellos mismos.

Eso quiere decir que, cuando le hablamos de ellos mismos, la gente siente un interés y una fascinación total. Se formaran un buen concepto de usted.

Al hablar a las personas de ellos mismos, la están halagando, están trabajando con la naturaleza humana. Pero cuando usted habla a las personas de usted, no la están halagando, están trabajando contra la naturaleza humana.

Es necesario eliminar de nuestro vocabulario estas cuatro palabras: “yo, me, mi, mío”, más bien debemos sustituir por una sola, la más poderosa que pueden pronunciar los labios humanos “usted” o “tu”.

2. Habilidad de hacer sentir importante a la gente.

Aquí debemos resaltar que el rasgo más universal del ser humano es el deseo de ser importante, de que se le trate con diferencia y atención.

Por lo que, para ser astuto en las relaciones humanas, no olvidemos hacer sentir importante a las personas. Recuerde que cuanto más importante haga sentir a las personas, tanto más le responderá.

Por ello no debemos olvidar que, la otra persona es tan importante para sí misma como usted lo es para usted. El uso de este rasgo es una de las bases del éxito en las relaciones humanas.

A continuación algunos consejos para tratar a la gente con diferencia y hacerla sentir importante.

- Escúchela, ya que el escucharla constituye la mejor manera de hacerla sentir importante a las personas.
- Aplauda y elogie, cuando la gente lo merezca.
- Llame por sus nombres y use sus retratos tan frecuentemente como sea posible.
- Es bueno hacer una pausa antes de responder, esta actitud da a las personas la impresión de que usted ha reflexionado sobre lo que se dice.
- Utilice palabras como: “Usted y “su”, no “yo, me, mi, mío”.

3. Habilidad de mostrarse de acuerdo con la gente.

Es la posición más importante que puedes asumir para convertirse en un experto en las relaciones humanas.

4. Habilidad de escuchar a la gente.

Esto se produce cuanto más escuche, más sabrá, más se le apreciara y mejor conversador será con las personas.

5. Habilidad de influir positivamente sobre la gente.

Aquí primero es conveniente averiguar que la impulsara a hacerlo, ya que cuando tú conozcas las motivaciones de las personas, sabrás como motivarlas.

6. Habilidad del convencer a la gente.

En este caso la mejor forma es no expresarlo directamente, sino citando a otra persona. Ese es una estrategia para que otra persona lo exprese por usted. Por eso es hablar por medio de terceros, citando a la gente, contando éxitos, hechos, estadística entre otros.

7. Habilidad de provocar a la gente a que toma decisiones.

Es importante inducir a la gente a decir si, ya que el obtener respuestas afirmativas significa sencillamente inducirla a hacer lo que tú desees.

8. Habilidad de crear al humor de la gente.

Se trata de convertir con una cuota de humor en persona cortés, cooperadora y amistosa en poco tiempo.

9. Habilidad de elogiar a la gente.

Tener en cuenta que el hombre necesita alimento para el espíritu. Para ello diga cosas que la gente quiere oír, se le querrá por decir cosas amables y sentirá satisfacción.

10. Habilidad de criticar a la gente.

Muchos objetivos pueden lograrse con la crítica pero tienen que reflexivas, adecuadas y pertinentes.

11. Habilidad de agradecer a la gente.

Se trata de mostrar gratitud y estima a quienes les merezcan. Por ejemplo, cuando dé las gracias, hágalo de corazón, debes decir claro y distintamente mirando a la persona a quien da las gracias inclusive mencionando su nombre.

12. Habilidad de causar buena impresión.

Debemos comportarnos tratando que el efecto sobre las personas sea bueno. La que se logra principalmente por medio del valor que se atribuya a sí mismo, procurando ser pulcros en nuestras actuaciones.

Idalberto Chiavenato (1999) en su libro “Administración de Recursos Humanos” indica que:

La relación que se origina entre colaborador y empresa es un conjunto de compensación: la empresa ejecuta algunas actividades para el colaborador y por el colaborador, le paga su sueldo, le brinda equipos de seguridad y nivel; de modo que el colaborador así como recibe debe de ser productivo.

Algunos colaboradores realizan un tipo de contrato donde se estima algunos beneficios y oportunidades que le podría brindar la organización, este tipo de contratos también conocidos como tácitos que es muy aparte del contrato laboral.

Programas Sociales.-

Luis Pérez (2004) en su libro “Marketing Social” nos indica que: En todo **programa social** se pueden reconocer los siguientes grupos:

Corporación objetivo o mercado meta: Es el conjunto de personas a las que se direcciona el programa social. En marketing se le entiende como mercado meta y se puede calcular su nivel de incursión, el tiempo de aceptación gradual de la idea social, las creencias, los valores y la parte cognitiva. El grupo objetivo es la razón de ser de todo programa social, por lo que debemos saber las necesidades sociales, su problemática y el proceso para solucionar el problema de la población.

- Representante o Agente de Cambio: Es la persona idónea que es responsable del programa social. Todo programa social debe tener de manera clara el nombre de las organizaciones responsables del programa social. La responsabilidad de la administración de los programas sociales necesita directamente del agente de cambio y de la red oportuna.
- Donadores: Los donadores pueden ser personas, organizaciones y empresas que donan su tiempo y dinero para mejorar e impulsar la buena aplicación de los programas sociales.

- Grupo de apoyo: Son las personas que constituyen un grupo que aporta conocimientos, tiempo y también dinero para apoyar los programas sociales. Estos grupos pueden ser religiosos, grupos empresariales, etc.

Francisco Alvira Martín (1991) en su libro titulado “Forma de evaluar los programas sociales” indica que: La estimación de programas sociales trata principalmente en la elaboración de las metas obtenidas por un sistema, teniendo en cuenta seleccionados puntos de vista. Por otro necesitamos la disposición de resultados sobre el actuar de los presentes criterios, para poder evaluar si se llegó a la meta o no los niveles fijados a la ejecución y objetivos del programa.

José Sulbrandt (1993) en su libro “Control de los programas sociales, la percepción referentes usuales” indica que mediante los objetivos en cuenta la utilización y los contenidos de la misma. Dentro de una dirección general hacia la toma de decisiones, el control tiene como objetivo penetrar sustituciones, reestructuraciones con el fin de potenciar la productividad del sistema en un conjunto de aspectos, teniendo en cuenta la eficiencia y efectividad.

2.2.1.4 Ordenamiento y desarrollo

A. Definición

Sánchez (2001) en su libro “**Ordenamiento** Territorial” señala que: El objetivo central del ordenamiento, en su concepción actual, es, por una parte, contribuir una percepción que englobe la eficiente utilización de las distintas partes del territorio, seleccionadas de acuerdo a sus cualidades y por otro lado juntar estas partes del territorio y cumplir con las expectativas de la población.

Bayron Miranda (1996) en su libro “La educación para el desarrollo Sostenible” nos indica que: el concepto de **desarrollo** puede tener muchas variantes, algunos grupos de interés solo consideran lo económico y ecológico o social. Nosotros consideramos que debe existir una combinación de lo económico, social, ecológico y técnico. Sin embargo, algunos autores incluyen la dimensión espiritual e

institucional para hacer el concepto complementario integral, pero en si que es desarrollo: Es satisfacer las expectativas en el momento, sin distorsionar las necesidades más adelante.

B. Ordenamiento de la ciudad.

Fernando Baeriswyl (2001) en su libro “Introducción al **ordenamiento territorial** rural en Chile” indica que Una definición moderna, el ordenamiento territorial es conceptualizado como la visión a futuro dentro del marco económico y político (social), cultura, ambiente dentro de la población. Por ello, es la forma de como se debe llevar a cabo el desarrollo, teniendo en cuenta que debemos ser eficiente en la utilización de los recursos por ende podremos lograr el beneficio de la población.

El ordenamiento del territorio es un plan que ayuda a evitar las distintas problemáticas que se generan por malos manejos del territorio, ocupación de territorios no permitidos, etc.

Augusto Otero (1998) en La Guía simplificada para la elaboración del plan de **ordenamiento territorial municipal** señala que: La planificación y ordenar el área en una cadena de actividades con el cual se direcciona el desarrollo de una población.

La planificación y ordenar el área territorial nos da la libertad de: Investigar si se ha estado llevando a cabo eficientemente el uso de los recursos y la distribución adecuada del territorio durante los años, para poder así realizar ciertas recomendaciones que ayuden a mejorar, organizar y planificar hacia los años posteriores como se debe de ejecutar las actividades dentro del ámbito económico, social, ambiente.

La planificación y ordenar el área requieren que el procedimiento de evolución cuente con los próximos puntos:

Comunicativo: La población debe de intervenir en el proceso de la realización y dirección del planeamiento, donde se establecerán sus beneficios individuales y grupales por lo tanto también controlaran y verificaran.

Competitivo: El cumplimiento de los objetivos: obteniendo más bienes, utilizando la menor cantidad de recursos.

Equitativo: Equidad de brindar coyunturas para la población
Sostenible:

Cumplimiento de la demanda en el presente, teniendo precaución
es arriesgar los recursos para la población futura..

C. Servicios Públicos.

Fabra (2000) en su libro Derecho administrativo, dice que: los servicios públicos es una tarea que realiza el gobierno con sus distintas instituciones con el fin de cumplir las necesidades de la población.

Canasi (1981) en su libro Derecho administrativo definió que el servicio público tiene el objetivo de aplicar reglas, actividades públicas que se necesitan, en lo cual su resultado nos permite mejorar la calidad de vida de la población.

Enrique Sayagues (1974) en su libro Tratado de derecho administrativo dice que: es un trabajo que realizan las instituciones publicas bajo un restricción, con el fin de complacer las necesidades de las personas.

Desarrollo.

Delval (1994) en su libro “El desarrollo Humano” nos menciona que : Dado el extenso tiempo de falta de madurez a las que se someten las personas, las transformaciones que se dan en un determinado periodo es muy importante. Esta evolución es un conjunto de actividades que estudian a una persona durante un tiempo idóneo para lograr su equilibrio. Los seres humanos poseen comportamientos y predisposición que son identificados en años. Existen, cualidades interiores que van cambiando, que guardan una relación muy pequeña con las inclinaciones externas. Ciertas características de estas conductas se acentúan por genética desarrollando así, cualidades, tanto que algunos dependen principalmente de otros efectos ambientales.

Sunkel (1986) en su libro El subdesarrollo latinoamericano y la **teoría del desarrollo**: Menciona "Tiempo atrás vengo afirmando la hipótesis que hay discrepancia entre crecimiento y desarrollo.

Un aumento monetario no significa un verdadero desarrollo. Desarrollarse es un tipo de nivel de crecimiento de la mano con el crecimiento económico que permite crecer continuamente una población con la auto impulsión."

2.2.2 Calidad de servicio

2.2.2.1 Definición

Muñoz (1999, p. 77) considera que: puede ser observada, planificada y ejecutada, la que podemos observar tiene relación con la demanda de los usuarios, la planificada, cuenta con factores que los encargados de las áreas hayan definido y la ejecutada es la que finalmente recibe el usuario.

Bell (1982, p. 566) afirma que: Un **servicio** viene hacer realizado por un individuo o un grupo de ellos, con el fin de beneficiar a otros. Dentro de la historia se utilizo para detallar distintas ventajas que le brindaban a sus clientes. Teniendo una percepción podemos decir que era un valor agregado al adquirir un producto. Lo cual existe una breca muy estrecha con el producto y viceversa.

Foster (2001, p. 124) sostiene que: el cliente percibe los productos y/o atenciones. Principalmente esto engloba un intercambio. Podemos decir que existen clientes externos y clientes internos, el interno perciben productos en la misma organización. El externo es aquel que da su dinero para obtener un producto fuera de la organización.

Berry (1994, p. 75) La idea tiene los pasos desde el entrenamiento y desarrollo de la empresas y del plan de estrategias generando así las atenciones después de una venta, con el entendimiento de lo que necesite el cliente. Por ende, es el cumplimiento de la demanda del usuario, que se da cuando superas sus deseos. Por consecuencia si la atención es buena mantendrá su demanda y si no los perderá.

Jurán (1990) plantea que la gestión de calidad es un proceso y se divide en 3 puntos, las cuales son: planeación, control y mejora de la calidad, veamos en qué consiste:

- Se puede estandarizar el proceso de entrada y salidas: para poder elegir a los usuarios, seleccionar sus deseos, entender las demandas de los usuarios, fabricar bienes que den una

respuesta acertada a tales deseos, realizar una serie de pasos que permitan que el bien cuente con las características necesarias.

- Es importante tener un control de los productos para poder mantener una calidad adecuada en nuestros bienes que brindamos a nuestros clientes, por lo tanto para poder realizar las actividades necesitamos contar con personas idóneas que mejoren los procesos y así alcanzar los objetivos de la organización y mantener nuestra calidad.
- Es importante contar con un departamento que realice un plan estratégico con el fin de mejorar los procesos de calidad.

Harrington (1997, p. 28) indica que: “para sobre pasar las expectativas del cliente es necesario realizar una administración de la calidad esto implica un estudio para poder realizar las estrategias que nos ayudaran a conocer mas a nuestros usuarios, por ende sabremos que mejoras aplicar a nuestros procesos, quienes son nuestros usuarios potenciales. Por consecuencia es importante contar con el personal capacitado que sepa como tratar los clientes.” Al final plantea que para obtener la satisfacción del cliente es necesario identificar cuatro necesidades básicas, como son:

- La necesidad de ser comprendido: sobre ello indica que “las personas que escojan un producto deben tener un dialogo que se pueda deducir de forma idónea, ya que existen barreras que a veces impiden una comunicación ideal”.
- Es necesario dar una adecuada bienvenida: indica que “nosotros como organización debemos de hacerle sentir al usuario que su presencia es importante en nuestro negocio, que el cliente es lo mas importante en nuestra organización”.
- Hacerlo sentir importante: Nuestro personal debe estar capacitado para poder direccionar a nuestro usuarios a sentirse que ellos son los más importantes en nuestro negocio”.

- Importante sentirse cómodo: Es indispensable en todo negocio tener una infraestructura adecuada de acuerdo a los productos que ofrecemos, para que ellos obtengan una atención personalizada”.

2.2.2.2 Capacidad de respuesta

A. Definición

Denton (1991) en su libro “Calidad en los servicios al cliente” nos señala que: Los colaboradores que brindan el servicio en las organizaciones han llegado a la conclusiones que es muy importante la capacidad que tiene ellos al brindar una respuesta al cliente ya que es importante para que aseguren la lealtad de sus clientes ya que nos genera una buena imagen como institución.

David Cottle (1991) en su libro titulado “El servicio centrado en el cliente” nos indica que: Los colaboradores que tienen una buena **Capacidad de respuesta** tiene una buena actitud hacia el trato que tiene con sus clientes. La capacidad que tiene un colaborador para responder incluye también la fiabilidad en conclusión la capacidad de respuesta viene hacer a la posibilidad que tienen sus usuarios de entrar en contacto con usted y la facilidad con que pueden;

B. Seguridad.

Salas (2014,p.1) señala que: Desde la caracterización de la **seguridad** que realiza Wolfer, como la desaparición de amenazas a valores adquiridos, Baldwin pone la certeza de ambigüedad en el término “ausencia de amenazas”, indicando que deteniendo la noción básica e intuitiva que subyace en el término “seguridad”. A partir de ello, reformula a Wolfer, estructurando la seguridad como “la baja probabilidad de daño a valores adquiridos” y, aunque no cambia su significado, permite que se incluya de otros

fenómenos como los desastres naturales.

C. Tiempo de Respuesta.

Bocado (2015), sostiene que el **tiempo de respuesta** Es muy importante dentro de una organización porque si das un buen servicio y tiene un tiempo de respuesta adecuado podremos crear una diferenciación con las otras organizaciones., siendo más competitivos. Tenemos que estar siempre atentos a cualquier escenario y tener una correcta respuesta.

Juan Guerrero (2014) nos da 3 consejos “Consejos para mejorar el **tiempo de respuesta** del cliente”

El “tiempo de respuesta” al cliente dentro del marco tiene una parte muy importante de la disciplina general conocida como “atención al cliente”. Nos indica que el tiempo que pasa entre que el cliente nos hace un pedido y nosotros le damos una respuesta y/o solución a esos requerimientos.

- **Formalizar con el cliente los tiempos de respuesta.**

Es difícil estar de acuerdo con el cliente como bien sabemos los clientes no son iguales, por lo tanto debemos de ser flexibles para adaptarnos rápidamente a los requerimientos que ellos nos hacen llegar.

- **Diferenciar lo esencial de lo accesorio**

Es muy importante tener un reglamento simple para saber seleccionar los pedidos de nuestros clientes. Por ejemplo no debemos de poner crítico o urgente son términos muy genéricos para poder tomarlas como guías confiables a la hora de solucionar un problema. Y una cosa más:

- **Mantener una comunicación de alta intensidad.**

En la actualidad es muy importante que nuestros colaboradores sean comunicativos que puedan

relacionarse con facilidad, teniendo estas habilidades nos servirá de mucho en el momento en que los colaboradores no encuentren la solución al problema es ahí donde el colaborador tiene que comunicarle el por qué no se pudo solucionar la consulta. Porque si sucede que el colaborador se queda callado es como echar más leña al fuego a la impaciencia del cliente. También durante los momentos críticos que tenemos ser más intensivos en la comunicación para decirles que estamos trabajando en su caso y pueda estar informado de lo que estamos realizando.

D. Solución a la consulta.-

Lionel Valdellon (2017) “Técnicas y Consejos de resolución de problemas” señala que: Principalmente, la solución de problemas es un procedimiento de cuatro pasos. Recordaremos estos pasos de cuando nos presentaron el método científico.

- Principalmente tenemos que definir el problema. ¿Cuál es la causa? ¿Qué síntomas indican la presencia de un problema?
- En segundo lugar, tienes que identificar varias opciones de soluciones. ¿Qué se aconseja para solucionarlo?
- En tercer lugar se tiene que, evalúa tus opciones y elige una de ellas. ¿Cuál es la mejor opción para solucionar el problema? ¿Cuál es la opción más sencilla? ¿Cómo debes priorizar?
- Para culminar se necesita, aplicar la solución elegida. ¿Se ha solucionado el problema? ¿Hay otra opción que debas probar?

2.2.2.3 Confiabilidad

A. Definición

Arata (2009) en su libro titulado “Ingeniería y gestión de la confiabilidad operacional en plantas industriales” indica que: La **confiabilidad** se puede definir: Que es la probabilidad de que un elemento funcione, sin tener fallas, en un tiempo determinado bajo circunstancias ambientales y de entorno preestablecida.

Anastasi (1998) en su libro “Test Psicológicos” indica que: El termino **confiabilidad** se da a la consistencia de los resultados obtenidos por las mismas personas cuando se las pasa pruebas en distintas ocasiones con el mismo test, con equipos equivalentes de reactivos eso en otras condiciones de examinación. La confiabilidad se ha direccionado a varios aspectos de la consistencia de las calificaciones.

B. Nivel de confianza.-

Según el Artículo 43°, TUO D. Leg. N° 728 (D.S. N° 003-97-TR de 27.3.97) indica que: “constituyen a las personas que trabajan en la organización y establecen una comunicación directa entre el colaborador operativo y los colaboradores que direccionan, obteniendo permisos a confidencias dentro de la organización que son reservadas. También, a información y puntos de vista que son llevados a los colaboradores que dirigen la organización, aportando a la realización de las nuevas estrategias de la empresa”.

Mayer (1995) indica la **confianza** es el consentimiento de un individuo de ser indefenso ante el accionar de otra persona, con la mentalidad que la otra parte ejecutara una actividad sin perjudicarla.

Luhmann (1979) desde una percepción mas profunda del estudio de la sociedad, se indica que el termino **confianza** es muy primordial dentro de la sociedad para evitar retardar la disposición de toma de decisiones.

C. Sinceridad.-

Andrés Landaeta (2012) “El valor de la sinceridad: veracidad y sencillez al alcance de todos”, menciona que: El valor de la sinceridad es muy importante porque caracteriza a la persona por su actitud coherente que mantiene en todo momento, en la veracidad de sus palabras y acciones.

Si nosotros queremos ser sinceros a pesar de que nos caerá una pena máxima debemos de decir la verdad a pesar de todo.

D. Experiencia Laboral.-

Alba, (19964, p.16) indica que la experiencia laboral es importante para cualquier colaborador ya que la experiencia es significado de conocimientos que has ido adquiriendo en todo los escenarios que has estado. Nos permite también poder desarrollar el trabajo en equipo, adquiriendo habilidades y destrezas., etc.

2.2.2.4 Empatía

A. Definición

Moya (2014) en su libro “La Empatía” señala que: “Es un talento esencial que nos impulsa a desarrollarnos de manera eficiente dentro de la población. Es importante por que concede comprender a las otras personas y permite cumplir nuestros objetivos personales, profesionales, dándonos un nivel de sensibilidad con nuestro entorno ya sea familiar o organizacional”. Teniendo en cuenta el concepto anterior podemos decir que los individuos que cuentan con este talento son mas cercanos a la felicidad. Barón (2005) en su libro “La gran diferencia” nos señala que: “La **empatía** es una competencia para poder visualizar las cualidades de otros individuos y contestar de manera correcta. Está cualidad no está ligada principalmente a lo que el individuo pueda pensar o soñar

(o lo que a veces denominamos lectura de la mente, muy propio de los psicópatas). Este talento sucede cuando percibimos un cambio en nuestras emociones definido, con un objetivo que es de comprender, de visualizar su actuar y de saber más profundo de la persona”.

B. Trato personalizado.-

Verónica Cabezudo (2017) “Ideas para automatizar un **trato personalizado**” considera 4 ideas para automatizar un trato personalizado con el cliente.

“La relación entre empresa y consumidor, al igual que el resto de relaciones humanas, también se debe cuidar con los detalles”. Para ello, cualquiera dentro del mundo del marketing sabe que el trato personalizado es una fórmula que nos acerca más al éxito. Una manera de estar cerca del cliente y entender sus necesidades y peculiaridades.

“El trato personalizado hace que el consumidor se sienta más próximo a la empresa”. Ese agradecimiento se puede traducir en la repetición de una compra, una recomendación a un amigo a fin de sea fiel toda la vida.

Sin embargo, a cada día en un negocio es complicado estar atentos a las necesidades de los clientes. Si bien es cierto que debe ser un reto para cualquier empresa, conseguirlo no siempre es tan sencillo. Ideas para automatizar este proceso e intentar dar siempre un trato personalizado.

- **Información central**

Los datos que llegan a una empresa de un cliente son muchos y variados. No obstante, en la mayor parte de los casos no se tienen agrupados por lo que es imposible saber que el señor que llama al teléfono es el mismo que ayer mandó un e-mail. Así la primera tarea es centralizar toda esa información y ponerla al alcance de todos los que de una forma u otra la puedan necesitar. Solo así podremos atender de forma personalizada evitando

repeticiones.

Además es imprescindible tener toda la información del cliente. Puede parecer una obviedad pero muchas veces no somos conscientes de todo lo que un comprador nos puede decir sin tener que introducir datos: historial de compras, horarios, perfiles sociales. Fuentes muy valiosas a las que debemos prestar atención y guardar para posibles alusiones futuras.

- **Referencia de cliente**

Para centralizar toda la información de un cliente necesitamos un registro. Aglutinar todos sus datos en una ficha no será suficiente sino podemos acceder a ella de una forma rápida y segura. De ahí que ideas como el número de cliente o una referencia como su nombre y apellido en clave nos pueden facilitar la tarea.

Contar con este registro, referencia o como queramos gestionarlo nos ayudará además a organizar los datos de una forma coherente. Una metodología en la que debemos formar a nuestros empleados para agilizar cualquier trámite.

- **Gestión email.**

Muchos servicios de envío de email ya permiten cruzar datos para personalizar envíos. Utilizar estos sistemas nos hará llegar de una forma mucho más personalizada al cliente final trasladando así una sensación de cercanía y atención.

Justo esta es la idea que explota Amazon o Google. La tienda on-line o el buscador aprovechan los historiales de búsqueda para enviar recomendaciones basadas en esas acciones. ¿Puede haber un marketing on-line más personal?

- **Chatbots.**

Los sistemas de atención al cliente sin intervención humana son un recurso más. Aunque todavía su uso es minoritario, según iAdvize, el 20% de las conversaciones actuales son gestionadas por un chatbot. Un porcentaje que continuará creciendo y afinando su utilidad.

En este sentido, configurar una respuesta personalizada o yendo un paso más allá, una solución al problema del comprador nos ahorrará tiempo y esfuerzo. Evidentemente esto será posible solo en un número de casos pero aun siendo solo el 2% de las comunicaciones, ya es un porcentaje interesante a tener en cuenta.

C. Amabilidad.

Tigani (2006, p.35) considera que “Tenemos la obligación de producir distintos talentos que puedan mejorar la relación entre la organización y los clientes. Debemos ser empáticos con las personas, ya que estamos expuestos a distintos escenarios adversos y positivos, donde debemos de aplicar correctamente nuestros conocimientos en atención al cliente y cumplir con las expectativas que ellos tienen. Tenemos que tener en claro que si nosotros como organización brindamos una eficiente atención fidelizaremos clientes, por ende seremos mas competitivos dentro de la industria”.

D. Comprensión.

Tomas Álvarez (1995) “Calidad de servicio para la atracción del cliente” menciona que “la comprensión: es un estudio para entender y saber lo que necesita la demanda. Para cada área de su vida sea profesional, personal o familia y así poder tener la capacidad de darle una atención mas personalizada, fuera de lo habitual. Por consecuencia al realizar esta actividad el cliente tendrá un

nivel de satisfacción mayor”.

Balart (2013, p.87) sostiene que “la **comprensión** viene hacer un estudio de las personas para poder entender a profundidad lo que siente y necesita”. Por ello entender es distinguir a normalidad los resultados del estudio, no realizando críticas.

Por otro lado indica que “contar con la comprensión no ayuda a tener herramientas para aportar a otras personas y logren superar lo que están pasando. No quiere decir apoyar la idea, mucho menos aceptarla”.

2.3 Glosario de Términos

Actitudes. Es un temperamento propio del ser humano que tiene como influencia los distintos escenarios de la vida diaria, siendo importante el como reaccionamos ante los individuos. (Chiavenato, 2009, pp. 224-225).

Administración. “es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el empleo de los recursos organizacionales para conseguir determinados objetivos con eficiencia y eficacia” (Werther, 1996, p. 122).

Beneficios sociales. “Brindan a sus colaboradores distintas comodidades, beneficios, de acuerdo a su productividad con el objetivo de liberarlos de ciertas tensiones” (Chiavenato, 1994, p.342).

Calidad. “ Cumplir con los deseos de los demandantes y sobre pasar la perspectiva de los mismos de acuerdo a los productos requeridos, teniendo en cuenta la confianza, eficiencia y la efectividad con la que se ejecutan las actividades, de manera tal que los usuarios cubran sus necesidades y perspectivas” (Alcalde, 2007, p. 06).

Capacitación. “Es atribuir a los colaboradores que recién ingresan o que ya están laborando, conocimientos, talentos que aporten a desenvolvimiento laboral” (Dessler, 2001, p.06).

Clima laboral. Es el método con el cual se direcciona y regular la intervención de las múltiples culturas para mantener un equilibrio y ambiente homogéneo. Es ideal que los colaboradores se adapten al régimen de la empresa, también es importante que los colaboradores tengan participación en la toma de decisiones de la organización. (Galicía, 2010, p. 67).

Condiciones de trabajo. Radica en potenciar e incentivar la productividad de los colaboradores dentro de sus actividades, en el orden, la limpieza que guarden relación con el ambiente de trabajo, para que ellos se sientan conformes. (Galicia, 2010, p. 31).

Conocimientos. La inteligencia forma parte del conocimiento empírico y de las percepciones que tenemos, que nos sirven para aportar mejoras en los procesos de la organización. (Quintana, 2006).

Control de gestión. Es un instrumento gerencial, integral y estratégico, permite que la organización sea efectiva para captar recursos, eficiente para transformarlos y eficaz para canalizarlos, para eso se apoya en indicadores, índices y cuadros producidos en forma sistemática, periódica y objetiva (Beltrán, 2000, p. 25).

Competencia. “La capacidad o valor agregado que posee un individuo describiendo su manera de ser con coherencia y confianza” (Ansorena, 1996, p. 76).

Desarrollo profesional. Se basa en “la instrucción que permite extender y moldear a la persona para su ascenso en el entorno laboral para que logre los objetivos en su área especializada (Chiavenato, 2004, p. 556).

Desempeño laboral. “Es el estudio de cada colaborador, que nos permite evaluar las habilidades de liderar un equipo, organizarlo, ser productivo de forma personal” (Beltrán, 2000, p. 25).

Dirección. “Es guiar a una organización, sabiendo los objetivos específicos, que con lleva la buena utilización de los recursos de la organización” (Chiavenato, 1999, 172).

Estímulo. “En la actualidad los colaboradores requieren labores que vayan acorde a sus conocimientos y talentos, en cuanto les brinden actividades distintas y mejoren su productividad” (Robbins y Coulter, 2004, p. 85).

Estrategia. Es un plan o procedimiento esquematizado para lograr los objetivos de la empresa (Bateman y Snell, 2009, p. 137).

Estructura organizacional. “Es la división de las distintas áreas, que van acorde a los distintos talentos que tiene sus colaboradores, con el fin de que sean lo mas productivos posibles” (Robbins y Coulter, 2005, p. 234).

Estructura formal. “Es una configuración que nace como un requerimiento para ejecutar el desplazamiento de los cargos de la empresa, delegando las labores mas importantes” (Reyes, 2004, p. 47).

Estructura informal. Nace desde que se origina la estructura formal, donde se inicia la formulación de la organización. “Este sistema tiende a ser más energético” (Much, 2004, p. 37).

Gestión de calidad. Radica en “los pensamientos del nivel jerárquico más alto en la organización, tomando en cuenta el planteamiento de la calidad, inspección de calidad y progreso de la calidad” (Beltrán, 1999, p.39).

Gestión del talento humano. “Es un departamento delicado de una organización. Ya que se encarga de direccionar de manera adecuada los distintos talentos que llegan a la organización. Área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones” (Chiavenato, 2002, p.6).

Gestión administrativa. Consta en “la mayoría de las labores que se inician para acoplar el equipo de trabajo, en conclusión es la forma de como se cumplirá a los objetivos planteados” (Anzola, 2002, p.70).

Habilidades. “La capacidad que un individuo tiene para realizar las diversas tareas de su trabajo” (Robbins y Coulter, 2004, p. 40).

Meta. “El producto anhelado para las personas o equipos. Detallan el camino de las tomas de decisiones y formulan los procesos con los que se medirán el cumplimiento de las metas” (Robbins, 2005, p. 160)

Motivación. “Es definida como los procesos que dan cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo por conseguir una meta” (Robbins y Coulter, 2004, p. 155).

Motivación personal. Se describe “es la estimulación que tienen los colaboradores, que guarda relación con los compromisos que tiene la organización por cumplir” (Galicia, 2010, p. 31).

Planificación. “Es el proceso sistemático y consciente de tomar decisiones acerca de metas y actividades que una organización llevará a cabo en el futuro” (Thomas y Scott, 2005, p. 110).

Políticas. “Simbolizan a las normas orientadas a seguir las mismas restricciones. Las políticas establecen parámetros generales para quien decide” (Hernández, 2012, p.165).

Reclutamiento. “Es un conjunto de procedimientos orientados a atraer candidatos potenciales calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización” (Chiavenato, 1999, p. 18).

Reconocimiento. Consiste en reconocer y recompensar por su productividad. “Es muy importante ya que esto ayuda a que los colaboradores puedan fortalecer su desarrolla laboral a través de estímulos, se sientan reconocidos por las actividades que realizan” (Chiavenato, 2009, p. 30).

Recursos humanos. “Es la actividad que se encarga de velar para que todas las áreas de la organización estén ocupadas por personas idóneas y a la vez estén interrelacionadas” (Caldera, 2007, p. 30).

Selección. “Es la elección entre varias opciones que cumplen con los requerimientos” (Chiavenato, 2002, p.111).

Selección de personal. “Es elegir entre las personas que fueron escogidas y evaluadas para incrementar la producción de los puestos” (Chiavenato, 1999, p. 21).

Trabajo en equipo. “Es un grupo de varios individuos que se relación de manera activa, adaptándose a un mismo objetivo, que por consecuencia cuentan con distintas actividades” (Salas, Dickinson, Converse & Tannenbaum, 1992, p. 4).

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis General

La relación que existe entre gestión de Recursos Humanos y la calidad de servicio al usuario, en la Municipalidad Provincial de Chíncha, en el año 2018 es significativa.

3.2 Hipótesis Específicas

1. La relación que existe entre la atención y la calidad de servicio al usuario, en la Municipalidad Provincial de Chíncha en el año 2018 es significativa.
2. La relación que existe entre el ordenamiento y desarrollo con la calidad de servicio al usuario, en la Municipalidad Provincial de Chíncha en el año 2018 es significativa.

3.3 Identificación de variables

Gestión de Recursos Humanos. Es la función de poder tener una organización productiva, eficiente y eficaz, a partir de un buen reclutamiento, selección y capacitación de su recurso humano. El objetivo de la gestión de recursos humanos son los colaboradores y su capacidad de relacionarse en la organización, para obtener un clima laboral adecuado de trabajo, para poder mejorar las habilidades de cada colaborador motivándolo para que pueda generar un desarrollo individual y de la organización.

Calidad de Servicio al Usuario. Es el escenario y la gestión de una relación de mutua satisfacción entre el cliente y la organización, para ello se vale de la interacción y retroalimentación entre personas en todas las etapas del proceso del servicio, el objetivo principal es que el servicio que brinda la organización sobrepasa las expectativas del usuario.

3.4 Operacionalización de Variables

Gestión de Recursos Humanos. Para operacionalizar esta variable, se ha desagregado en las siguientes dimensiones: Atención al usuario y Ordenamiento y Desarrollo.

Para medir la atención al usuario se ha elegido los siguientes indicadores: eficiencia en lo tramites, trato del personal y programas sociales

Calidad de Servicio al Usuario. Para operacionalizar esta variable, se la ha desagregado en tres dimensiones: capacidad de respuesta, confiabilidad y empatía.

Para medir la capacidad de respuesta se utilizarán los siguientes indicadores: seguridad, tiempo de respuesta y solución a la consulta.

Para medir la confiabilidad se utilizarán los siguientes indicadores: nivel de confianza y experiencia laboral.

Para medir la empatía se utilizarán los siguientes indicadores: trato personalizado y amabilidad.

Tabla 1
Resume La Operacionalización De Las Variables.

Variables	Dimensiones	Indicadores
Gestión de recursos humanos	Atención al usuario	Eficiencia en los trámites
		Trato del personal
		Programas sociales
	Ordenamiento y Desarrollo	Ordenamiento de la ciudad
		Servicios públicos
		Desarrollo
Calidad de servicio al usuario	Capacidad de Respuesta	Seguridad
		Tiempo de respuesta
		Solución a la consulta
	Confiabilidad	Nivel de Confianza
		Sinceridad
		Experiencia Laboral
	Empatia	Trato Personalizado
		Amabilidad
		Comprensión

3.5 Matriz de Consistencia

Objeto de estudio	Problemas de investigación	Objetivos de investigación	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodo			
Municipalidad Provincial de Chincha	Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Gestión de recursos humanos	Atención al usuario	Eficiencia en los trámites	TIPO DE INVESTIGACIÓN:			
	¿Qué relación existe entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio al usuario, en la Municipalidad Provincial de Chincha en el año 2018?	Determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio al usuario, en la Municipalidad Provincial de Chincha en el año 2018.	La relación que existe entre la gestión de Recursos Humanos y la calidad de servicio al usuario, en la Municipalidad Provincial de Chincha en el año 2018 es significativa.				Hipótesis Específicas	Ordenamiento y Desarrollo	Trato del personal	Descriptivo
										Correlacional
										DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:
	Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis Específicas				Hipótesis Específicas	Ordenamiento y Desarrollo	Programas sociales	No experimental
										transversal
										POBLACIÓN:
	1. ¿Qué relación existe entre la gestión de recursos humanos y la capacidad de respuesta del servicio, en la Municipalidad Provincial de Chincha en el año 2018?	1. Determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la capacidad de respuesta del servicio, en la Municipalidad Provincial de Chincha en el año 2018.	1. La relación que existe entre la gestión de recursos Humanos y la capacidad de respuesta del servicio, en la Municipalidad Provincial de Chincha en el año 2018 es significativa.				Hipótesis Específicas	Ordenamiento y Desarrollo	Servicios públicos	Municipalidad
										MUESTRA:
										Municipalidad
	2. ¿Qué relación existe entre la gestión de recursos humanos y la confiabilidad del servicio, en la Municipalidad Provincial de Chincha en el año 2018?	2. Determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la confiabilidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Chincha en el año 2018.	2. La relación que existe entre la gestión de recursos Humanos y la confiabilidad del servicio, en la Municipalidad Provincial de Chincha en el año 2018 es significativa.				Hipótesis Específicas	Ordenamiento y Desarrollo	Desarrollo	TÉCNICAS
										Observación
										Encuesta
	3. ¿Qué relación existe entre la gestión de recursos humanos y la empatía del servicio, en la Municipalidad Provincial de Chincha en el año 2018?	3. Determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la empatía del servicios, en la Municipalidad Provincial de Chincha en el año 2018.	3. La relación que existe entre la gestión de recursos Humanos y la empatía del servicio, en la Municipalidad Provincial de Chincha en el año 2018 es significativa.				Hipótesis Específicas	Calidad de servicio al usuario	Capacidad de Respuesta	Análisis documental
										Nivel de Confianza
Sinceridad										
3. ¿Qué relación existe entre la gestión de recursos humanos y la empatía del servicio, en la Municipalidad Provincial de Chincha en el año 2018?	3. Determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la empatía del servicios, en la Municipalidad Provincial de Chincha en el año 2018.	3. La relación que existe entre la gestión de recursos Humanos y la empatía del servicio, en la Municipalidad Provincial de Chincha en el año 2018 es significativa.	Hipótesis Específicas	Calidad de servicio al usuario	Confiabilidad	INSTRUMENTOS:				
						Experiencia Laboral				
						Ficha de análisis				
3. ¿Qué relación existe entre la gestión de recursos humanos y la empatía del servicio, en la Municipalidad Provincial de Chincha en el año 2018?	3. Determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la empatía del servicios, en la Municipalidad Provincial de Chincha en el año 2018.	3. La relación que existe entre la gestión de recursos Humanos y la empatía del servicio, en la Municipalidad Provincial de Chincha en el año 2018 es significativa.	Hipótesis Específicas	Calidad de servicio al usuario	Empatia	Cuestionario				
						Trato Personalizado				
						Amabilidad				
3. ¿Qué relación existe entre la gestión de recursos humanos y la empatía del servicio, en la Municipalidad Provincial de Chincha en el año 2018?	3. Determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la empatía del servicios, en la Municipalidad Provincial de Chincha en el año 2018.	3. La relación que existe entre la gestión de recursos Humanos y la empatía del servicio, en la Municipalidad Provincial de Chincha en el año 2018 es significativa.	Hipótesis Específicas	Calidad de servicio al usuario	Empatia	Comprensión				
						Trato Personalizado				
						Amabilidad				

IV. METODOLOGÍA

4.1 Tipo de Investigación

El tipo de investigación es descriptivo correlacional.

4.2 Diseño de Investigación

El diseño de investigación es no experimental y los datos a utilizar son de corte transversal.

4.3 Unidad de Análisis

Usuarios de la Municipalidad Provincial de Chincha

4.4 Población de Estudio

En esta investigación de acuerdo a nuestro trabajo planteado, la población de estudio está conformada por los usuarios de la Municipalidad Provincial de Chincha.

4.5 Tamaño de la muestra

Para determinar el tamaño de la muestra se ha utilizado la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 pq}{E^2}$$

Donde: Z es el valor de la normal estándar para un nivel dado de significación

p es la probabilidad de acierto

q es la probabilidad de fracaso

E es el error permitido

Para los siguientes valores:

$$\alpha = 0.05$$

$$Z = 1.96$$

$$p = 0.5$$

$$q = 0.5$$

$$E = 0.05$$

El valor de n es ~ 384.

4.6 Selección de la muestra

De acuerdo con el tamaño de muestra, se aplicarán dos cuestionarios (Ver anexos 1 y 2) a los ciudadanos que demandan el servicio de la Municipalidad de Lunes a Viernes, en turnos mañana y tarde, estratificándolos en hombres y mujeres de acuerdo a lo detallado en la tabla 4.1.

Tabla 2
distribución de la muestra

		Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Total
Mañana	Hombre	27	25	25	25	25	127
Mañana	Mujer	27	25	25	25	25	127
Tarde	Hombre	13	13	13	13	13	65
Tarde	Mujer	13	13	13	13	13	65
Total		80	76	76	76	76	384

4.7 Técnicas de Recolección de datos

Para la recolección de datos se utilizará la técnica de encuesta.

4.8 Procesamiento y análisis de datos

Para el procesamiento se utilizará el programa SPSS versión 24.

Para el análisis se utilizará el método estadístico, siguiendo los siguientes procesos: conocimiento el problema de investigación, recolección de datos, organización de los datos, presentación de los datos, descripción de los datos y prueba de hipótesis.

V. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

5.1 Análisis e interpretación de resultados

5.1.1 Resultados sobre el indicador eficiencia en los tramites

A. Resultados sobre la eficiencia en los tramites

En la tabla 3 se presenta las respuestas de los encuestados sobre la eficiencia en los trámites, expresadas como frecuencia absoluta y como porcentajes.

Tabla 3

Respuestas De Los Encuestados Sobre La Eficiencia En Los Trámites, Expresadas Como Frecuencia Absoluta Y Como Porcentajes.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	1	0.5
En desacuerdo	11	3	3.4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	95	25	28.1
De acuerdo	214	56	83.9
Totalmente de acuerdo	62	16	100.0
Total	384	100	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla se puede ver que la mayoría de los encuestados (55.7 %) están de acuerdo con la eficiencia de los trámites, seguidos por los que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo (24.7 %) y de los que están totalmente de acuerdo (16.1 %), tal como se ilustra en el gráfico 1.

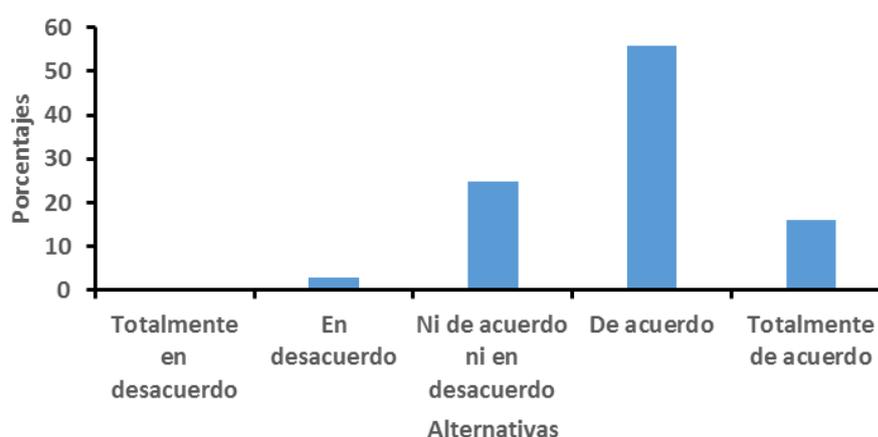


Gráfico 1

Respuestas De Los Encuestados Sobre La Eficiencia En Los Trámites, Como Porcentajes.

En la tabla 4 se presenta las respuestas de los encuestados sobre el trato del personal, expresadas como frecuencia absoluta y como porcentajes.

Tabla 4

respuestas de los encuestados sobre el trato del personal, como frecuencia absoluta y como porcentajes.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	1.0	1.0
En desacuerdo	13	3.4	4.4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	75	19.5	24.0
De acuerdo	234	60.9	84.9
Totalmente de acuerdo	58	15.1	100.0
Total	384	100	
Fuente: Encuesta			

Dicha tabla muestra que la mayoría de los encuestados (60.9 %) están de acuerdo con el trato del personal, 19.5 % no están ni de acuerdo ni en desacuerdo y 15.1 % están totalmente de acuerdo, tal como se ilustra en el gráfico 2.

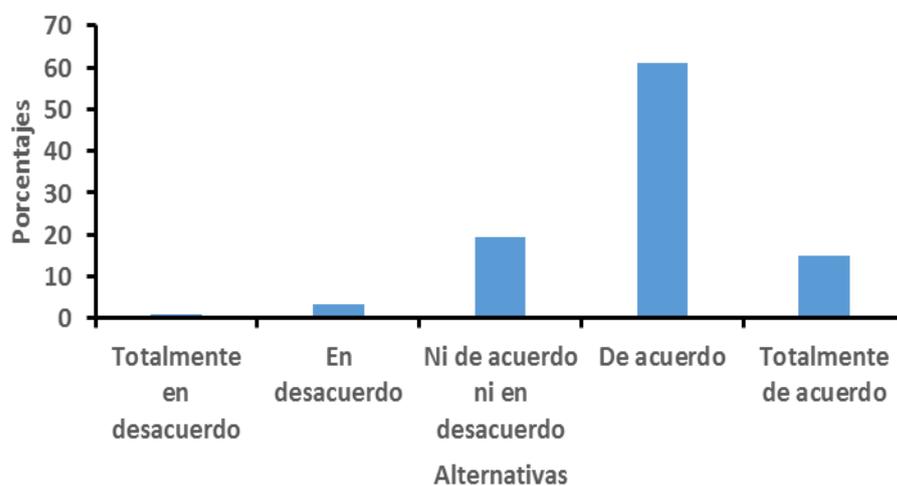


Gráfico 2

respuestas de los encuestados sobre el trato del personal, como porcentajes.

La tabla 5 presenta las respuestas de los encuestados sobre los programas sociales, como frecuencia absoluta y como porcentajes.

Tabla 5

Respuestas De Los Encuestados Sobre Los Programas Sociales, Como Frecuencia Absoluta Y Como Porcentajes.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	0.5	0.5
En desacuerdo	8	2.1	2.6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	83	21.6	24.2
De acuerdo	226	58.9	83.1
Totalmente de acuerdo	65	16.9	100.0
Total	384	100	
Fuente: Encuesta			

En dicha tabla se puede ver que la mayoría de los encuestados (58.9 %) están de acuerdo con los programas sociales, seguidos por los que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo (21.6 %) y de los que están totalmente de acuerdo (16.9 %), tal como se ilustra en el gráfico 3.

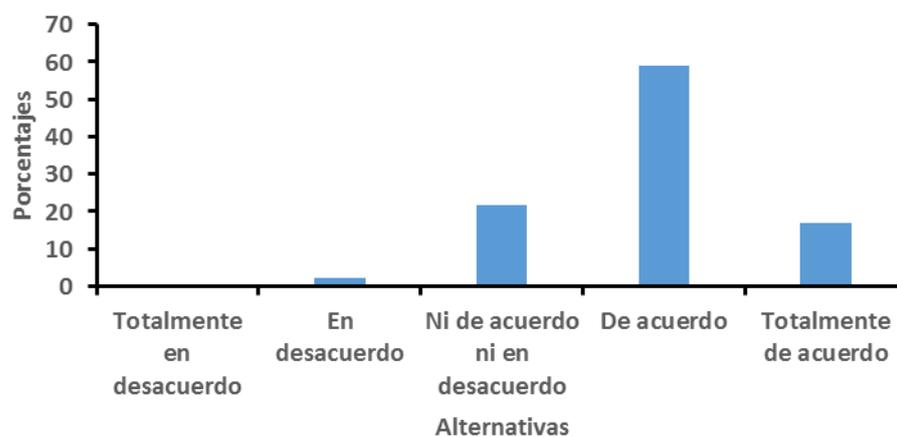


Gráfico 3

Respuestas De Los Encuestados Sobre Los Programas Sociales, Como Frecuencia Absoluta Y Como Porcentajes.

En la tabla 6 se presenta la síntesis de las respuestas de los encuestados sobre la dimensión atención al usuario que ha sido medida a través de sus correspondientes indicadores (eficiencia en el trámite, trato del personal y programas sociales), expresadas como frecuencia absoluta y como porcentajes.

Tabla 6

Respuestas De Los Encuestados Sobre Atención Al Usuario, Expresadas Como Frecuencia Absoluta Y Como Porcentajes

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	0.3	0.3
En desacuerdo	7	1.8	2.1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	63	16.4	18.5
De acuerdo	238	62.0	80.5
Totalmente de acuerdo	75	19.5	100.0
Total	384	100	
Fuente: Encuesta			

En dicha tabla se puede ver que la mayoría de los encuestados (62.0 %) están de acuerdo con la atención que se presta al usuario, seguidos de los que están totalmente de acuerdo (19.5 %) y por los que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo (16.4 %), tal como se ilustra en el gráfico 4.

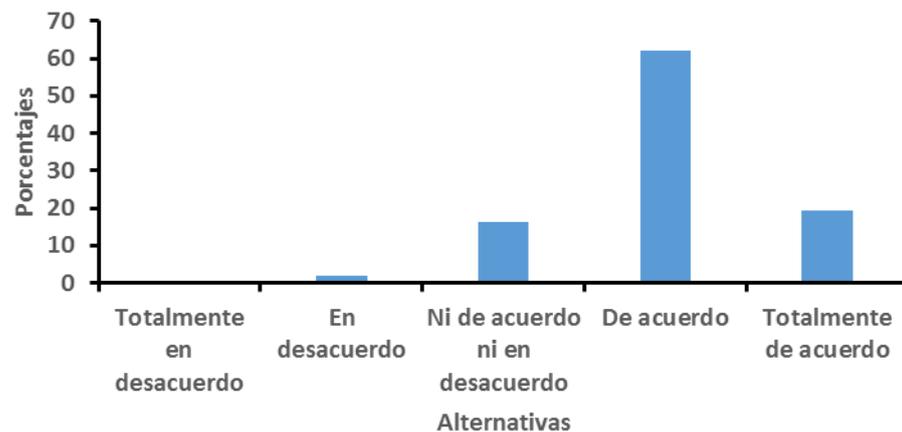


Gráfico 4

Respuestas De Los Encuestados Sobre Atención Al Usuario, Expresadas Como Porcentajes

5.1.2 Resultados sobre el Ordenamiento y Desarrollo

La tabla 7 presenta las respuestas de los encuestados sobre el ordenamiento de la ciudad, como frecuencia absoluta y porcentual.

Tabla 7

Respuestas de los encuestados sobre atención al usuario, expresadas como frecuencia absoluta y porcentajes

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	0.8	0.8
En desacuerdo	26	6.8	7.6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	191	49.7	57.3
De acuerdo	117	30.5	87.8
Totalmente de acuerdo	47	12.2	100.0
Total	384	100	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla se ve que la mayoría de los encuestados (49.7 %) no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con el ordenamiento de la ciudad, 30.5 % están de acuerdo y 12.2 % están totalmente de acuerdo, tal como se ilustra en el gráfico 5.

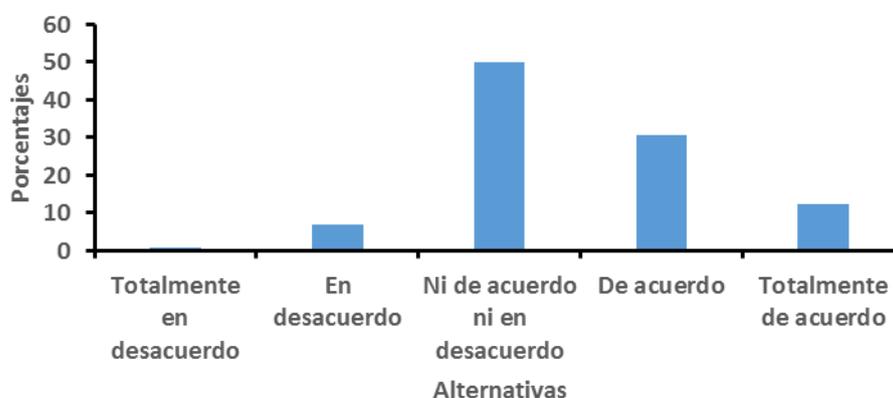


Gráfico 5

Respuestas de los encuestados sobre ordenamiento de la ciudad, expresadas como porcentajes

En la tabla 8 se presenta las respuestas de los encuestados sobre los servicios públicos prestados por la Municipalidad de Chincha, expresadas como frecuencia absoluta y como porcentajes.

Tabla 8

Respuestas de los encuestados sobre servicios públicos, expresadas como frecuencia absoluta y porcentajes

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	5	1.3	1.3
En desacuerdo	26	6.8	8.1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	139	36.2	44.3
De acuerdo	159	41.4	85.7
Totalmente de acuerdo	55	14.3	100.0
Total	384	100	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla es posible observar que la mayoría de los encuestados (41.4 %) están de acuerdo con los servicios públicos prestados por la Municipalidad de Chincha, seguidos por los que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo (36.2 %) y de los que están totalmente de acuerdo (14.3 %), tal como se ilustra en el gráfico 6.

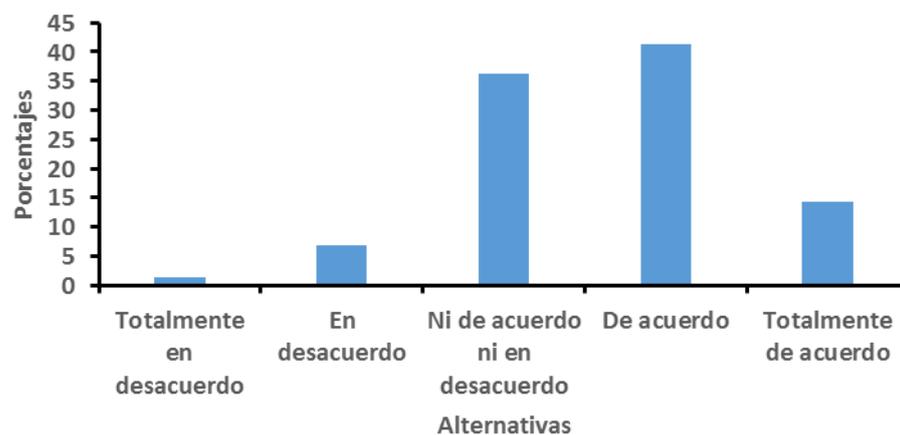


Gráfico 6

Respuestas de los encuestados sobre servicios públicos, expresadas como porcentajes.

En la tabla 9 se presenta las respuestas de los encuestados sobre el desarrollo, expresadas como frecuencia absoluta y como porcentajes.

Tabla 9

Respuestas de los encuestados sobre el desarrollo, expresadas como frecuencia absoluta y porcentajes.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	7	1.8	1.8
En desacuerdo	21	5.5	7.3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	154	40.1	47.4
De acuerdo	152	39.6	87.0
Totalmente de acuerdo	50	13.0	100.0
Total	384	100	
Fuente: Encuesta			

En dicha tabla se puede ver que la mayoría de los encuestados no están ni de acuerdo ni en desacuerdo (40.1 %) con el desarrollo de la ciudad, 39.6 % están de acuerdo y 13.0 % están totalmente de acuerdo, tal como se ilustra en el gráfico 7.

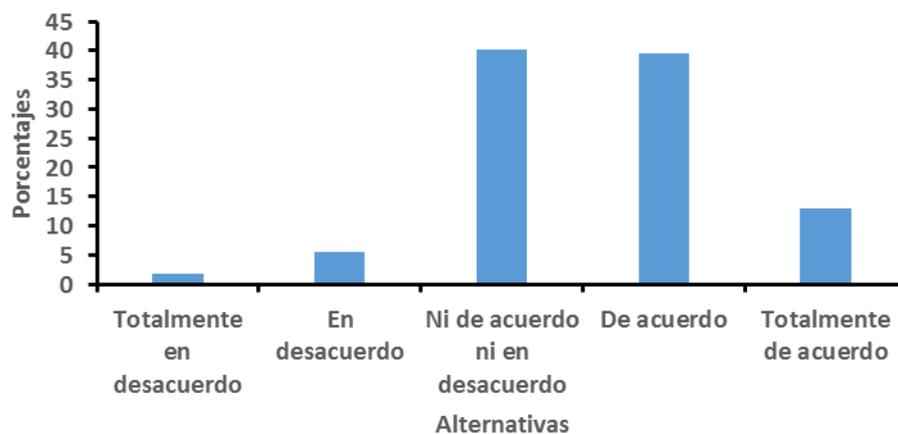


Gráfico 5.7 RESPUESTAS DE LOS ENCUESTADOS SOBRE DESARROLLO, EXPRESADAS COMO PORCENTAJES

Gráfico 7

Respuestas de los encuestados sobre el desarrollo, expresadas como porcentajes.

En la tabla 10 se presenta la síntesis de las respuestas de los encuestados sobre ordenamiento y desarrollo.

Tabla 10

respuesta de los encuestados sobre ordenamiento y desarrollo, como frecuencia absoluta y porcentajes.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	0.5	0.5
En desacuerdo	9	2.3	2.9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	113	29.4	32.3
De acuerdo	193	50.3	82.6
Totalmente de acuerdo	67	17.4	100.0
Total	384	100	
Fuente: Encuesta			

En dicha tabla se puede observar que la mayoría de los encuestados (50.3 %) están de acuerdo con el ordenamiento y desarrollo de la ciudad, seguidos de los que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo (29.4 %) y de los que están totalmente de acuerdo (17.4 %), tal como se ilustra en el gráfico 8.

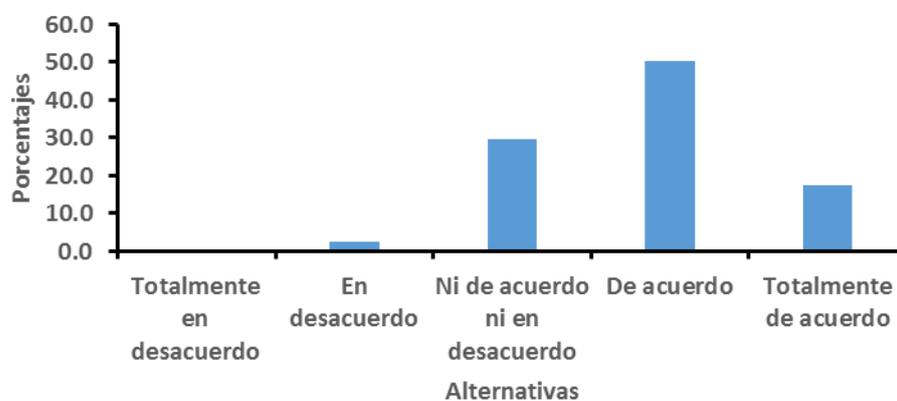


Gráfico 8

Respuesta de los encuestados sobre ordenamiento y desarrollo, expresadas como porcentajes

5.1.3 Resultados sobre la gestión de recursos humanos

En la tabla 11 se presenta la síntesis de las respuestas de los encuestados sobre la variable gestión de recursos humanos que ha sido desagregada en dos dimensiones (atención al usuario y ordenamiento y desarrollo), expresadas como frecuencia absoluta y como porcentajes.

Tabla 11

Respuesta de los encuestados sobre gestión de recursos humanos, expresadas como frecuencia absoluta y porcentaje

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	6	1.6	1.6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	62	16.1	17.7
De acuerdo	240	62.5	80.2
Totalmente de acuerdo	76	19.8	100.0
Total	384	100	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla se puede observar que la mayoría de los encuestados (50.3 %) están de acuerdo con la gestión de recursos humanos de la Municipalidad de Chincha, seguidos de los que están totalmente de acuerdo (19.8 %) y los que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo (16.1 %) y de los, tal como se ilustra en el gráfico 9.

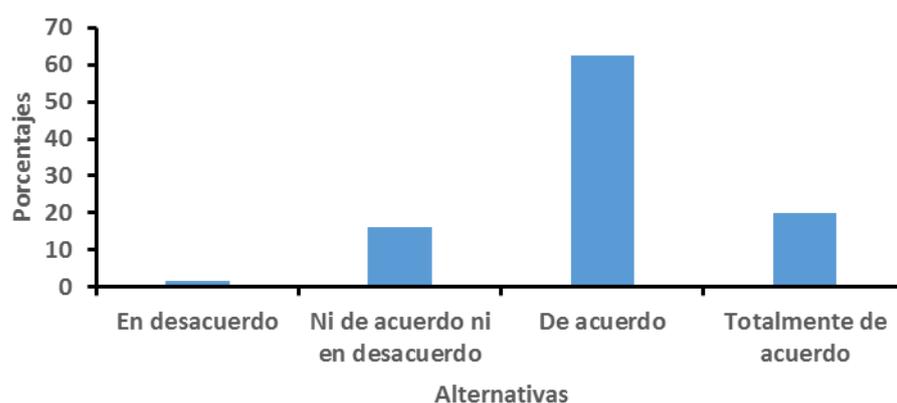


Gráfico 9

resputa de los encuestados sobre gestión de recursos humanos, expresadas como porcentajes.

5.1.4 Resultados sobre la Calidad del servicio

A. Resultados sobre la capacidad de respuesta

En la tabla 12 se presenta las respuestas de los encuestados sobre seguridad, expresadas como frecuencia absoluta y como porcentajes.

Tabla 12

Respuestas de los encuestados sobre seguridad, expresadas como frecuencia absoluta y como porcentajes

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	0.3	0.3
En desacuerdo	13	3.4	3.6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	88	22.9	26.6
De acuerdo	187	48.7	75.3
Totalmente de acuerdo	95	24.7	100.0
Total	384	100	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla se puede observar que la mayoría de los encuestados (48.7 %) están de acuerdo con la seguridad que brinda la Municipalidad de Chincha, seguidos por los encuestados que están totalmente de acuerdo (24.7 %) y de los que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo (22.9 %), tal como se ilustra en el gráfico 10.

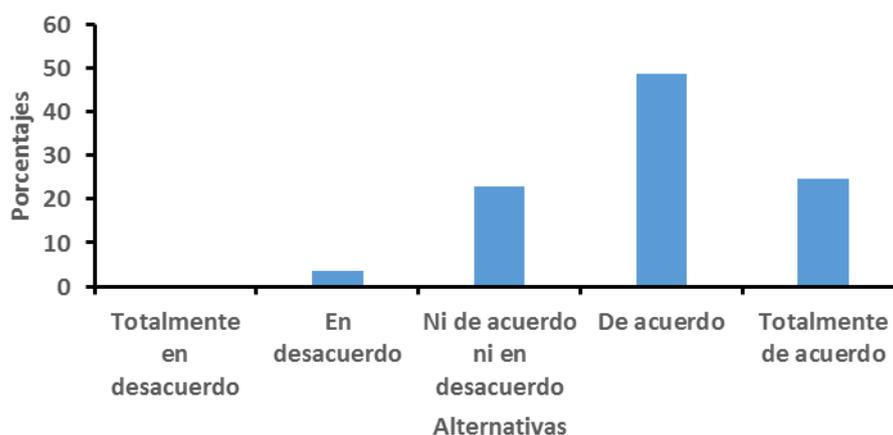


Gráfico 10

Respuestas de los encuestados sobre seguridad, expresadas como porcentajes.

En la tabla 13 se presenta las respuestas de los encuestados sobre el tiempo de respuesta, como frecuencia absoluta y porcentual.

Tabla 13

Respuestas de los encuestados sobre tiempo de respuesta expresadas como frecuencia absoluta y porcentajes

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	0	0.3
En desacuerdo	14	4	3.9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	84	22	25.8
De acuerdo	202	53	78.4
Totalmente de acuerdo	83	22	100.0
Total	384	100	
Fuente: Encuesta			

En dicha tabla se ve que la mayoría de los encuestados (52.6 %) están de acuerdo con el tiempo de respuesta, 21.9 % no están ni de acuerdo ni en desacuerdo y 21.6 % están totalmente de acuerdo, tal como se ilustra en el gráfico 11.

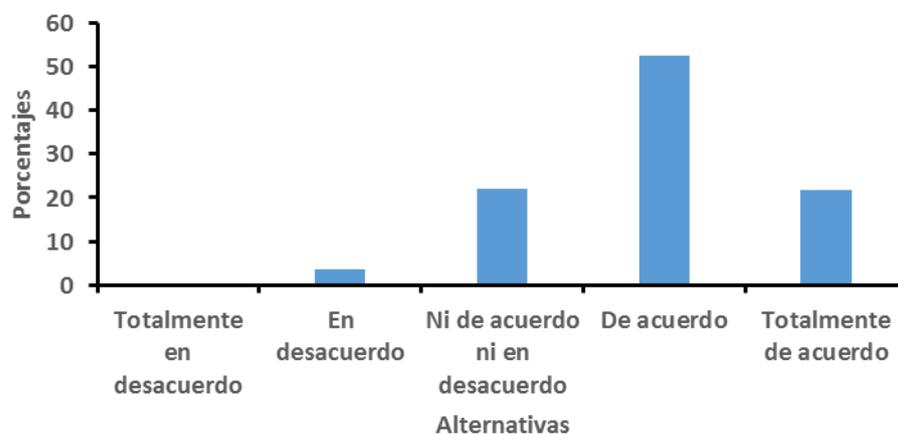


Gráfico 11

Respuestas de los encuestados sobre tiempo de respuesta, expresadas como porcentajes

En la tabla 14 se presenta las respuestas de los encuestados sobre solución a la consulta, expresadas como frecuencia absoluta y como porcentajes.

Tabla 14

respuestas de los encuestados sobre solución a la consulta como frecuencia absoluta y porcentajes

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	0.3	0.3
En desacuerdo	12	3.1	3.4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	104	27.1	30.5
De acuerdo	190	49.5	79.9
Totalmente de acuerdo	77	20.1	100.0
Total	384	100	
Fuente: Encuesta			

En dicha tabla se puede ver que la mayoría de los encuestados están de acuerdo (49.5 %) con la solución a la consulta, seguidos por los que no están de acuerdo ni en desacuerdo (27.1 %) y de los que están totalmente de acuerdo (20.1 %), tal como se ilustra en el gráfico 12.

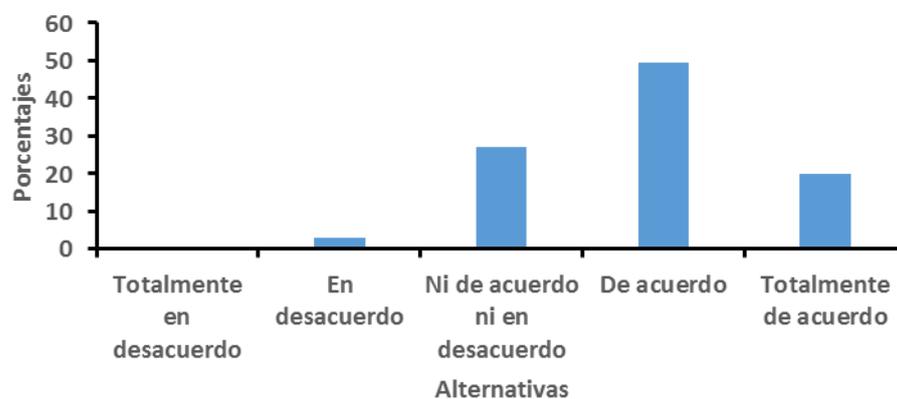


Gráfico 12

respuestas de los encuestados sobre solución a la consulta, expresadas como porcentajes.

En la tabla 15 se presenta la síntesis de las respuestas de los encuestados sobre la capacidad de respuesta de la Municipalidad de Chincha, que ha sido medida a través de sus correspondientes indicadores (Seguridad, tiempo de respuesta y solución a la consulta), expresadas como frecuencia absoluta y como porcentajes.

Tabla 15

respuesta de los encuestados sobre la capacidad de respuesta como frecuencia absoluta y porcentajes

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	5	1.3	1.3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	79	20.6	21.9
De acuerdo	188	49.0	70.8
Totalmente de acuerdo	112	29.2	100.0
Total	384	100	
Fuente: Encuesta			

En dicha tabla se ve que la mayoría de los encuestados (49.0 %) están de acuerdo con la capacidad de respuesta, 29.2 % están totalmente de acuerdo y 20.6 % no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, tal como se ilustra en el gráfico 13.

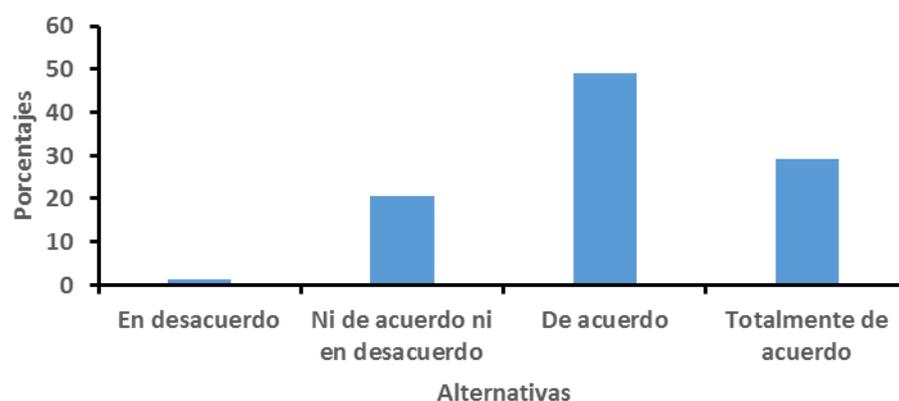


Gráfico 13

respuestas de los encuestados sobre la capacidad de respuesta, expresadas como porcentajes.

B. Resultados sobre la confiabilidad

En la tabla 16 se presenta las respuestas de los encuestados sobre el nivel de confianza, como frecuencia absoluta y porcentual.

Tabla 16

respuestas de los encuestados sobre nivel de confianza como frecuencia absoluta y porcentajes.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	0.5	0.5
En desacuerdo	16	4.2	4.7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	113	29.4	34.1
De acuerdo	190	49.5	83.6
Totalmente de acuerdo	63	16.4	100.0
Total	384	100	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla se observa que la mayoría de los encuestados (49.5 %) están de acuerdo con el nivel de confianza que brinda la Municipalidad de Chincha, seguidos por los que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo (29.4 %) y los que están totalmente de acuerdo (16.4 %), tal como se ilustra en el gráfico 14.

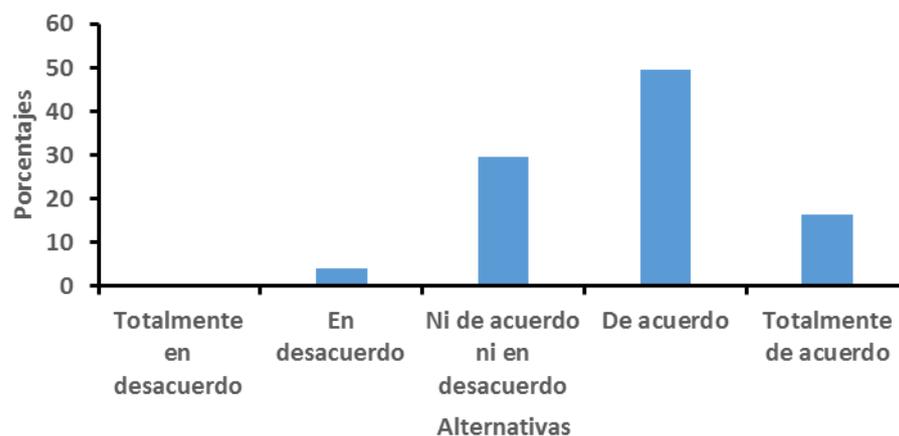


Gráfico 14

respuestas de los encuestados sobre nivel de confianza, expresadas como porcentajes

En la tabla 17 se presenta las respuestas de los encuestados sobre la sinceridad con la que los atiende la Municipalidad de Chincha, como frecuencia absoluta y como porcentual.

Tabla 17

respuestas de los encuestados sobre la sinceridad como frecuencia absoluta y porcentajes

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	0.3	0.3
En desacuerdo	12	3.1	3.4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	105	27.3	30.7
De acuerdo	191	49.7	80.5
Totalmente de acuerdo	75	19.5	100.0
Total	384	100	
Fuente: Encuesta			

En dicha tabla se ve que la mayoría de los encuestados (49.7 %) están de acuerdo con la sinceridad con que se los atiende la Municipalidad de Chincha, seguidos por los que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo (27.3 %) y por los que están totalmente de acuerdo (19.5 %), tal como se ilustra en el gráfico 15.

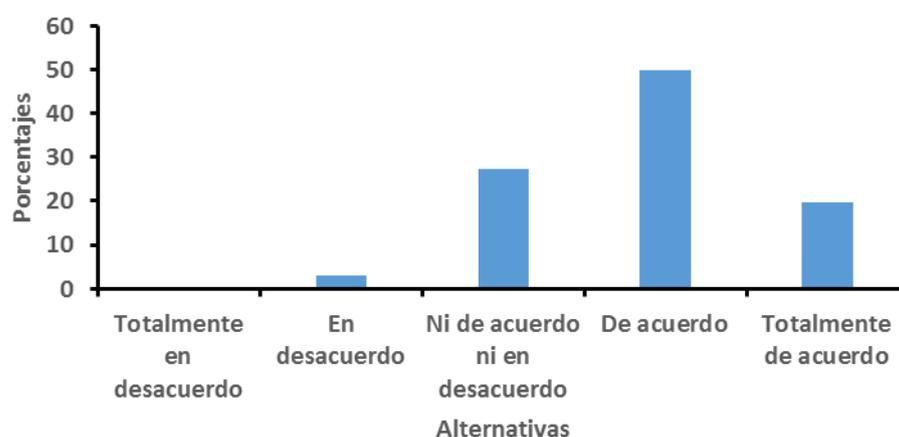


Gráfico 15

respuestas de los encuestados sobre la sinceridad, expresadas como porcentajes

En la tabla 18 se presenta las respuestas de los encuestados sobre la experiencia laboral de los encargados, trabajando en la Municipalidad de Chincha, expresadas como frecuencia absoluta y como porcentajes.

Tabla 18

respuestas de los encuestados sobre la experiencia laboral como frecuencia absoluta y porcentajes

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	0.5	0.5
En desacuerdo	7	1.8	2.3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	105	27.3	29.7
De acuerdo	202	52.6	82.3
Totalmente de acuerdo	68	17.7	100.0
Total	384	100	
Fuente: Encuesta			

En dicha tabla se puede ver que la mayoría de los encuestados están de acuerdo (52.6 %) con que la experiencia laboral de los que los atienden en la Municipalidad de Chincha, les permite atenderlos como ellos esperan, seguidos por los que no están de acuerdo ni en desacuerdo (27.3 %) y de los que están totalmente de acuerdo (17.7 %), tal como se ilustra en el gráfico 16.

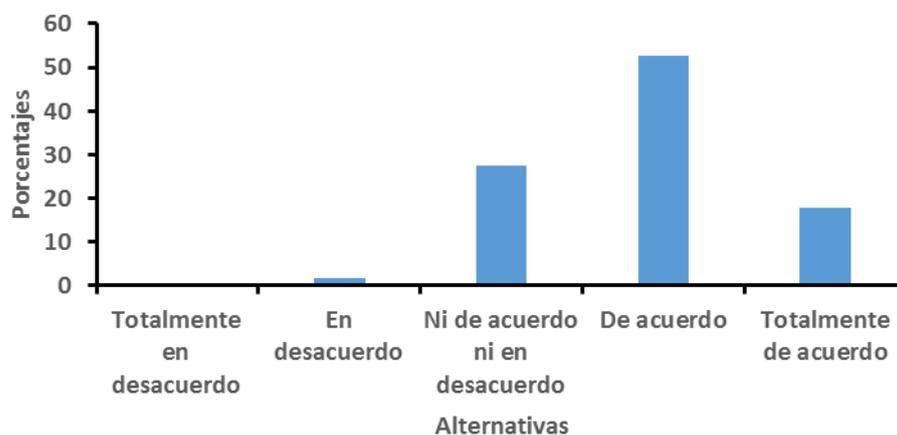


Gráfico 16

Respuestas de los encuestados sobre la experiencia laboral, expresadas como porcentajes

En la tabla 19 se presenta la síntesis de las respuestas de los encuestados sobre la confiabilidad, que ha sido medida a través de sus correspondientes indicadores (Nivel de confianza, sinceridad y experiencia laboral), expresadas como frecuencia absoluta y como porcentajes.

Tabla 19

respuestas de los encuestados sobre la confiabilidad como frecuencia absoluta y porcentajes

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	0.5	0.5
En desacuerdo	2	0.5	1.0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	91	23.7	24.7
De acuerdo	184	47.9	72.7
Totalmente de acuerdo	105	27.3	100.0
Total	384	100	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla se puede ver que la mayoría de los encuestados (47.9 %) están de acuerdo con que el servicio que les presta la Municipalidad de Chincha es confiable, seguidos de los que están totalmente de acuerdo (27.3 %) y de los encuestados que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo (23.7 %), tal como se ilustra en el gráfico 17.

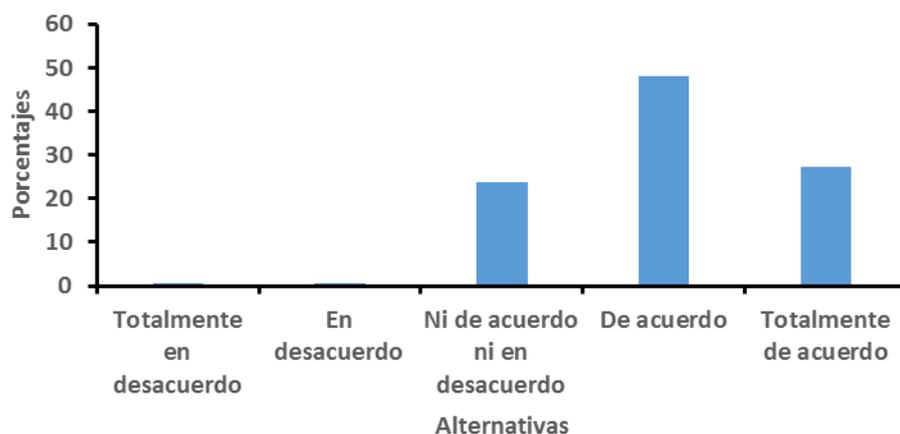


Gráfico 17

Respuestas de los encuestados sobre la confiabilidad, expresadas como porcentajes.

C. Resultados sobre la empatía

En la tabla 20 se presenta las respuestas de los encuestados sobre el trato personalizado, como frecuencia absoluta y porcentual.

Tabla 20

Respuestas de los encuestados sobre la el trato personalizado como frecuencia absoluta y porcentajes.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	0.3	0.3
En desacuerdo	21	5.5	5.7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	126	32.8	38.5
De acuerdo	180	46.9	85.4
Totalmente de acuerdo	56	14.6	100.0
Total	384	100	
Fuente: Encuesta			

En dicha tabla se observa que la mayoría de los encuestados (46.9 %) están de acuerdo con el trato personalizado que brindan quienes les atienden en la Municipalidad de Chincha, seguidos por los que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo (32.8 %) y los que están totalmente de acuerdo (14.6 %), tal como se ilustra en el gráfico 18.

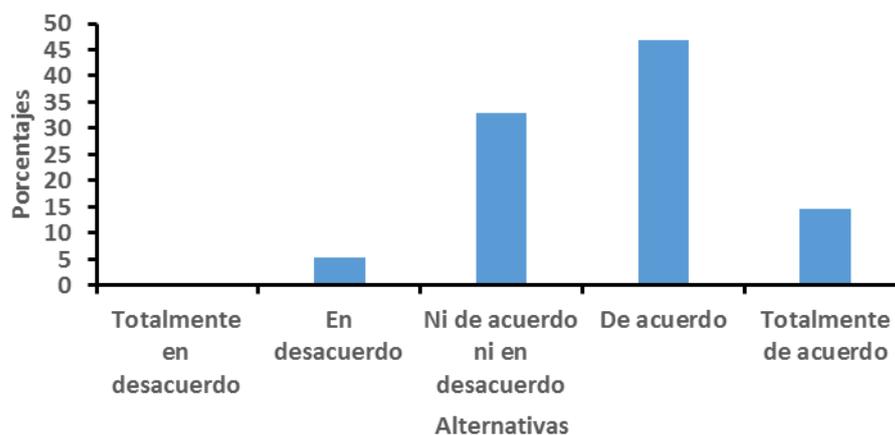


Gráfico 5.18 RESPUESTAS DE LOS ENCUESTADOS SOBRE EL TRATO PERSONALIZADO, EXPRESADAS COMO PORCENTAJES

Gráfico 18

Respuestas de los encuestados sobre el trato personalizado, expresadas como porcentajes

En la tabla 21 se presenta las respuestas de los encuestados sobre la amabilidad con que los atienden, como frecuencia absoluta y porcentual.

Tabla 21

respuesta de los encuestados sobre amabilidad como frecuencia absoluta y porcentajes.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	13	3.4	3.4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	130	33.9	37.2
De acuerdo	187	48.7	85.9
Totalmente de acuerdo	54	14.1	100.0
Total	384	100	
Fuente: Encuesta			

En dicha tabla se ve que la mayoría de los encuestados (48.7 %) están de acuerdo con la amabilidad con que los atienden, 33.9 % no están ni de acuerdo ni en desacuerdo y 14.1 % están totalmente de acuerdo, tal como se ilustra en el gráfico 19.

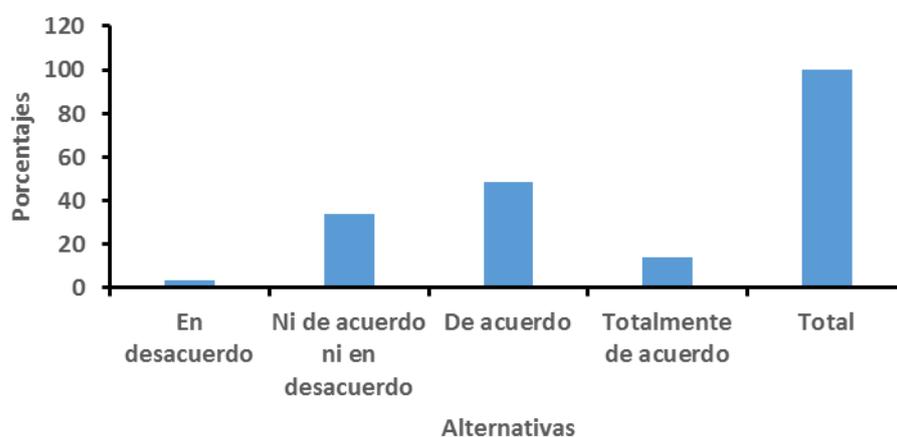


Gráfico 19

respuestas de los encuestados sobre la amabilidad, expresadas como porcentajes.

En la tabla 22 se presenta las respuestas de los encuestados sobre la comprensión con la que se los atiende, expresadas como frecuencia absoluta y como porcentajes.

Tabla 22

Respuestas de los encuestados sobre la comprensión como frecuencia absoluta y porcentajes.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	5	1.3	1.3
En desacuerdo	23	6.0	7.3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	140	36.5	43.8
De acuerdo	170	44.3	88.0
Totalmente de acuerdo	46	12.0	100.0
Total	384	100	
Fuente: Encuesta			

En dicha tabla se puede ver que la mayoría de los encuestados están de acuerdo (44.3 %) con que la comprensión con la que se les atiende, seguidos por los que no están de acuerdo ni en desacuerdo (36.5 %) y de los que están totalmente de acuerdo (12.2 %), tal como se ilustra en el gráfico 20.

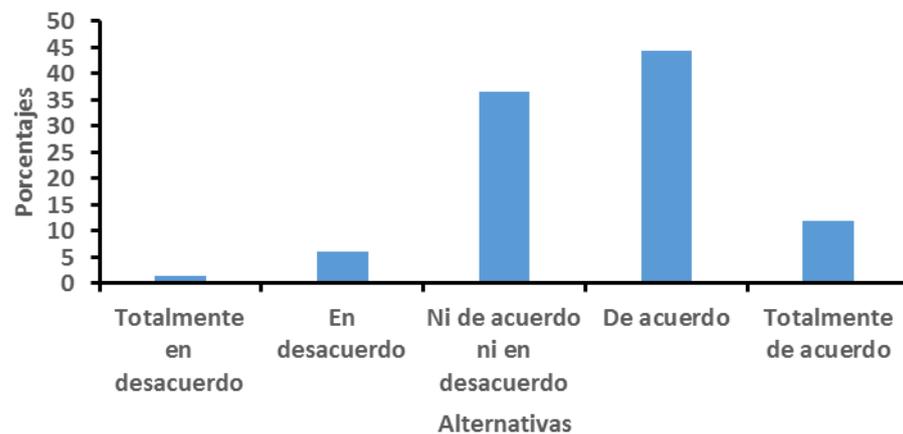


Gráfico 20

Respuestas de los encuestados sobre la comprensión, expresadas como porcentajes

En la tabla 23 se presenta la síntesis de las respuestas de los encuestados sobre la empatía, que ha sido medida a través de sus correspondientes indicadores (Trato personalizado, amabilidad y comprensión), expresadas como frecuencia absoluta y como porcentajes.

Tabla 23

respuestas de los encuestados sobre la empatía como frecuencia absoluta y porcentajes.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	0.3	0.3
En desacuerdo	8	2.1	2.3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	103	26.8	29.2
De acuerdo	187	48.7	77.9
Totalmente de acuerdo	85	22.1	100.0
Total	384	100	

Fuente: Encuesta

En dicha tabla se puede ver que la mayoría de los encuestados (48.7 %) están de acuerdo con que el servicio que les presta la Municipalidad de Chincha es empático, seguidos de los que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo (26.8 %) y de los que están totalmente de acuerdo (22.1 %), tal como se ilustra en el gráfico 21.

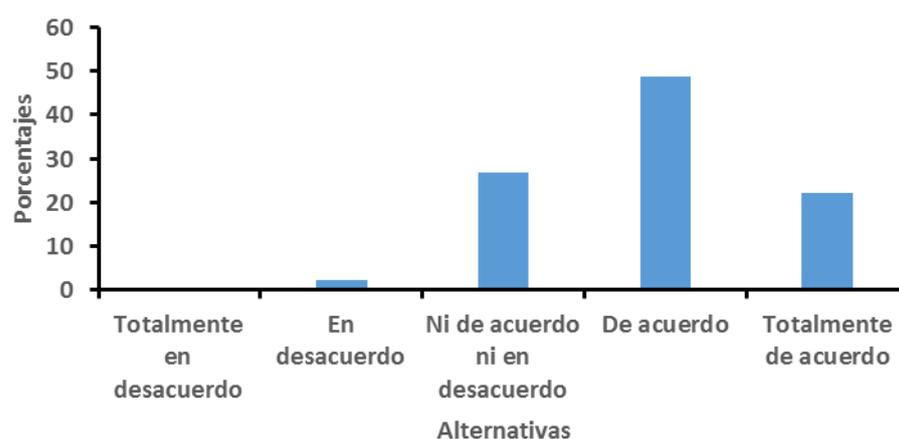


Gráfico 21

Respuestas de los encuestados sobre la empatía, expresadas como porcentajes

D. Resultados sobre la calidad del servicio

En la tabla 24 se presenta la síntesis de las respuestas de los encuestados sobre la variable calidad del servicio, que presta la Municipalidad de Chincha a los usuarios y que ha sido desagregada en tres dimensiones (Capacidad de respuesta, confiabilidad y empatía), expresadas como frecuencia absoluta y como porcentajes.

Tabla 24

Respuestas de los encuestados sobre calidad de servicio como frecuencia absoluta y porcentajes.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	4	1.0	1.0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	74	19.3	20.3
De acuerdo	177	46.1	66.4
Totalmente de acuerdo	129	33.6	100.0
Total	384	100	
Fuente: Encuesta			

En dicha tabla se puede observar que la mayoría de los encuestados (46.1 %) están de acuerdo con la calidad del servicio que brinda la Municipalidad de Chincha a sus usuarios, seguidos de los que están totalmente de acuerdo (33.6 %) y los que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo (19.3 %) y de los, tal como se ilustra en el gráfico 22.

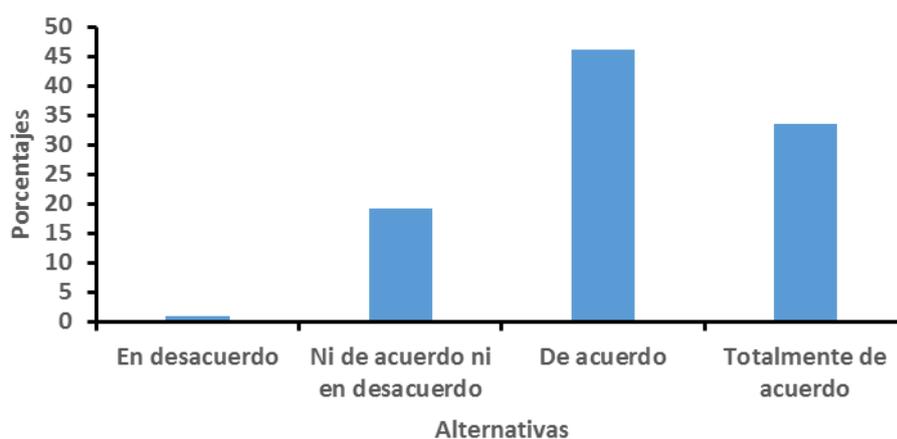


Gráfico 22

Respuestas de los encuestados sobre la calidad del servicio, expresadas como porcentajes

5.2 Prueba de hipótesis

A. Prueba de la Hipótesis Específica 1

En la tabla 25 se presenta la tabla cruzada con los datos sobre la variable gestión de recursos humanos y la capacidad de respuesta del servicio al usuario (Que es una dimensión de la calidad del servicio que presta la Municipalidad de Chincha).

Tabla 25

datos sobre la gestión de recursos humanos y la capacidad de respuesta de la municipalidad de chincha

Gestión de Recursos Humanos	Capacidad de Respuesta				Total
	En desacuerdo	Ni acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
En desacuerdo	2	4	0	0	6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	55	4	0	62
De acuerdo	0	20	181	39	240
Totalmente de acuerdo	0	0	3	73	76
Total	5	79	188	112	384
Fuente: Encuesta					

A partir de dicha tabla se ha aplicado la prueba chi cuadrado para probar la hipótesis específica 1 que sostiene que:

H₀: La relación que existe entre la gestión de recursos Humanos y la capacidad de respuesta del servicio, en la Municipalidad Provincial de Chincha en el año 2018 no es significativa.

H₁: La relación que existe entre la gestión de recursos Humanos y la capacidad de respuesta del servicio, en la Municipalidad Provincial de Chincha en el año 2018 es significativa.

El criterio para la prueba es el siguiente:

Si la significación asintótica < nivel de significación, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Alternativamente, se puede considerar lo siguiente:

Si χ^2 calculada > χ^2 tabulada, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

La tabla 26 presenta los resultados del SPSS sobre la prueba de hipótesis sobre la relación entre la gestión de recursos humanos y la capacidad de respuesta.

Tabla 26

Prueba CHI cuadrado sobre la gestión de recursos humanos y la capacidad de respuesta

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	478,290	9	2.6E-97
Razón de verosimilitud	408.330	9	2.3E-82
Asociación lineal por lineal	253.374	1	4.8E-57
N de casos válidos	384		

Para un nivel de significación $\alpha = 0.05$, resulta que:

Significación asintótica = 2.6E-97 < nivel de significación = 0.05

Con lo que se prueba que hay una relación significativa entre la gestión de recursos humanos y la capacidad de respuesta de la Municipalidad de Chincha, lo cual valida la hipótesis específica 1.

B. Prueba de la Hipótesis Específica 2

En la tabla 27 se presenta la tabla cruzada con los datos sobre la variable gestión de recursos humanos y la confiabilidad del servicio al usuario (Que es una dimensión de la calidad del servicio que presta la Municipalidad de Chincha).

Tabla 27

datos sobre la gestión de recursos humanos y la confiabilidad de la municipalidad de Chincha

Gestión de Recursos Humanos	Capacidad de Respuesta					Total
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
En desacuerdo	1	2	3	0	0	6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	0	57	3	1	62
De acuerdo	0	0	31	172	37	240
Totalmente de acuerdo	0	0	0	9	67	76
Total	2	2	91	184	105	384
Fuente: Encuesta						

A partir de dicha tabla se ha aplicado la prueba chi cuadrado para probar la hipótesis específica 2 que sostiene que:

H₀: La relación que existe entre la gestión de recursos Humanos y la confiabilidad del servicio, en la Municipalidad Provincial de Chincha en

el año 2018 no es significativa.

H₁: La relación que existe entre la gestión de recursos Humanos y la confiabilidad del servicio, en la Municipalidad Provincial de Chincha en el año 2018 es significativa.

El criterio para la prueba es el siguiente:

Si la significación asintótica < nivel de significación, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Alternativamente, se puede considerar lo siguiente:

Si χ^2 calculada > χ^2 tabulada, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

La tabla 28 presenta los resultados del SPSS sobre la prueba de hipótesis sobre la relación entre la gestión de recursos humanos y la confiabilidad.

Tabla 28

Prueba CHI cuadrado sobre la gestión de recursos humanos y la confiabilidad

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	520,165	12	1.1E-103
Razón de verosimilitud	355.596	12	9.2E-69
Asociación lineal por lineal	226.998	1	2.7E-51
N de casos válidos	384		

Para un nivel de significación $\alpha = 0.05$, resulta que:

Significación asintótica = 1.1E-103 < nivel de significación = 0.05

Con lo que se prueba que hay una relación significativa entre la gestión de recursos humanos y la capacidad de respuesta de la Municipalidad de Chincha, lo cual valida la hipótesis específica 2.

C. Prueba de la Hipótesis Específica 3

En la tabla 29 se presenta la tabla cruzada con los datos sobre la variable gestión de recursos humanos y la empatía del servicio al usuario (Que es una dimensión de la calidad del servicio que presta la Municipalidad de Chincha).

Tabla 29

Datos sobre la gestión de recursos humanos y la empatía de la municipalidad de Chincha

Gestión de Recursos Humanos	Capacidad de Respuesta					Total
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
En desacuerdo	1	2	3	0	0	6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	5	55	2	0	62
De acuerdo	0	1	45	158	36	240
Totalmente de acuerdo	0	0	0	27	49	76
Total	1	8	103	187	85	384

Fuente: Encuesta

A partir de dicha tabla se ha aplicado la prueba chi cuadrado para probar la hipótesis específica 3 que sostiene que:

H₀: La relación que existe entre la gestión de recursos Humanos y la empatía del servicio, en la Municipalidad Provincial de Chincha en el año 2018 no es significativa.

H₁: La relación que existe entre la gestión de recursos Humanos y la empatía del servicio, en la Municipalidad Provincial de Chincha en el año 2018 es significativa.

El criterio para la prueba es el siguiente:

Si la significación asintótica < nivel de significación, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Alternativamente, se puede considerar lo siguiente:

Si χ^2 calculada > χ^2 tabulada, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

La tabla 30 presenta los resultados del SPSS sobre la prueba de hipótesis sobre la relación entre la gestión de recursos humanos y la empatía del servicio.

Tabla 30

Prueba CHI cuadrado sobre la gestión de recursos humanos y la empatía.

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	351,044	12	8.4E-68
Razón de verosimilitud	276.943	12	3.2E-52
Asociación lineal por lineal	188.864	1	5.6E-43
N de casos válidos	384		

Para un nivel de significación $\alpha = 0.05$, resulta que:

Significación asintótica = 8.4E-68 < nivel de significación = 0.05

Con lo que se prueba que hay una relación significativa entre la gestión de recursos humanos y la empatía de la Municipalidad de Chincha, lo cual valida la hipótesis específica 2.

D. Prueba de la Hipótesis General

En la tabla 31 se presenta la tabla cruzada con los datos sobre las variables gestión de recursos humanos y calidad del servicio que presta la Municipalidad de Chincha.

Tabla 31

Datos sobre la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio de la municipalidad de Chincha

Gestión de Recursos Humanos	Calidad de Servicio				Total
	En desacuerdo	Ni acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
En desacuerdo	3	3	0	0	6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	56	4	1	62
De acuerdo	0	15	172	53	240
Totalmente de acuerdo	0	0	1	75	76
Total	4	74	177	129	384
Fuente: Encuesta					

A partir de dicha tabla se ha aplicado la prueba chi cuadrado para probar la hipótesis general que sostiene que:

H₀: La relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio al usuario, en la Municipalidad Provincial de Chincha en el año 2018 no es significativa.

H₁: La relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio al usuario, en la Municipalidad Provincial de Chíncha en el año 2018 es significativa.

El criterio para la prueba es el siguiente:

Si la significación asintótica < nivel de significación, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Alternativamente, se puede considerar lo siguiente:

Si χ^2 calculada > χ^2 tabulada, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

La tabla 32 presenta los resultados del SPSS sobre la prueba de hipótesis sobre la relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio.

Tabla 32

Prueba CHI cuadrado sobre la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	559,891	9	8.4E-115
Razón de verosimilitud	409.136	9	1.5E-82
Asociación lineal por lineal	248.652	1	5.1E-56
N de casos válidos	384		

Para un nivel de significación $\alpha = 0.05$, resulta que:

$$\text{Significación asintótica} = 8.4E-115 < \text{nivel de significación} = 0.05$$

Con lo que se prueba que hay una relación significativa entre la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio de la Municipalidad de Chíncha, lo cual valida la hipótesis general.

5.3 Discusión de resultados

Contreras y Guevara (2017) en su tesis concluye que “observan una relación con la dirección del área de RR.HH y el servicio que se brinda en la organización de estudio” (p. 69), conclusión que coincide con los resultados de nuestra investigación.

En el mismo sentido, Briceño (2016) en su tesis concluye que “La dirección de la organización predomina de manera inmediata y restringente en la calidad de servicio de la organización, año 2016 dado que las dos variables dan un mismo resultado, ya que no se utiliza de manera adecuada los recursos de la organización” (p. 69), lo cual concuerda con nuestros resultados.

Calero (2016) en su tesis concluye que la gestión administrativa y la calidad de

servicios se complementan, lo cual en otras palabras quiere decir que están asociadas lo cual coincide con los resultados obtenidos.

Tejada (2016) en su tesis propone la utilización de las actividades de la dirección de RR.HH, sabiendo que contamos con sus dimensiones: estratégica, operativa y económica, y participando con los colaboradores de la organización, pues considera que dicha estrategia ha sido exitosa en la dirección de las empresas municipales, por cierto, el supuesto que está detrás de esta propuesta es que hay una incidencia de la gestión de los recursos y la calidad del servicio, con lo cual coincide con nuestros resultados.

También Rojas (2015) propone un plan de satisfacer a los clientes como mecanismo de ayuda a dirección de la organización, bajo el supuesto de una estrecha relación entre ambas variables, ya que, al medir las percepciones de los ciudadanos, se puede identificar los aspectos que tienen mas incidencia en el cumplimiento de los deseos del cliente, con el objetivo de utilizar de manera adecuada el presupuesto.

Inca (2015) en su tesis encontró que se guarda una relación positiva, entre la dirección de talento humano y el desarrollo laboral, existe una correlación positiva alta, entre gestión de talento humano y desempeño laboral, de manera que el desarrollo de una buena gestión de talento humano mejorará el desempeño laboral del trabajador, con lo cual no hace, sino enfatizar que a mejor gestión la calidad del servicio prestado por el trabajador será mejor, lo cual coincide con nuestros resultados.

Quispe (2014) en su tesis concluye que “ la mala dirección de los RR.HH en la organización, tiene como consecuencia la poca productividad de los colaboradores, que lo notamos en el servicio que brindamos a los clientes, por consecuencia no logramos cumplir las expectativas de nuestros clientes, creando en ellos un malestar y también una mala imagen de la organización.” (p. 75). En conclusiones si potenciamos nuestra área de RR.HH, podremos brindar un mejor servicio.

Manuel (2013) en su tesis titulada concluye que la dirección de RR.HH tiene influencia desfavorable para alcanzar los objetivos de la organización, precisamente por la gestión no ha sido buena, con lo cual se refuerza la hipótesis que ambas variables están asociadas.

Fernández (2011), aunque en su tesis, sale del ámbito propiamente municipal

enfatisa que la falta de un planeamiento de dirección de RR.HH por habilidades afecta el nivel de desempeño de los trabajadores de las áreas técnicas y administrativas.

Mego (2011) en su tesis, luego de señalar las deficiencias de la administración municipal, concluye que es factible potenciar el servicio que brindamos en la organización, aplicando en el enfoque de la calidad total. Una vez más reafirmando que hay una estrecha alianza entre gestión administrativa y calidad del servicio.

CONCLUSIONES

1. Observando el rendimiento del estudio, se ha demostrado que se encuentra una relación entre la Gestión de Recursos Humanos y la calidad de servicio al usuario, en la Municipalidad Provincial de Chíncha en el año 2018.
2. De acuerdo con los resultados de la investigación, se ha comprobado que hay relación entre la atención y la calidad de servicio, en la Municipalidad Provincial de Chíncha en el año 2018.
3. De acuerdo con los resultados de la investigación, se demostró que guarda relación entre el ordenamiento y desarrollo con la calidad de servicio, en la Municipalidad Provincial de Chíncha en el año 2018.

RECOMENDACIONES

1. Recomendamos implementar colaboradores capacitados sobre selección de personal que puedan mejorar las técnicas o procesos, que se utilizan para la selección de los colaboradores, para que esto permita obtener un personal idóneo al requerimiento de las áreas.
2. A nuestro criterio es importante seguir mejorando los planes de capacitación con temas actuales que beneficien a los colaboradores para que puedan realizar sus actividades eficientemente, ofreciendo un mejor servicio al usuario.

BIBLIOGRAFIA

- Alba, Alfonso. (1996). *En busca del primer empleo: el precio de la experiencia*. Recuperado de <http://e-archivo.uc3m.es/handle/10016/5034>
- Alles, Martha. (2000). *Dirección estratégica de recursos humanos: gestión por competencias*. Bogotá: Grupo Editorial Norma.
- Álvarez García, Tomas.(1995)*Calidad de servicio para la conquista del cliente., Salamanca*
- Balart Gritti, María Julieta. (2013). *La empatía: la clave para conectar con los demás*.
- Blanco Prieto, Antonio. (2007). *Trabajadores competentes: introducción y reflexiones sobre la gestión de recursos humanos por competencias*. Ciudad: ESIC Editorial.
- Briceño Vega, Yalene. (2016). *Gestión municipal y calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Chugay, año 2016*. (Tesis de pregrado. Universidad Nacional de Trujillo). Recuperado de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8527/brice%C3%B1ovega_yalene.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bunk, Gerhard. (1994). *La transmisión de las competencias en la formación y perfeccionamiento de profesionales en la RFA*. Cedefop.
- Cabezudo, Veronica (2017) *Ideas para automatizar un trato personalizado*. Lima
- Calero Mora, Janeth del Pilar. (2016). *Gestión administrativa y calidad de los servicios en la Municipalidad Provincial de Huaral en el año 2015*. (Tesis de Licenciatura. Universidad Católica Los Ángeles Chimbote). Huacho, Perú. Recuperada de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/573/CALERO_MORA_JANETH_DEL_PILAR_GESTION_CALIDAD_HUARAL.pdf?sequence=1.
- Canasi, Jose. (1981) *Derecho administrativo*.Ed.Depalma.,Buenos Aires .(p.19)
- Casa Carrasco, Maribel. (2015). *Gestión por Competencias y Desempeño Laboral del Personal Administrativo en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo*. Tesis de Licenciatura. Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas, Perú. Recuperada de http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/242/Maribel_Casa_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Chiavenato, Idalberto. (1999). *Administración De Recursos Humanos*. (5ª ed.). México: McGraw-Hill.

- Chiavenato, Idalberto. (2009). *Gestión del talento humano*. (3ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Chopra, Deepak. (2005). *Todos tenemos talento para el éxito*. Recuperado de <http://www.emprendedoresnews.com/liderazgo/todos-tenemos-talento-para-el-exito.html>
- Contreras Salguero, Katia y Guevara Vargas, Delia. (2017). *Gestión de recursos humanos y calidad del servicio educativo en la institución educativa N° 7012 “Jesús de La Misericordia” del distrito de Surquillo en el año 2014*. (Tesis de maestría. Universidad César Vallejo). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8355/Guevara_VDM-Contreras_SKG.pdf?sequence=6&isAllowed=y
- De la Cruz Lablanca, Ignacio. (2011). *Gestión de recursos humanos*. Barcelona: Aula Mentor/Educacion.es
- Del Pozo Flórez, Jose Ángel. (2012). *Competencias profesionales: herramientas de evaluación*. Narcea Ediciones.
- Dessler, Gary. (2001) *Administración del personal, 8ª Ed, Edición: Pearson Educación, México, España*. Ediciones AGAMA. Recuperado de http://www.gref.org/nuevo/articulos/art_250513.pdf
- Fabra, Gabino (2000) *Derecho administrativo*. 40ª. Ed., Mexico, p.22
- Fernández Reyes, Gustavo Adolfo. (2011). *Gestión de recursos humanos por competencias laborales en la secretaria de inteligencia, para mejorar el desempeño técnico y administrativo, para la producción de inteligencia y coordinación del sistema nacional de seguridad del estado guatemalteco*. (Tesis de maestría. Universidad de San Carlos de Guatemala). Recuperado de http://biblioteca.usac.edu.gt/seminario/90/90_0038.pdf
- Giblin, Les (2009). *Habilidades de trato del personal*.
- Guerrera, Juan Manuel (2014) *Consejos para mejorar el tiempo de respuesta al cliente*. Ed: Guerrero,. Perú
- Hackman, Richard. (1987). *The design of work teams*. En J. Lorsch (Ed.), *Handbook of Organizational Behavior* (pp. 315-342). New York, NY: Prentice-Hall.
- Hernández Sampieri, Roberto, Fernández Colado, Carlos y Baptista Lucio, Pilar (2006). *Metodología de la investigación*. (4ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Inca Allcahuaman, Kiember. (2015). *Gestión del talento humano y su relación con el*

desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2015. Tesis de Licenciatura. Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas, Perú. Recuperada de <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/232/22-2015-EPAE-%20Inca%20Allcahuaman-Gertion%20del%20talento%20huamano.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Landaeta, Andrés Manuel (2012) *El valor de la sinceridad: veracidad y sencillez al alcance de todos.*, Perú

Losada, A. y Moreno, H. (2003). *Competencias básicas aplicadas al aula*. Bogotá: Ediciones SEM.

Luhmann, Niklas. *Confianza*. Ed. Anthropos, 1996.

Manuel Choquecota, Raúl Fredy. (2013). *Gestión de recursos humanos y su incidencia en el cumplimiento de objetivos institucionales en la Municipalidad Distrital de Pocollay, año 2010: Una propuesta de auditoría de recursos humanos*. (Tesis de maestría. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann). Recuperado de <http://redi.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/721/TM0025.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Martin, Francisco (1991) *Metodología de la evaluación de los programas sociales*. Madrid: Editorial Centro de Investigaciones Sociológicas.

Mego Núñez. Onésimo. (2011). *Propuesta de un sistema de gestión de calidad para la mejora del servicio en la municipalidad provincial de Chiclayo, Lambayeque, 2011*. (Tesis de maestría. Universidad Nacional de Trujillo). Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/4821/TESIS%20DOCTORAL%20-%20ONESIMO%20MEGO%20NU%C3%91EZ.pdf?sequence=1>

Ministerio de Salud (1999). *Gestión De Recursos Humanos*. Recuperado de <http://www.minsa.gob.pe/publicaciones/pdf/gestion%20recursos%20humanos.pdf>

Otero Augusto, Wilson (1998) *Guía simplificada para la elaboración del plan de ordenamiento territorial municipal*. Bogotá: Editorial Duplolo

Pérez, Escoda. (2001). *Formación Ocupacional. Proyecto docente. Departamento de Métodos de Investigación y Diagnóstico en la Educación*. Barcelona: Universidad de Barcelona.

Pérez Romero, Luis Alfonso. (2004) *“Marketing Social” Edición: Pearson Educación, México*.

- Quispe Gutierrez, Deysi Margarita. (2014). *Administración de recursos humanos y calidad del servicio al público en la Municipalidad Distrital de Cachicadá*. (Tesis de pregrado. Universidad Nacional de Trujillo). Recuperado de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2827/quispe_deysi.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Robbins, Stephen. (1999). *Comportamiento organizacional*. (8ª ed.). México: Editorial Prentice Hall.
- Rodríguez Sifontes, Clara Emilia. (2010). *Procedimiento para estudiar las necesidades informativas de los directivos en la EHTC "Hermanos Gómez". Aplicación de AMIGA*. Universidad de Camaguey centro estudios multidisciplinarios del turismo Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010c/758/La%20Gestion%20en%20las%20organizaciones.htm>
- Rodríguez García, Gilberto. (2007). ¿Qué son las competencias laborales? *Contribuciones a la Economía*, enero 2007. Texto completo en <http://www.eumed.net/ce/>
- Rojas Pinto, Julio Eduardo. (2015). *Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad: Análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y departamento de desarrollo social de la Municipalidad de Lo Prado*. (Tesis de maestría. Universidad de Chile). Recuperada de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/137581/Un-modelo-de-satisfaccion-de-usuarios-como-herramienta-de-apoyo-a-la-gestion-de-una-Municipalidad.pdf?sequence=1>
- Sagi-Vela, Luis Grande. (2004). *Gestión por competencias: el reto compartido del crecimiento personal y de la organización*. Santa Fe: ESIC Editorial.
- Salas Maturana, Alejandro. (2014). *La Conceptualización de Seguridad según Baldwin*. (ANEPE – Academia Nacional de Estudios Políticos y Estratégicos - Ministerio de Defensa Nacional) Recuperado de: <https://www.anepe.cl/la-conceptualizacion-de-seguridad-segun-baldwin1/>
- Salas, E., Dickinson, T., Converse, S. & Tannenbaum, S. (1992). Toward an understanding of team performance and training. En R.W. Swezey & E. Salas (Eds.), *Teams: their Training and Performance* (pp. 3-29). Norwood, NJ: Ablex.
- Saracho, Jose María. (2005). *Un modelo general de gestión por competencias. Modelos y metodologías para la identificación y construcción de competencias*. RIL Editores.

- Sayagues Laso, Enrique (1974) *Tratado de derecho* . Ed: Siglo Veintiuno., México (p56)
- Spencer, Lyle. y Spencer, S. (1993). *Competence at Work*. New York: John Wiley and Sons.
- Sulbrandt, Jose (1993) *Evaluación de los programas sociales. Una perspectiva crítica de los modelos usuales*. México.
- Sundstrom, E., DeMeuse, K. & Futrell, D. (1990). Work teams: Applications and effectiveness. *American Psychologist*, 45(2), 120-133
- Sunkel, Osvaldo (1986) *El subdesarrollo latinoamericano y la teoría del desarrollo*. Ed: Siglo XXI., México.
- Tejada Cueva, Raquel Esther. (2016). *Propuesta de estrategia para mejorar la administración de los recursos humanos, en la gestión de la Municipalidad Provincial de Bagua*. (Tesis de pregrado. Universidad Señor de Sipán). Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/2293/1/Tesis%20de%20Tejada%20Cueva%20Raquel.pdf>
- Tigani, Daniel. (2006). *Excelencia en Servicio*. (1ª ed.), Liderazgo 21.
- Valdellon, Lionel (2017) *Técnicas y consejos de resolución de problemas*. Lima
- Vargas, F.; Casanova, F. y Montanaro, L. (2001). *El enfoque de competencia laboral: manual de formación*. Cinterfor.
- Werther, J. y Davis, Keith. (2000). *Administración de Personal y Recursos Humanos*. (5ª ed.). Editorial: McGraw-Hill. México
- Baeriswyl, Fernando (2001). *Introducción al ordenamiento territorial rural en Chile*. Ed: IICA , Chile.
- Delval, Juan (1994). *El desarrollo Humano*. Ed: Siglo XXI, Madrid.

ANEXO 1						
Encuesta para conocer la Gestión de los Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Chincha						
Estimado señor (a) (Srta.):						
EEstamos realizando un estudio respecto a la gestión de los recursos humanos, es por ello que se ha elaborado este cuestionario para saber su opinión.						
La información que nos proporcione es completamente CONFIDENCIAL esto garantiza que nadie puede identificar a la persona que ha diligenciado el cuestionario.						
DATOS GENERALES						
Edad _____ Sexo F () M () Ocupación _____						
Todas las preguntas tienen una respuesta, deberá elegir SOLO UNA, marque con un aspa (X)						
Leyenda:						
5	Totalmente de acuerdo					
4	Estoy de acuerdo					
3	Ni acuerdo ni en desacuerdo					
2	No estoy de acuerdo					
1	Total desacuerdo					
N°	Atención al usuario					
	Eficiencia en los trámites	5	4	3	2	1
1	Es sencillo conocer los requisitos y pasos a seguir para cualquier trámite					
2	Las autoridades municipales aplican correctamente las buenas prácticas de gobierno.					
3	Conozco y uso frecuentemente la página web de la Municipalidad					
	Trato del personal	5	4	3	2	1
4	Los trabajadores municipales conocen a cabalidad sus funciones					
5	El trato recibido de los servidores municipales es el adecuado					
6	Hay una infraestructura adecuada para la atención al público					
	Programas sociales					
7	El área de deportes y la Biblioteca Municipal, brindan un servicio apropiado a los niños, jóvenes y población en general					
8	Los programas sociales de DEMUNA, OMAPED, Vaso de leche, Comedores y Adulto mayor, brindan un servicio adecuado					
9	Los programas sociales tienen la infraestructura para brindar adecuada para brindar sus servicios					
	Ordenamiento y Desarrollo					
	Ordenamiento de la ciudad	5	4	3	2	1
10	El ordenamiento de la ciudad es adecuado					
11	El manejo del tránsito y transporte en la ciudad es el adecuado					
12	Las pistas y veredas reciben un adecuado mantenimiento					
	Servicios públicos					
13	El servicio de limpieza pública es prestado adecuadamente					
14	El servicio de parques y jardines es idóneo					
15	El servicio de serenazgo garantiza la seguridad del vecindario					
	Desarrollo					
16	Estoy satisfecho con las acciones realizadas por la Gerencia de desarrollo económico (Comercio informal, control de bares y cantinas, licencias de funcionamiento, Defensa del consumidor)					
17	La municipalidad está promoviendo adecuadamente el turismo (Prom. de atractivos turísticos, control de restaurantes, hoteles, etc.)					
18	La municipalidad ejecuta oportunamente las obras programadas					

ANEXO 2

Encuesta para conocer la calidad del servicio a los usuarios de la Municipalidad Provincial de Chincha

Estimado señor (a) (Srta.):

Estamos realizando un estudio respecto a la calidad del servicio a los usuarios de la Municipalidad Provincial de Chincha por lo cual se ha elaborado un cuestionario para saber su opinión.

La información que nos proporcione es completamente CONFIDENCIAL esto garantiza que nadie puede identificar a la persona que ha diligenciado el cuestionario.

DATOS GENERALES

Edad _____ Sexo F () M () Ocupación _____

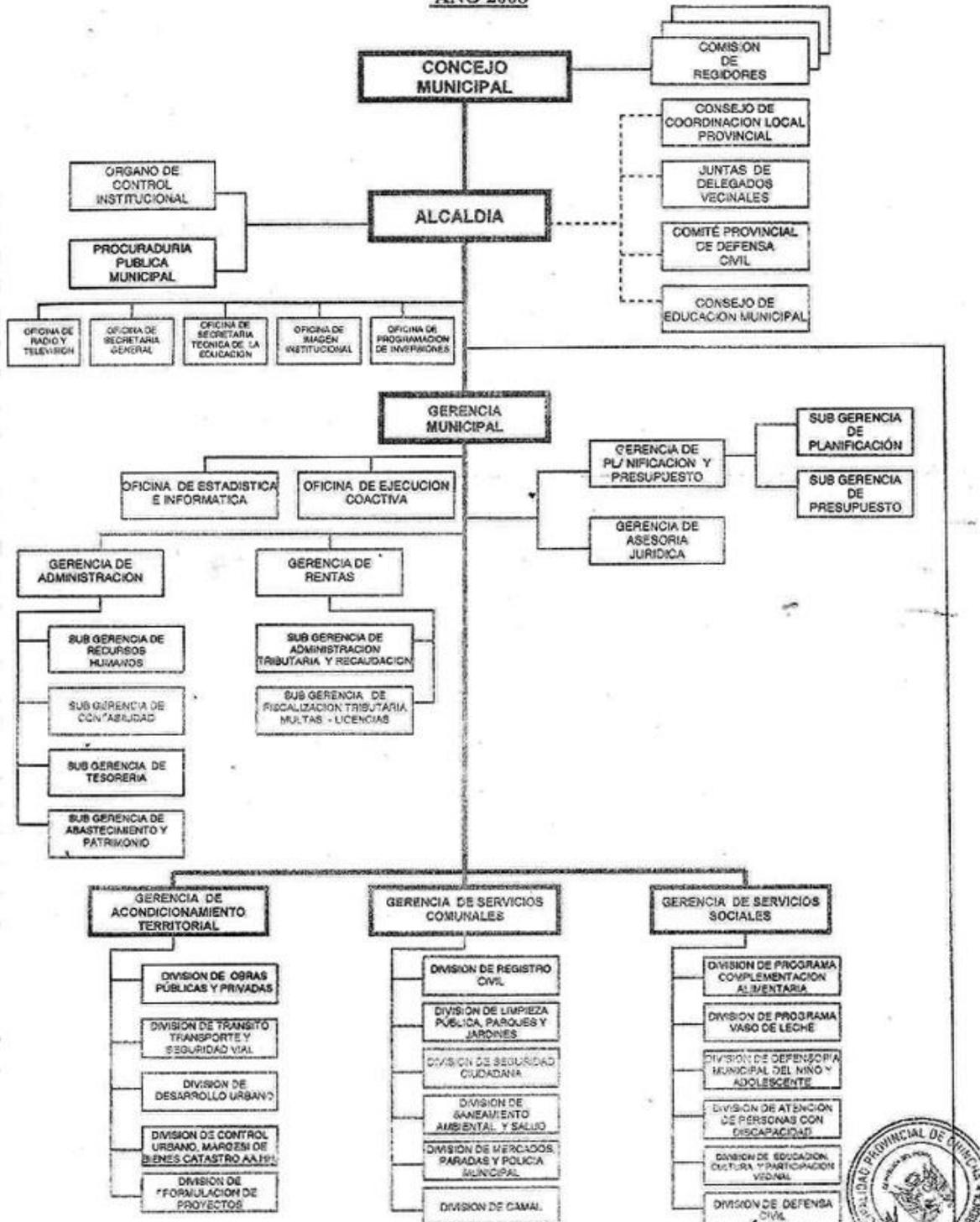
Todas las preguntas tienen una respuesta, deberá elegir SOLO UNA, marque con un aspa (X)

Leyenda:

5	Totalmente de acuerdo
4	Estoy de acuerdo
3	Ni acuerdo ni en desacuerdo
2	No estoy de acuerdo
1	Total desacuerdo

N°	Capacidad de Respuesta				
	Seguridad				
	5	4	3	2	1
1	El personal que atiende inspira seguridad y tranquilidad				
2	El personal muestra buena disposición para atender				
3	Los servidores ofrecen muchas posibilidades de solución				
	Tiempo de respuesta				
	5	4	3	2	1
4	El Servicio da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios				
5	Los empleados responden oportunamente a las preguntas				
6	Los empleados comunican los horarios exactos de servicio				
	Solución a la consulta				
7	Se resuelve satisfactoriamente las consultas				
8	Cuando el usuario acude al servicio/unidad encuentra las mejores soluciones				
9	El Servicio ha solucionado satisfactoriamente las demandas en ocasiones pasadas				
	Confiabilidad				
	Nivel de Confianza				
	5	4	3	2	1
10	Los trabajadores inspiran confianza				
11	Los usuarios no tienen problemas en contactar con la persona que puede responder a las demandas				
12	Se atiende a tiempo las quejas y reclamos				
	Sinceridad				
13	El personal da una imagen de honestidad				
14	Los empleados brindan una información sincera				
15	El personal informa de forma clara y comprensible a los usuarios				
	Experiencia Laboral				
16	El personal que atiende se muestra tener conocimiento del tema				
17	El personal muestra estar cualificado para las tareas que tiene que realizar				
18	El personal ayuda en la gestión que realiza los usuarios.				
	Empatía				
	Trato Personalizado				
	5	4	3	2	1
19	Cuando requieren los usuarios, reciben una atención individualizada				
20	El Servicio se adapta perfectamente las necesidades del usuario				
21	Los empleados brindan oportunidades para explicar los intereses				
	Amabilidad				
	5	4	3	2	1
22	El trato del personal con los usuarios es considerado y amable				
23	El personal escucha atentamente las diversas consultas				
24	El personal atiende con alegría y ofrece apoyo para resolver consultas				
	Comprensión				
	5	4	3	2	1
25	Siento que, los trabajadores se preocupan por mí				
26	Los servidores comprenden mis necesidades e intereses				
27	El personal pone atención en los pedidos e identifica mis necesidades como usuario				

ESTRUCTURA ORGANICA - MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHINCHA
AÑO 2008



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHINCHA
 Dr. Javier Galvez Palomino
 Gerente Municipal
 Res. No. 124-2007-A-12003

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHINCHA
 SEMARACH
 Lic. Alberto S. S. S.
 ALCALDE

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHINCHA
 LEONOR GONZALO RAMANALGO
 SECRETARIA GENERAL





"Año del buen Servicio al Ciudadano "

INFORME No.1502-2017-SGRH/MPCH



A : LIC. MALPICA FERNANDEZ FABIOLA MERCEDES
Gerente Municipal

DE : DR. TASAYCO CAÑAS HECTOR EDUARDO
Sub Gerente de Recursos Humanos

ASUNTO : Plan de Capacitación y Desarrollo de Recursos Humanos

FECHA : Chíncha Alta, 29 de Noviembre de 2017

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. para saludarla muy cordialmente y a la vez para remitirle el Plan de Capacitación y Desarrollo de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Chíncha.

Esta Sub. Gerencia esta cumplimiento con el numeral 6.4.1 de la Directiva "Normas para la Gestión del Proceso de Capacitación en las Entidades Públicas" aprobada con Resolución Presidencia Ejecutiva N° 141-2016-SERVIR-PE de fecha 08 de Agosto del 2016.

Lo que adjunto para su aprobación mediante acto resolutivo.

Sin otro particular, me despido de Ud.

Atentamente

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHINCHA
Sr. HECTOR EDUARDO TASAYCO CAÑAS
SUB-GERENTE DE RECURSOS HUMANOS
RES. DE ALCALDÍA N° 004-2015-A/MPCH



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHINCHA
PLAZA DE ARMAS N° 100 – CHINCHA ALTA

**PLAN DE CAPACITACION Y DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS DE LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE CHINCHA**

PRESENTACION

El Plan de Capacitación y Desarrollo de Recursos Humanos, para el año 2017 constituye un instrumento que determina las prioridades de capacitación del personal. La capacitación, es un proceso educacional de carácter estratégico aplicado de manera organizada y sistémica, mediante el cual el personal adquiere o desarrolla conocimientos y habilidades específicas relativas al trabajo, modifica sus actitudes frente a aspectos de la organización, el puesto o el ambiente laboral. Como componente del proceso de desarrollo de los Recursos Humanos, la capacitación implica por un lado, una sucesión definida de condiciones y etapas orientadas a lograr la integración del trabajador en la función que desempeña y a la organización, el incremento y mantenimiento de su eficiencia, así como su progreso personal y laboral en la Municipalidad Provincial. Y, por otro un conjunto de métodos técnicas y recursos para el desarrollo. En tal sentido la capacitación constituye factor importante para que el trabajador brinde el mejor aporte en el puesto asignado, ya que es un proceso constante que busca la eficiencia y la mayor productividad en el desarrollo de sus actividades, así mismo contribuye a elevar el rendimiento, la moral y el ingenio creativo del trabajador. El Plan de Capacitación incluye a la totalidad de los trabajadores que integran la Municipalidad Provincial, sea cual fuere su régimen laboral agrupados de acuerdo a las áreas de actividad y con temas puntuales, identificados e área de Recursos Humanos; así mismo está enmarcado dentro de los procedimientos para capacitación.





PLAN DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS

I. ACTIVIDAD DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHINCHA

Es una entidad básica de organización territorial y canales inmediatos de participación vecinal en los asuntos públicos, que institucionaliza y gestiona con autonomía los intereses propios de las correspondientes colectividades; siendo sus elementos esenciales, el territorio, la población y la organización. La municipalidad provincial es un órgano de gobierno promotor del desarrollo local, con personería jurídica de derecho público, plena capacidad para el cumplimiento de sus fines.

II. JUSTIFICACION

El recurso más importante en cualquier organización lo forma el personal implicado en las actividades laborales. Esto es de especial importancia en una organización que presta servicios, en la cual la conducta y rendimiento de los individuos influye directamente en la calidad y optimización de los servicios que se brindan.

Un personal motivado y trabajando en equipo, son los pilares fundamentales en los que las organizaciones exitosas sustentan su logros. Estos aspectos, además de constituir dos fuerzas internas de gran importancia para que una organización alcance elevados niveles de competitividad, son parte esencial de los fundamentos en que se basan los nuevos enfoques administrativos o gerenciales.

La esencia de una fuerza laboral motivada está en la calidad del trato que recibe en sus relaciones individuales que tiene con los funcionarios, en la confianza, respeto y consideración que sus jefes inmediatos les prodigan diariamente. También son importantes el ambiente laboral y la medida en que este facilita o inhibe el cumplimiento del trabajo de cada persona. Sin embargo, en la mayoría de organizaciones de nuestro País, ni la motivación, ni el trabajo en equipo tienen el nivel de trato que sea deseable, dejándose con ello de aprovechar significativos aportes de la fuerza laboral y por consiguiente el de obtener mayores ingresos y posiciones de más confianza en la sociedad.



Tales premisas conducen automáticamente a enfocar inevitablemente el tema de la capacitación como uno de los elementos vertebrales para mantener, modificar o cambiar las actitudes y comportamientos de las personas dentro de las organizaciones, direccionado a la optimización de los servicios que brinda la Municipalidad Provincial.

En tal sentido se plantea el presente Plan de Capacitación Anual en el área de Recursos Humanos.

III. ALCANCE

El presente plan de capacitación es de aplicación para todo el personal que trabaja en la Municipalidad Provincial.

IV. FINES DEL PLAN DE CAPACITACION

Siendo el propósito general impulsar la eficacia organizacional, la capacitación se lleva a cabo para contribuir a:

- Elevar el nivel de rendimiento de los trabajadores y, con ello, al incremento de la productividad y rendimiento de la Municipalidad Provincial de Chincha.
- Mejorar la interacción entre los trabajadores y, con ello, a elevar el interés por aseguramiento de la calidad en el servicio.
- Satisfacer más fácilmente requerimientos futuros de la Municipalidad Provincial en materia de personal, sobre la base de la planificación de recursos humanos.
- Generar conductas positivas y mejoras en el clima de trabajo, la productividad y la calidad y, con ello, a elevar la moral de trabajo.
- Mantener al servidor municipal al día con los avances científicos – tecnológicos, lo que alienta la iniciativa y la creatividad y ayuda a prevenir la obsolescencia de la fuerza de trabajo.

V. OBJETIVOS DEL PLAN DE CAPACITACION

5.1. Objetivos Generales

- Preparar el personal para la ejecución eficiente de sus responsabilidades que asuman en sus funciones.
- Brindar oportunidades de desarrollo personal en los cargos actuales y para otros puestos para los que el colaborador puede ser considerado.



- Modificar actitudes para contribuir a crear un clima de trabajo satisfactorio, incrementar la motivación del trabajador y hacerlo más respectivo a la supervisión y acciones de gestión.

5.2. Objetivos específicos

- Proporcionar orientación e información relativa a los objetivos de la Municipalidad Provincial, su organización, funcionamiento, normas y políticas.
- Promover conocimientos y desarrollar habilidades que cubran la totalidad de los requerimientos para el desempeño de sus funciones del personal.
- Actualizar y ampliar los conocimientos requeridos en áreas especializadas de actividad.
- Contribuir a elevar y mantener un buen nivel de eficiencia individual y rendimiento colectivo de los trabajadores.
- Ayudar en la preparación de personal calificado, acorde con los planes, objetivos y requerimientos de la Municipalidad.
- Apoyar la continuidad y desarrollo institucional.

VI. METAS

Capacitar al 100% del personal de la Municipalidad Provincial de Chincha, sea cual fuere su régimen laboral.

VII. ESTRATEGIAS

Las estrategias a emplear son:

- Desarrollo de trabajos prácticos que se vienen realizando cotidianamente.
- Presentación de asuntos casuísticos de su área.
- Realizar talleres.
- Metodología de exposición – diálogo.

VIII. TIPOS, MODALIDADES Y NIVELES DE CAPCITACION

8.1. Tipos de Capacitación

- **Capacitación Inductiva**

Es aquella que se orienta a facilitar la integración del trabajador en su nueva función, en general como as u ambiente de trabajo, en particular. Normalmente se desarrolla como parte del proceso de Selección de Personal, pero puede también realizarse previo a esta. En tal caso, se organizan programas de capacitación para el nuevo



desempeño de funciones y se selecciona a los que muestran mejor aprovechamiento y mejores condiciones técnicas y de adaptación.

○ **Capacitación Preventiva**

Es aquella orientada a proveer los cambios que se producen en el personal, toda vez que su desempeño puede variar con los años, sus destrezas pueden deteriorarse y la tecnología hacer obsoletos sus conocimientos. Esta tiene por objeto la preparación del personal para enfrentar con éxito la adopción de nuevas metodología de trabajo, nueva tecnología o la utilización de nuevos equipos, llevándose a cabo en estrecha relación al proceso de desarrollo tecnológico.

○ **Capacitación Correctiva**

Como su nombre lo indica, está orientada a solucionar “problemas de desempeño”. En tal sentido, su fuente original de información es la evaluación de desempeño que debe ser realizada normalmente en la Municipalidad Provincial, pero también los estudios de diagnóstico de necesidades dirigidos a identificarlos y determinar cuáles son factible de solución a través de acciones de capacitación.

○ **Capacitación para el Desarrollo de Carrera**

Estas actividades se asemejan a la capacitación preventiva, con la diferencia de que se orientan a facilitar que los trabajadores puedan ocupar una serie de nuevas o diferentes posiciones en la Municipalidad, que impliquen mayores exigencias y responsabilidades. Esta capacitación tiene por objeto mantener o elevar la productividad presente de trabajadores, a la vez que los prepara para un futuro diferente a la situación actual en el que la Municipalidad puede diversificar sus actividades, cambiar el tipo de funciones y con ello la pericia necesaria para desempeñarlos.

8.2. Modalidades de capacitación

Los tipos de capacitación enunciados pueden desarrollarse a través de las siguientes modalidades:

• **Formación**

Su propósito es impartir conocimientos básicos orientados a proporcionar una visión general y amplia con relación al contexto de desenvolvimiento.



- **Actualización**
Se orienta a proporcionar conocimientos y experiencias derivados de recientes avances científico-tecnológicos en una determinada actividad.
- **Especialización**
Se orienta a la profundización y dominio de conocimientos y experiencias o al desarrollo de habilidades, respecto a un área determinada de actividad.
- **Perfeccionamiento**
Se propone completar, ampliar o desarrollar el nivel de conocimientos y experiencias, a fin de potenciar el desempeño de funciones técnicas, profesiones, directivas o de gestión.
- **Complementación**
Su propósito es reforzar la formación de un trabajador que maneja solo parte de los conocimientos o habilidades demandados por su función o puesto y requiere alcanzar el nivel que este exige.

8.3. Niveles de capacitación

Tanto en los tipos como en las modalidades, la capacitación puede darse en los siguientes niveles:

- **Nivel Básico**
Se orienta a personal que se indica en el desempeño de una ocupación o área específica en la Municipalidad. Tiene por objeto proporcionar información, conocimientos y habilidades esenciales requeridos para el desempeño de la función.
- **Nivel Intermedio**
Se orienta al personal que requiere profundizar conocimientos y experiencias en una función determinada o en un aspecto de ella. Su objeto es ampliar conocimientos y perfeccionar habilidades con relación a las exigencias de especialización y mejor desempeño en la función.



- **Nivel Avanzado**

Se orienta a personal que requiere obtener una visión integral y profunda sobre un área de actividad o un campo relacionado con esta. Su objeto es preparar cuadros ocupacionales para el desempeño de tareas de mayor exigencia y responsabilidad dentro de la Municipalidad.

IX. ACCIONES A DESARROLLAR

Las acciones para el desarrollo del plan de capacitación están respaldadas por los temarios que permitirán a los asistentes a capitalizar los temas, y el esfuerzo realizado que permitirán mejorar la calidad de los recursos humanos.

X. RECURSOS

a. Humanos

Lo conforman los participantes, facilitadores y expositores especializados en la materia, como abogados, licenciados en administración, contadores, economistas, etc.

b. Materiales

i. Infraestructura

Las actividades de capacitación se desarrollaran en ambientes adecuados proporcionados por las instituciones donde se impartirán los cursos.

ii. Mobiliario, equipo y otros

Está conformado por sillas, carpetas y mesas de trabajo, pizarras, plumones, rotafolios, equipo multimedia, TV-DVD.

iii. Documentos técnico – educativo

Entre ellos tenemos: certificados, encuestas de evaluación, material de estudio, etc.

XI. FINANCIAMIENTO

El monto de inversión de este plan de capacitación, será financiada con lo presupuestado por la Municipalidad Provincial.

XII. TEMAS Y PERIODO PARA LAS CAPACITACIONES

- Capacitación en los siguientes temas:



- Planeamiento y Presupuesto Público.
 - Ética de la Gestión Pública.
 - Contratación Pública y Gestión Pública.
- Período de Capacitaciones estará comprendido entre los meses de Diciembre del 2017 a Junio del 2018

XXXXXXXXXXXX * XXXXXXXXXXXXXXX




MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHINCHA
Sr. HECTOR EDUARDO TASAYCO CANAS
SUB-GERENTE DE RECURSOS HUMANOS
RES. DE ALCALDÍA N° 004-2015-A/MPCH

PLAN DE CAPACITACION Y DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS DE LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHINCHA 2019

I. ALCANCE

El presente plan de capacitación es de aplicación para todo los colaboradores que trabaja en la Municipalidad Provincial de Chincha.

II. FINES DEL PLAN DE CAPACITACION

Siendo el propósito general impulsar la eficacia organizacional, la capacitación se realiza para contribuir:

- Incrementar el nivel de conocimiento de los trabajadores y, con ello aumentar la eficiencia en las actividades que realizan los colaboradores.
- Potenciar el trato entre colaboradores, generar conductas positivas y por ende mejorar el clima laboral dentro de la institución.
- Mantener a los colaboradores actualizados con las nuevas herramientas tecnológicas, lo que generara realizar las actividades de una forma más eficaz.
- Ayudar a identificar sus talentos y habilidades de cada colaborador y potenciar las mismas para elevar el rendimiento y productividad de la Municipalidad Provincial de Chincha.

III. OBJETIVOS DEL PLAN DE CAPACITACION

- OBJETIVO GENERAL

Capacitar al personal para la ejecución eficiente de sus responsabilidades que asuman en sus funciones, mejorando la imagen institucional.

Generar oportunidades de desarrollo personal en los cargos actuales y para otros puestos para los que el colaborador puede ser considerado.

Desarrollar nuevas actitudes en los colaboradores que ayude a crear un mejor clima laboral, incrementando la motivación del

colaborador teniendo en cuenta un control continuo en cada actividad que se desarrolla.

- **OBJETIVO ESPECIFICO**

Actualizar y potenciar los conocimientos de los colaboradores que ayuden a desarrollar habilidades que cubran la totalidad de los requerimientos poder mejorar los perfil de cada área.

Ayudar a elevar y mantener un buen nivel de eficiencia individual y productividad colectiva.

IV. METAS

Capacitar al 100% de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chincha, sea cual fuere su nivel jerárquico.

V. ESTRATEGIAS

Las estrategias que se utilizaran son:

- Desarrollo de trabajos prácticos que se viene realizando cotidianamente.
- Asuntos casuísticos respecto al área del colaborador.
- Realización de talleres.
- Exposición e interrelación entre los colaboradores.

VI. FINANCIAMIENTO

El monto de inversión de este plan de capacitación, será financiada con lo presupuestado por la municipalidad.

VII. TEMAS Y PERIODO PARA LAS CAPACITACIONES.

TEMAS	OBJETIVO	DIRIGIDO	FECHA	HORAS
Atención al Usuario	Brindar nuevas técnicas que ayuden al mejoramiento de la atención al cliente.	Todos los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chincha	10 de Enero - 2019	2 HORAS
Desarrollo de Habilidades	Incrementar nuevas habilidades que ayude a realizar eficientemente sus responsabilidades	Todos los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chincha	15 de febrero- 2019	2 HORAS
Coaching	Implementar nuevas técnicas que ayuden al cumplimiento de los objetivos institucionales	Todos los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chincha	10 de mayo- 2019	3 HORAS
Liderazgo	Fomentar a que todos puedan desarrollar esta habilidad que servirá para el éxito de la institución.	Todos los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chincha	5 de julio-2019	3 HORAS
Nuevas Técnicas de Proceso de Selección al Personal	Mejorar el proceso de selección del personal en la institución.	Para los encargados del departamento de RR.HH	4 de agosto- 2019	2 HORAS