

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**

**ESCUELA DE POSGRADO**



---

**LA ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS Y LA  
CALIDAD DE SERVICIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE  
AMARILIS PERIODO 2015**

---

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN GERENCIA  
PÚBLICA**

**TESISTA: FLOR FRANCISCA ABAL BENANCIO**

**ASESOR: MG. JORGE JESÚS AQUINO**

**HUÁNUCO - PERÚ**

**2018**

## **DEDICATORIA**

### **A Dios.**

Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

### **A mi madre Anatolia.**

Por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

## **AGRADECIMIENTO**

Al equipo del Jurado Calificador y a mi Asesor, por las sugerencias y aportes que han permitido orientar el trabajo de investigación.

A mis maestros y colegas de la Maestría, de quienes he aprendido bastante, no sólo en el campo académico sino también en el ámbito de relaciones interpersonales.

Al personal que labora en la Municipalidad Distrital de Amarilis, sin quienes no hubiéramos podido obtener la información elemental para la misma.

A mis familiares que me han acompañado en todo este proceso de formación, motivándome a culminar mis metas.

## RESUMEN

En el presente trabajo de investigación, tiene como objetivo general: Determinar la relación entre la Administración de Recursos Humanos y la Calidad de servicio para proponer un plan con la finalidad de mejorar la calidad de servicios de la Municipalidad Distrital de Amarilis, Periodo 2015. Los objetivos específicos son: Determinar los factores de la Administración de Recursos Humanos en la Calidad de Servicios de la Municipalidad Distrital de Amarilis, periodo 2015. Establecer el grado de asociación entre la Administración de los Recurso Humanos y la Calidad de servicios de la Municipalidad Distrital de Amarilis, periodo 2015. Proponer un Plan de Administración de Recursos Humanos para mejora la calidad de servicios de la Municipalidad Distrital de Amarilis, periodo 2015. Así mismo se formuló el problema general: ¿La Administración de los Recursos Humanos tiene relación en la calidad de servicios de la Municipalidad Distrital de Amarilis, periodo 2015? Se identificó ¿Existen Factores de la Administración de Recursos Humanos que influyen en la calidad de Servicios de la Municipalidad Distrital de Amarilis, periodo 201? ¿Cómo estableceremos el grado de asociación entre la Administración de los Recursos Humanos y la Calidad de Servicios de la Municipalidad Distrital de Amarilis, periodo 2015? ¿Qué lineamientos de política y objetivos estratégicos, propondremos en relación a la Administración de los Recursos Humanos y la Calidad de Servicios de la Municipalidad Distrital de Amarilis, periodo 2015?

La investigación que se realizó en la tesis es de tipo descriptivo y correlacional, porque tiene como propósito medir el grado de relación entre las variables: administración de los recursos humanos y la calidad de servicio.

Se aplicó el coeficiente de relación de Spearman, en el que se observa un valor de 0,819 lo que significa que existe una correlación positiva alta, y con respecto al valor de "sig." se obtuvo un resultado de 0.000, que es menor a 0.05 (nivel de significancia), por ende, existe relación significativa entre la Administración de los Recursos Humanos con la calidad de servicios de la Municipalidad Distrital de Amarilis, periodo 2015.

Para la obtención de la información se aplicó una encuesta de opinión a 90, trabajadores administrativos entre hombres y mujeres, los cuales vienen laborando en la municipalidad; entre los meses de octubre y noviembre del año 2015. En relación al instrumento de recolección de datos; se aplicó un cuestionario para cada variable. El cuestionario de administración de recursos humanos estuvo compuesto por 12 ítems, con una amplitud de escala de Likert y la calidad de servicio, haciendo un total de 06 ítems. La validez y la confiabilidad del instrumento fueron realizadas; según el coeficiente de Alfa de Cronbach y los resultados obtenidos fueron de 0,894, para el cuestionario, por tanto, son fiables y consistentes.

## ABSTRACT

In the present research work, has as a general objective: Determine the relationship between the Human Resources Administration and the Quality of service to propose a plan with the purpose of improving the quality of services of the District Municipality of Amarilis, Period 2015. Specific objectives are: Determine the factors of the Human Resources Administration in the Quality of Services of the District Municipality of Amarilis, period 2015. Establish the degree of association between the Administration of Human Resources and the Quality of services of the District Municipality of Amarilis, period 2015. Propose a Human Resources Management Plan to improve the quality of services of the District Municipality of Amarilis, 2015. The general problem was also formulated: Does the Human Resources Administration have a relationship in the quality of services of the District Municipality of Amarilis, period 2015? It was identified Are there Factors of the Human Resources Administration that influence the quality of Services of the District Municipality of Amarilis, period 2015? How will we establish the degree of association between the Administration of Human Resources and the Quality of Services of the District Municipality of Amarilis, 2015 period? What policy guidelines and strategic objectives will we propose in relation to the Administration of Human Resources and the Quality of Services of the District Municipality of Amarilis, 2015 period?

The research carried out in the thesis is of a descriptive and correlational type, because its purpose is to measure the degree of relationship between the variables: administration of human resources and quality of service.

The Spearman coefficient of relation was applied, in which a value of 0.819 is observed which means that there is a high positive correlation, and with respect to the value of "sig." A result of 0.000 was obtained, which is less than 0.05 (level of

significance), therefore, there is a significant relationship between the Human Resources Administration and the quality of services of the District Municipality of Amarilis, 2015 period.

To obtain the information, an opinion survey was applied to 90, administrative workers between men and women, who have been working in the municipality; between the months of October and November of the year 2015. In relation to the instrument of data collection; A questionnaire was applied for each variable. The human resources administration questionnaire was composed of 12 items, with a Likert scale and quality of service, making a total of 06 items. The validity and reliability of the instrument were performed; according to Cronbach's Alpha coefficient and the results obtained were of 0.894, for the questionnaire, therefore, they are reliable and consistent.

**INDICE**

DEDICATORIA	ii
AGREDECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	vi
INTRODUCCIÓN	x
<b>I. DESCRIPCION DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
1.1. Fundamentación del problema de investigación	12
1.2. Justificación	14
1.3. Importancia o propósito	15
1.4. Limitaciones	16
1.5. Formulación del problema de investigación general y específicos	16
Problema general	
Problemas específicos	
1.6. Formulación del objetivo general y específicos	17
General	
Específicos	
1.7. Formulación de hipótesis general y específicas	18
General	
Específicas	
1.8. Variables	18
1.9. Operacionalización de variables	19
1.10. Definición de términos operacionales	19
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	
2.1. Antecedentes	21
2.2. Bases teóricas	23
2.3. Bases conceptuales	50
<b>III. METODOLOGÍA</b>	
3.1. Ámbito	57
3.2. Población	57
3.3. Muestra	57
3.4. Tipo de investigación	58



3.5.	Diseño de investigación	58
3.6.	Técnicas e instrumentos	59
3.7.	Validación y confiabilidad	60
3.8.	Procedimiento	60
3.9.	Plan de tabulación y análisis de datos	60
<b>IV.</b>	<b>RESULTADOS</b>	
4.1.	Análisis descriptivo	61
4.2.	Análisis inferencial y contrastación de hipótesis	81
4.3.	Discusión de resultados	83
4.4.	Aporte a la investigación	87
	CONCLUSIONES	89
	RECOMENDACIONES	90
	BIBLIOGRAFIA	91
	ANEXOS	93

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación titulado administración de recursos humanos y la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Amarilis, tuvo como propósito fundamental, determinar la relación que existe entre estas dos variables. Sin duda, los resultados de esta investigación, además de permitir obtener el título profesional. A través de esta investigación se pretende, contribuir a mejorar la calidad de servicio en las instituciones públicas; para que al talento humano se le considere como algo único y primordial en el desarrollo de la empresa.

El presente trabajo de investigación consta de cinco capítulos.

En el primer capítulo, se encuentra el problema de la investigación que se ha elaborado en base las investigaciones, se ha tomado datos de muchas técnicas mediante una observación directa de la realidad y la experiencia nos servirán para realizar el trabajo práctico. El Primer Capítulo se trata de las temas: planteamiento del problema, contextualización, análisis crítico, interrogantes, delimitación, justificación, objetivos: general y específicos e hipótesis.

El Segundo Capítulo trata del marco teórico, antecedente del problema, fundamentación filosófica, fundamentación técnica, categorías fundamentales, señalamiento de variables de la investigación y teorías sobre el tema.

El Tercer Capítulo sobre los temas: metodología, la forma de investigación, nivel o tipo de investigación, población y muestra, recolección de datos, procesamiento y análisis de datos.

El Cuarto Capítulo es la presentación de resultados y aborda los siguientes temas: análisis e interpretación de resultados, verificación de hipótesis.

El Capítulo Quinto: la discusión de resultados a base los resultados, antecedentes, teorías e comprobación de la hipótesis general.

Conclusiones y sugerencias, que están redactadas a base de los objetivos planteados.

Esperando que el presente humilde trabajo de investigación sirva de base para posteriores estudios referidos a la materia.

Antes de invitar al lector a introducirse en esta investigación, quisiera agradecer a todos y a cada uno de los que ofrecieron su tiempo y sus relatos para la construcción del proceso investigativo que están a punto de conocer.

La investigadora

## **CAPÍTULO I**

### **DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1 Fundamentación del problema de investigación**

Las Municipalidades tanto distritales como provinciales del Perú, siempre han carecido de un ordenamiento en lo que corresponde a la Gestión Administrativa de los Recursos Humanos, porque vemos que cada Municipio de acuerdo a su organización interna toma el personal para que pueda desempeñar en las áreas que se les designa, para eso se hace necesario que el área de Recurso Humanos tenga a la mano un diseño de los perfiles profesionales de los trabajadores que van a ser tomados para desempeñarse en el municipio de su jurisdicción.

La Municipalidad Distrital de Amarilis, es un organismo público que se rige por la ley Orgánica de Municipalidades Nro. 27972, tiene autonomía económica y administrativa dentro de la jurisdicción de su competencia y no obstante de contar con 203 trabajadores, no presta una buena calidad de servicios ya que los mismos no están siendo distribuidos en una forma racional de acuerdo a su formación profesional y con una remuneración que guarde una verdadera relación de equidad de nivel profesional en el cargo asignado.

Se hace necesario que la unidad de Recursos Humanos, cuente con un programa de capacitación integral a fin que los trabajadores puedan participar de acuerdo a su ámbito de trabajo en la programación de eventos a fin de eventos a fin que estén actualizados y puedan brindar una excelente atención al usuario.

La unidad de Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de Amarilis tiene como objetivo el de recopilar información sobre las propuestas de

contratación de personal de las diferentes dependencias de Municipio los mismo que no son evaluados por el responsable, ya que tan solo la propuesta de los Gerentes y Sub Gerentes creemos no basta la contratación, sino realizar una evaluación rigurosa y ver si reúne o no los requisitos para ocupar el cargo propuesto.

Así mismo lo que siempre se tiene que mencionar en lo referente a la cuestión remunerativa para mantener una eficiencia de la calidad del servicio dentro de los cargos a ocupar y no sentir el descontento cuando no existe una equidad remunerativa.

Cuando hablamos de calidad de servicios al usuario indudablemente que debe ser una de las óptimas con la finalidad de que el contribuyente que va a la Municipalidad Distrital de Amarilis, se lleve una imagen de la atención recibida por el funcionario que lo atendió.

Pero sin embargo se viene notando que como no existe el personal adecuado e idóneo para estas atenciones es muy poco que se le puede satisfacer en sus inquietudes y/u orientaciones.

La competitividad se da no tan solo en las Municipalidades sino en todos los entes del estado, para ello se hace necesario que el personal debe ser idóneo y estar de acuerdo a las exigencias del cargo a ocupar.

La relación que existe con la Selección de Personal acerca de la prestación de servicios en la Municipalidad Distrital de Amarilis, se ha caracterizado por una clara muestra de favores políticos, ya que son ellos que de alguna manera y sin contar con los requisitos mínimos necesarios exigen ser contratados dentro de la institución Edilicia, y de allí es que vemos con bastante preocupación que la calidad de la prestación de servicios es bastante deficiente y los perjudicados es el público.

Existen demora en los procesos de atención integral requeridos por la organización edil para satisfacer las necesidades demandantes y son los trabajadores involucrados en el desarrollo de la gestión Municipal, que como consecuencia ocasiona el descontento al interior de la organización porque no desempeña el rol que le corresponde de acuerdo a normas vigentes propiciado la desmotivación y descuido del recurso más importante de la institución Municipal.

Podemos definir como problema: la inadecuada preparación profesional de aquellos que vienen a laborar en la institución edilicia y su desconocimiento de administración gubernamental, ya que por lo general aquellos que trabajan son por favores políticos, dejando de lado a la parte técnica o aquellos servidores que han hecho carrera administrativa que a ellos si se les puede dar la oportunidad de poder gerenciar los diversos cargos que existen en la Municipalidad Distrital de Amarilis.

Por lo anterior, es necesario aplicar un Plan de de Administración de Recursos Humanos para mejora la calidad de servicios, de la Municipalidad Distrital de Amarilis.

Por todo, esta problemática identificada, existen suficientes razones para realizar la presente investigación sobre la cual se formula el siguiente problema.

## **1.2 Justificación**

En base a la descripción del problema planteado, existen los siguientes motivos para justificar que este estudio deba efectuarse:

### **Justificación Teórica**

La presente investigación por su valor teórico se justifica por que la investigación busca conocer aspectos de gestión estratégica aplicada al

crecimiento organizacional, a fin de proponernos una línea base del estado actual de la situación y elaborar un plan de acción en gestión aplicada a la Municipalidad Distrital de Amarilis.

### **Justificación Práctica**

La presente investigación en la práctica se justifica porque describimos y analizaremos un problema, y planteamos estrategias que enmarcadas a la búsqueda de estrategias y soluciones organizacionales en post de mejorar la calidad de servicios de la Municipalidad Distrital de Amarilis

### **Justificación Metodológica**

La presente investigación por su valor metodológico se justifica por que utiliza el enfoque sistémico al método científico para la búsqueda de la verdad, con la posibilidad de que, con una prueba empírica, se logre los objetivos planteados.

## **1.3 Importancia**

La presente investigación se considera importante, porque a través de este estudio se busca analizar si la gestión de los recursos humanos es factor fundamental en la calidad de servicios de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis, identificar que prácticas de recursos humanos específicas o que combinación de esta, están asociadas con la capacidad de innovación en la gestión de la organización. Y los resultados de este estudio son importantes para la Municipalidad distrital de amarilis; porque le va a permitir saber si la calidad de servicios de los trabajadores en cada una de las áreas y niveles de la organización es adecuada para el logro de los objetivos de la misma. Además pudiendo ser utilizada la presente investigación como guía para el desarrollo de futuros proyectos en el Distrito.

Finalmente la presente investigación servirá como una fuente de consulta para ampliar el panorama sobre la Administración de recursos humanos y la calidad de servicios de los trabajadores y conocer el carácter de los funcionarios, importante en la disciplina de la administración pública como responsable de conducir los asuntos de un estado.

#### **1.4 Limitaciones**

- No se cuenta con antecedentes de trabajos de investigación a nivel local que hayan sido desarrollados en relación directa con nuestro tema.
- La presente investigación se limitará al estudio poblacional con los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis; que desempeñan sus funciones de gerentes y subgerentes en la Municipalidad Distrital de Amarilis, periodo 2015.

#### **1.5 Formulación del problema de investigación general y específico**

De acuerdo a la naturaleza de la investigación se formula el problema con las siguientes interrogantes:

##### **1.5.1. Problema general.**

**PG:** ¿La Administración de los Recursos Humanos tiene relación en la calidad de servicios de la Municipalidad Distrital de Amarilis, periodo 2015?

##### **1.5.2. Problemas específicos.**

**PE<sub>1</sub>:** ¿Existen Factores de la Administración de Recursos Humanos que influyen en la calidad de Servicios de la Municipalidad Distrital de Amarilis, periodo 2015?



**PE<sub>2</sub>:** ¿Cómo estableceremos el grado de asociación entre la Administración de los Recursos Humanos y la Calidad de Servicios de la Municipalidad Distrital de Amarilis, periodo 2015?

**PE<sub>3</sub>:** ¿Qué lineamientos de política y objetivos estratégicos, propondremos en relación a la Administración de los Recursos Humanos y la Calidad de Servicios de la Municipalidad Distrital de Amarilis, periodo 2015?

## **1.6 Formulación del Objetivo general y específicos**

### **1.6.1. Objetivo General.**

**OG:** Determinar la relación entre la Administración de Recursos Humanos y la Calidad de servicio para proponer un plan con la finalidad de mejorar la calidad de servicios de la Municipalidad Distrital de Amarilis, Periodo 2015.

### **1.6.2. Objetivos Específicos.**

**OG<sub>1</sub>:** Determinar los factores de la Administración de Recursos Humanos en la Calidad de Servicios de la Municipalidad Distrital de Amarilis, periodo 2015.

**OG<sub>2</sub>:** Establecer el grado de asociación entre la Administración de los Recurso Humanos y la Calidad de servicios de la Municipalidad Distrital de Amarilis, periodo 2015.

**OG<sub>3</sub>:** Proponer un Plan de Administración de Recursos Humanos para mejora la calidad de servicios de la Municipalidad Distrital de Amarilis, periodo 2015.

## 1.7 Formulación de Hipótesis general y específicos

### 1.7.1. Hipótesis General.

**HG:** La Administración de Recursos Humanos tiene relación con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Amarilis, periodo 2015.

### 1.7.2. Hipótesis Específicas.

**HE<sub>1</sub>:** Los factores de la Administración de Recursos Humanos se relacionan con la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Amarilis, periodo 2015.

**HE<sub>2</sub>:** Existe un alto grado de asociación entre la Administración de Recursos Humanos y la calidad de servicios de la Municipalidad Distrital de Amarilis, periodo 2015.

**HE<sub>3</sub>:** El plan propuesto de Administración de Recursos Humanos mejorará la Calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital de Amarilis, periodo 2015.

## 1.8 Variables

<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>	<b>DEFINICION OPERATIVA</b>
La administración de recursos humanos	La administración de recursos humanos es la técnica de organizar el personal que integra una empresa con el fin de reclutarlo, motivarlo, redistribuirlo y capacitarlo, para mejorar su eficiencia del emprendimiento que integra, y que a través de la empresa que es un poco suya, la satisfacción de sus metas personales.
<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>	<b>DEFINICION OPERATIVA</b>
Calidad de servicio	La calidad en el servicio es una metodología que organizaciones privadas, públicas y sociales implementan para garantizar la plena satisfacción de sus clientes, tanto internos como externos, ésta satisfacción es importante para que los clientes continúen consumiendo el producto o servicio.

### 1.9 Operacionalización de las variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b> <b>Administración de los Recursos Humanos</b>	Reclutamiento	*Planificación * Analisis del puesto * Selección
	Gestión del Desempeño	*Planificación del desempeño * Coaching * Medidas y evaluación
	Gestión del Cambio	*Diagnostico * Analisis * Acción
<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b> <b>Calidad de servicios</b>	Fiabilidad	*Cumple lo prometido * Interés por resolver problemas * Compluyen el servicio en el tiempo correcto
	Capacidad de Respuesta	*Rapidez en el servicio *Disposicion a Ayudar * Comunican cuando concluiran el servicio.
	Empatia	*Ofecen Atencion Individualizada *Preocupacion por el usuario * Atenciona las necesidades del usuario

### 1.10 Definición de términos operacionales

**La administración de recursos humanos.** Consiste en la planeación, organización, desarrollo y coordinación, así como también en el control de técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal, a la vez que la organización representa el medio que permite a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo. Significa conquistar y mantener las personas en la organización, trabajando y dando el máximo de sí, con una actitud positiva y favorable. Representa todas aquellas cosas que hacen que el personal permanezca en la organización.

**Calidad en el servicio.** Es una de las organizaciones privadas, públicas y sociales que implementan para garantizar la plena satisfacción de sus clientes, tanto internos como externos, ésta satisfacción es importante para que los

clientes continúen consumiendo el producto o servicio ofrecido y no solo eso, que recomienden a otros clientes. Muchas empresas no ponen interés a esta área y como consecuencia pierden gran cantidad de sus clientes por lo que deben de invertir en costosas campañas publicitarias.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes.**

Los antecedentes de investigación serán constituidos por trabajos similares o relacionados con el tema objeto de estudio, que aportan información valiosa para definir y delimitar la investigación que se presenta a nivel internacional, nacional y local.

##### **2.1.1. A Nivel Internacional**

CAMPOS CHAVEZ & PORTILLO LARA ( 2010), En su Tesis: "MODELO DE GESTION ADMINISTRATIVA PARA BRINDAR UNA MEJOR ATENCION AL USUARIO EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE MONCAGUA, DEPARTAMENTO DE SAN MIGUEL". Concluye en lo siguiente:

- Los usuarios de la Alcaldía de Moncagua si utilizan los servicios que dicha entidad presta, pero consideran que el trato que el recurso humano ofrece no es el adecuado ya que la Alcaldía no practica procesos administrativos adecuados para su eficiente dirección, mantenimiento y control lo que conlleva a que los empleados no efectúen adecuadamente su trabajo. Esta carencia se debe fundamentalmente a que no hay calidad de servicio por parte de los empleados de la alcaldía Municipal de Moncagua ya que solo se encuentra reflejada en los empleados pero no se pone en práctica al momento que un usuario solicita su servicio. Es por eso que los

usuarios de la municipalidad consideran que el recurso humano de la alcaldía de Moncagua debe ser capacitado constantemente para que esto les motive y puedan desempeñar mejor su trabajo siendo reconocido por parte de la municipalidad con una recompensa monetaria. Así mismo sean sancionados si llegan tarde a su trabajo con una sanción no monetaria, ya que los servicios que presta la municipalidad en las diferentes unidades no son bien evaluadas por los usuarios e incluso por el mismo personal. Los servicios que ofrece la Alcaldía Municipal no son acordes a las necesidades de los usuarios por lo que la posición competitiva en que se ubica la institución no es buena comparada con otras instituciones de su misma naturaleza, por consiguiente el personal de la institución considera que el ambiente laboral en sus puestos de trabajo no es el más adecuado.

### **2.1.2. A Nivel Nacional**

SAAVEDRA PEÑA (2014), En su Tesis: "AUDITORIA DE GESTION EN EL AREA DE RECURSOS HUMANOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL NORTE CHICO DEL DPTO. LAMBAYEQUE EN EL PERIODO 2011 Y PROPUESTA DE UN SISTEMA DE MEJOR GESTION". Concluye en lo siguiente:

- ❖ Se concluye que la entidad presenta algunas deficiencias en sus procesos de selección de personal por la razón de no contar con la normatividad de reglamentación, gestión de control y sistemas de gestión adecuados y eficientes para el recurso humano pertinente por parte de la administración.

- ❖ El personal que labora actualmente en la Municipalidad Distrital Norte Chico del Departamento de Lambayeque no se encuentra capacitado para ejercer eficientemente sus actividades, asimismo no se siente motivado para realizar sus actividades.
- ❖ Se puede determinar que las personas que laboran en la Municipalidad Distrital Norte Chico del Departamento de Lambayeque no son las idóneas para ocupar el puesto de labores ya que la selección de estos no se ha desarrollado propiamente con los procesos estipulados en los reglamentos internos.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Proceso Administrativo**

Calderon Sumarriva & Aguila Grados 2007), señala que el proceso administrativo es el conjunto secuencial de los diversos procedimientos administrativos, a solicitud de un particular o de oficio (p. 40).

Stoner, Freeman, Gilbert J., & Gilbert (1997), mencionan que se define la administración en términos de cuatro funciones específicas de los gerentes: la planificación, la organización, la dirección y el control. Por tanto, cabe decir que la administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de una organización y el empleo de todos los demás recursos organizacionales, con el propósito de alcanzar las metas establecidas para la organización. Un Proceso es una forma sistemática de hacer las cosas. Se habla de la administración como un proceso para subrayar el hecho de que todos los gerentes, sean cuales sean sus aptitudes o habilidades personales, desempeñan ciertas actividades

interrelacionadas con el propósito de alcanzar las metas que desean (p. 49).

### **2.2.1.1 Planificación**

García Céspedes (2014), afirma que la Planificación es un proceso de toma de decisiones para alcanzar un futuro deseado, teniendo en cuenta la situación actual y los factores internos y externos que pueden influir en el logro de los objetivos. Va de lo más simple a lo más complejo, dependiendo el medio a aplicarse. La acción de planear en la gestión se refiere a planes y proyectos en sus diferentes ámbitos, niveles y actitudes (p.42).

Drucker (1981), indica que la planificación implica las tareas de definir en la Institución como: los objetivos y metas, establecer una estrategia General para alcanzar esos objetivos y metas y desarrollar una jerarquía completa de planes para integrar y coordinar las actividades. Se refiere tanto a los fines (lo que se va hacer) como a los medios (como se hará) (p.46).

Stoner, Freeman, & Gilbert, Administración (1996), indican que planificar implica que los administradores piensan con antelación en sus metas y acciones, y basan sus actos en algún método, plan o lógica, y no en corazonadas. Los planes presentan los objetivos de la organización y establecen los procedimientos idóneos para alcanzarlos. Además, los planes son la guía para que 1) la organización obtenga y comprometa los recursos que se requieren para alcanzar los objetivos; 2) los miembros de la organización desempeñan actividades



congruentes con los objetivos y los procedimientos elegidos, y  
3) el avance hacia los objetivos pueda ser controlado y medido de tal manera que, cuando no sea satisfactorio, se puedan tomar medidas correctivas (p.11).

### **2.2.1.2 Organizaciones**

García Céspedes (2014), señala que “la organización es el establecimiento de las relaciones entre personas de manera que puedan trabajar juntas y con satisfacción para alcanzar los objetivos de la empresa” (p.72).

Ibáñez Machicao (2010), afirma que la Organización es el proceso de identificar y agrupar el trabajo que se va a ejecutar, definiendo y delegando autoridad, y estableciendo responsabilidad y relaciones con el propósito de que las personas puedan trabajar en forma más eficiente para lograr los objetivos.

La organización supone la construcción de una estructura orgánica en la cual puedan dividirse las funciones que se van a desempeñar y asignarse a los departamentos, divisiones, puestos y posiciones adecuadas.

La organización también comprende la definición específica de obligaciones, autoridad, responsabilidad y relaciones de cada una de las unidades.

Por lo tanto, la organización implica:

- Determinación de actividades requeridas para lograr las metas.

- Agrupación de estas actividades en departamentos y secciones.
- La aparición de un Administrador.
- Delegación de autoridad para llevarlos a cabo
- La provisión de coordinación de actividades e información, tanto horizontal como vertical, en la estructura de la organización.

Una Organización es un patrón de relaciones-muchas relaciones entrelazadas-por medio de las cuales las personas, bajo el mando de los gerentes persiguen metas comunes, es un proceso en el cual interactúan personas con el propósito de alcanzar una meta concreta o conjunto de metas.

Es el arreglo de las funciones que se estimen necesarias para lograr un objetivo y una indicación de la autoridad y responsabilidad asignada a las personas que tienen a su cargo la ejecución de las funciones especializadas (p. 81).

Drucker (1981), define la organización como la función que se encarga de agrupar las actividades necesarias para alcanzar los objetivos previstos. Una organización es un grupo humano compuesto de especialistas que trabajan juntos en una tarea común. Organización es el proceso por medio del cual se logra establecer: 1) Evaluación y Categorización de los puestos de trabajo para definir los requerimientos que debe poseer el personal, los tipos de órgano y los niveles jerárquicos. 2) La estructura Orgánica y el Organigrama. 3) El área geográfica que comprenden los locales de la empresa. 4) La

infraestructura para la mejor ubicación de los talleres, maquinas, almacenes, equipos y accesorios, oficinas administrativas, sistema de mantenimiento y conservación de todos los recursos. 5) La implementación en lugares estratégicos de los aparatos y herramientas de seguridad industrial (extinguidores, antidotos, químicos, ropa de seguridad, sistemas de ambiente, etc). Seguridad social. 6) La mejor ubicación del comedor por áreas laborales. 7) La elaboración de los instrumentos organizacionales como: El Estatuto, Reglamento Interno, Reglamento de Organización, entre muchos otros (p.33).

Stoner et al. (1996), refieren que organizar es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la organización (p.12).

### **2.2.1.3 Dirección**

Garcia Céspedes (2014), define a la Dirección como un proceso continuo, que consiste en gestionar los diversos recursos productivos de la empresa, con la finalidad de alcanzar objetivos marcados con la mayor eficiencia posible (p. 99).

Drucker (1981), menciona que la dirección es conducir y coordinar al personal en la ejecución de las actividades planeadas y organizadas. Persona o grupo de personas que dirigen o controlan una organización (p.41).

Stoner et al. (1996), indican que dirigir implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales. Las relaciones y el tiempo son fundamentales para las actividades de la dirección. De hecho, la dirección llega al fondo de las relaciones de los gerentes con cada una de las personas que trabajan con ellos. Los gerentes, al establecer el ambiente adecuado, ayudan a sus empleados a hacer su mejor esfuerzo (p.13).

### **Motivación**

García Céspedes (2014), se refiere a los procesos responsables del deseo de un individuo de realizar un gran esfuerzo para lograr los objetivos organizacionales, condicionado por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual.

Lo que hace un individuo actuar y se comporte de una determinada manera. Es una combinación de procesos intelectuales, fisiológica y psicológica que decide, en una situación dada, con qué vigor se actúa y en qué dirección se encauza la energía”.

Los factores que ocasionan, canalizan y sustentan una conducta humana en un sentido particular y comprometido (p. 107-108).

Stoner et al. (1997), manifiestan que los Gerentes y los investigadores de la administración llevan mucho tiempo suponiendo que las metas de la organización son incansables, a menos de que exista el compromiso permanente de los

miembros de la organización. La motivación es una característica de la psicología humana que contribuye al grado de compromiso de la persona. Incluye factores que ocasionan, canalizan y sustentan la conducta humana en un sentido particular y comprometido, motivar es el proceso administrativo que consiste en influir en la conducta de las personas, basado en el conocimiento de “que hace que la gente funcione”(p.31).

#### **2.2.1.4. Control**

García Céspedes (2014), afirma que el control es la última etapa de la función de administración que trata de comparar lo planificado y el resultado. Se puede decir también que es la regulación de las diferentes actividades a fin de mantenerles dentro de los límites aceptables. Sin esta regulación no se puede llegar a la meta con satisfacción. El control es un elemento que le mantiene en la dirección correcta a las actividades (p. 111).

Gutiérrez (1995), indica que es el proceso de vigilar actividades que aseguren que se está cumpliendo como fueron planificadas y corregido cualquier desviación significativa. Todos los gerentes deben participar en la función de control aun cuando sus unidades estén desempeñándose como se proyectó. Los gerentes no pueden saber en realidad si sus unidades funcionan como es debido hasta ser evaluado que actividades se han realizado y haber comparado el desempeño real con la norma deseada. Un sistema de control efectivo asegura que las actividades se terminen de manera que

conduzca a la consecución de las metas de la organización. El criterio que determina la efectividad de un sistema de control es que también facilita el logro de las metas. Mientras más ayuda a los gerentes a alcanzar las metas de u organización, mejor será el sistema de control (p.27).

Stoner et al. (1996), mencionan que el gerente debe estar seguro de los actos de los miembros de la organización que, de hecho, la conducen hacia las metas establecidas. Esta es la función de control de la administración, la cual entraña los siguientes elementos básicos: 1) establecer estándares de desempeño; 2) medir los resultados presentes; 3) comparar estos resultados con las normas establecidas, y 4) tomar medidas correctivas cuando se detecten desviaciones. El gerente, gracias a la función de control, puede mantener a la organización, cada vez con mayor frecuencia, manera de incluir la calidad en la función de control (p.13).

### **2.2.2. Administración de Recursos Humanos**

Ibáñez Machicao (2010), afirma que la Administración de recursos humanos (personal) es el proceso administrativo aplicado al acrecentamiento y conservación del esfuerzo humano, las experiencias, la salud, los conocimientos, las habilidades, etc., de los miembros de la organización, en beneficio del individuo, de la propia organización y del país en general (p. 47).

Chiavenato (1999), manifiesta que la administración de los recursos humanos consiste en la planeación, organización, desarrollo y coordinación así como también control de técnicas capaces de

promover el desempeño eficiente del personal, a la vez que la organización representa el medio que permita a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo. Significa conquistar y mantener las personas en la organización, trabajando y dando el máximo de sí, con una actitud positiva y favorable. Representa todas aquellas cosas que hacen que el personal permanezca en la organización (p.149).

### **2.2.3 Proceso de la Administración de Recursos Humanos**

Stoner et al. (1996), manifiestan que el proceso de la administración de recursos humanos es un procedimiento permanente que pretende mantener a la organización provista del personal indicado, en los puestos convenientes, cuando estos se necesitan. La función de la Administración de Recursos humanos adquiere una gran importancia ante la tendencia presente hacia la reducción del tamaño de las empresas (p.412).

Stoner et al. (1996), el proceso de la ARH, comprende las siguientes actividades básicas (p.414-415)

#### **2.2.3.1 Planificación De Recursos Humanos**

Ibáñez Machicao (2010), el planeamiento de recursos humanos es el proceso de revisar sistemáticamente los requerimientos de recurso humanos, con el fin de asegurar que el número de requerido de trabajadores, con las habilidades requeridas, este disponible cuando se necesita.

La planeación de recursos humanos tiene una importancia vital porque los principales desafíos para implantar las estrategias en la empresa se basan o se relacionan con los asuntos de

recursos humanos, y de manera más precisa con la estabilización de la fuerza del trabajo para facilitar la implantación de las estrategias corporativas. La planeación de recursos humanos significa acoplar la oferta interna y externa de gente con las vacantes que se anticipan en la organización, en un periodo específico de tiempo. Sin embargo, existe un creciente desacoplamiento entre los puestos que se crean y las personas calificadas disponibles para ocuparlos (p. 68).

Una organización que no planifica sus recursos humanos podría encontrar que no está satisfaciendo sus requisitos de personal ni sus metas generales debidamente. En la actualidad, la planificación de los recursos humanos es una tarea muy desafiante, dado el ambiente cada vez más competitivo, la proyectada escasez de mano de obra, los cambios demográficos y la presión del gobierno para proteger a los empleados y al ambiente.

La planificación de recurso humanos tiene cuatro aspectos básicos: 1) hacer planes para las necesidades del futuro, decidiendo cuantas personas y con qué habilidades necesitara la organización, 2) hacer planes para un equilibrio futuro, comparando la cantidad de empleados necesarios con la cantidad de empleados presentes, que seguramente se quedara en la organización, lo que conduce a 3) hacer planes para reclutar empleados, con el objeto de garantizar que la organización tenga un suministro constante de personal experto y capaz.



Los gerentes de un programa de recursos humanos, para hacerlo efectivamente, deben tomar en cuenta dos factores centrales. El primero son los recursos humanos que necesita la organización. El segundo factor que se debe tomar en cuenta es el ambiente económico del futuro. Una economía floreciente puede alentar a la expansión, con lo que se incrementa la demanda de los empleados.

### **2.2.3.2 Reclutamiento**

Ibáñez Machicao (2010), afirma que el reclutamiento en la empresa es el buscar y encontrar los candidatos potenciales calificados y capaces de poder ocupar cargos dentro de la organización (que reúnan las condiciones, requisitos o circunstancias para ser contratados), con el objetivo de cubrir las necesidades constantes de personal, ya sea para suplir ausencias de trabajadores: por renuncias o retiros, despidos o jubilaciones de los mismos, o por el surgimiento de nuevos puestos de trabajo dentro de la organización empresarial, como resultado de la evolución de las organizaciones”(p. 217).

Chiavenato (1999), indica que es una actividad fundamental del programa de gestión de recursos humanos de una organización. Una vez que se han terminado las necesidades de recurso humanos y los requisitos de los puestos de trabajo es cuando puede ponerse en marcha un programa de trabajo es cuando puede ponerse en marcha un programa de reclutamiento para generar un conjunto de candidatos

potencialmente calificados. Estos candidatos podrán conseguirse a través de fuentes internas o externas” (p.217).

### **2.2.3.3 Selección**

Ibáñez Machicao (2010), La selección del personal se define como un procedimiento técnico-científico para encontrar a la persona que reúne los requisitos, habilidades, conocimientos, experiencias y demás cualidades para cubrir el puesto determinado.

Es decir, comprende buscar a la persona adecuada para un puesto determinado y aun costo adecuado, que permite la realización del trabajador en el desempeño de su puesto y el desarrollo de sus habilidades potenciales a fin de hacerlo más satisfactorio.

La selección de personal es un subproceso importante del más amplio proceso de colocación. Los sistemas para administrar este subproceso casi únicamente incluyen formas de solicitud y entre-visitas. Además de tales dispositivos con frecuencia se utilizan pruebas, verificaciones de referencia y exámenes físicos.

La selección de recursos puede definirse como la ubicación a través de un proceso de selección técnica y científica del individuo adecuado para el cargo predeterminado, o en un sentido más amplio, escoger entre los candidatos reclutados al más idóneo para ocupar el cargo existente en la empresa, tratando de mantener o aumentar la eficiencia y rendimiento del personal.

Así, la selección del personal, es el proceso mediante el cual los postulantes a un puesto de trabajo son calificados y seleccionados por categorías y de acuerdo con la vacante a cubrir. Se puede decir, también, que es el conjunto de fases o etapas sucesivas, en las cuales un postulante a empleo, puede ser aceptado o contratado inmediatamente, o puede ser rechazado o colocado en un puesto diferente.

La selección de recursos humanos es el proceso mediante el cual las características y cualidades personales y laborales de un candidato a empleo se comparan con las de otros, a efectos de elegir de entre ellos al mejor para cubrir la plaza vacante en una organización (p. 258-259).

Chiavenato (1999), manifiesta que el proceso de selección comprende tanto la recopilación de información sobre los candidatos a un puesto de trabajo como la determinación de a quien deberá contratarse. El reclutamiento y selección de recursos humano deben considerarse como dos fases de un mismo proceso. La tarea de selección es la de escoger entre los candidatos que se han reclutado, aquel que tenga mayores posibilidades de ajustarse al cargo vacante. Puede definirse la selección de Recursos Humanos como la escogencia del hombre adecuado para el cargo adecuado, o entre los candidatos, aquellos más adecuados, o entre los candidatos reclutados, aquellos más adecuados a los cargos existentes en la empresa, con miras a mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño del personal (p.238).

#### **2.2.3.4 Orientación o Socialización**

Stoner et al. (1996), manifiestan que la orientación o socialización están diseñadas para ofrecer a los empleados nuevos la información que necesitan para funcionar, en forma cómoda y eficaz, dentro de la organización. Por regla general, la socialización abarca tres tipos de información: 1) información general sobre la rutina laboral diaria; 2) un resumen de la historia, el propósito, las operaciones y los productos o servicios de la organización, así como una idea de la manera en que el trabajo del empleado contribuye a las necesidades de la organización, y 3) una presentación detallada (quizás un folleto) de las políticas, reglas laborales y presentaciones para empleados de la organización (p.427).

#### **2.2.3.5 Capacitación y Desarrollo**

Ibáñez Machicao (2010), afirma que la capacitación se considera como un proceso a corto plazo, en que se utiliza un conjunto de acciones educativas y administrativas orientadas al cambio y mejoramiento de conocimientos, habilidades y actitudes del personal, a fin de propiciar mejores niveles de desempeño compatibles con las exigencias del puesto que desempeña, y por lo tanto posibilita su desarrollo personal, así como la eficacia, eficiencia y efectividad empresarial a la cual sirve (p.475).

Chiavenato (1999), manifiesta que es el área que se encarga de capacitar en un corto plazo a los ocupantes de los puestos de la empresa, así como también se encarga de suministrar a

sus empleados los programas que enriquecen su desempeño laboral; obteniendo de esta manera mayor productividad de la empresa.

Su función es que por medio a estos programas se eleve la calidad de los procesos de productividad de la empresa, aumentar el conocimiento y la pericia de un empleado para el desarrollo de determinado cargo o trabajo (p.555).

Según Stoner et al. (1996), indican que los programas de capacitación tienen el propósito de mantener o mejorar el desempeño en el trabajo presente, mientras que los programas de desarrollo pretenden desarrollar capacidades para empleos futuros. Tanto los gerentes como las personas que no administran pueden obtener beneficios de los programas de capacitación y de los de desarrollo, pero es probable que la mezcla de experiencias varíe. Es mucho más probable que las personas que no son administradoras reciban capacitación para las habilidades técnicas que requieren sus trabajos presentes, mientras que los gerentes, con frecuencia, reciban ayuda para desarrollar las habilidades que se requerirán para trabajos futuros; en particular habilidades conceptuales y relaciones humanas (p. 428-430).

#### **2.2.3.5.1 programas de capacitación.**

Ibáñez Machicao (2010), Para efectos de la capacitación se identifican y describen someramente cuatro etapas esenciales de este proceso:

## **A. Investigación de necesidades**

Primera etapa de la capacitación: corresponde al diagnóstico preliminar de lo que debe hacerse. La investigación de necesidades puede efectuarse en tres niveles de análisis:

### **1. Análisis de la organización total**

El análisis organizacional no solo implica el estudio de la empresa como un todo (su misión, sus objetivos, sus recursos, la distribución de estos recursos para la consecución de los objetivos), sino también del ambiente socioeconómico y tecnología en el cual está situada la organización. Este análisis ayuda a responder la interrogante de lo que se debe enseñar en término de un plan, y establece la filosofía de la capacitación para toda la empresa. El análisis organizacional consiste en determinar en donde hacer énfasis la capacitación. En este sentido, el análisis organizacional deberá verificar todos los factores (planes, fuerza laboral, eficiencia organizacional, clima organizacional, etc.) capaces de evaluar los costos implicados y los beneficios esperados de la capacitación, en comparación con otras estrategias capaces de alcanzar los objetivos

empresariales y determinar así la política global relacionada con la capacitación.

## **2. Análisis de los Recursos Humanos**

El análisis de los recursos humanos procura verificar si los recursos humanos son suficientes, cuantitativa y cualitativamente para llevar a cabo las actividades actuales y futuras de la organización.

Aquí se trata del análisis de la fuerza laboral: el funcionamiento organizacional presupone que los empleados poseen las habilidades, los conocimientos y las actitudes deseados por la organización.

Para analizar los recursos humanos, se puede tomar en cuenta los siguientes datos:

- Número de empleados en la clasificación de cargos
- Número de empleados necesarios en la clasificación de cargos.
- Edad de cada empleado en la clasificación de cargos.
- Nivel de clasificación exigido por el cargo.
- Cargo exigido por el nivel de cada empleado.
- Actitud de cada empleado con relación al trabajo y la empresa.

- Nivel de desempeño cualitativo de cada empleado.
- Nivel de habilidad de conocimientos de cada empleado para otros trabajos.
- Potencialidades de reclutamiento interno.
- Potencialidades de reclutamiento externo.
- Tiempo de entrenamiento para los nuevos empleados
- Índice de ausentismo.

### **3. Análisis de cargos y tareas**

El análisis de cargos sirve para determinar los tipos de habilidades, conocimientos, actitudes y comportamientos, y las características de personalidad exigidas para el desempeño de los cargos.

El análisis de operaciones son estudios definidos para determinar qué tipos de comportamientos deben adoptar los empleados para desempeñar con eficiencia las tareas a su cargo. En general el análisis de operaciones consta de los siguientes datos relacionados con una tarea o un conjunto de tareas:

- Patrones de desempeño para la tarea a cargo.
- Identificación de tareas que componen el cargo.



- Como deberá desempeñarse cada tarea para cumplir los patrones de desempeño.
- Habilidades, conocimientos y actitudes básicos para el desempeño de cada tarea.

El análisis de operaciones o análisis ocupacional es un proceso que comprende la descomposición del cargo en sus partes constitutivas, para la verificación de habilidades, conocimientos y cualidades personales, responsabilidades exigidas al individuo en el desempeño de sus funciones. En otras palabras, una necesidad de capacitación en el cargo es una diferencia entre los requisitos exigidos por el cargo y las habilidades actuales del ocupante del cargo.

El análisis de operaciones permite la preparación de las capacitación para cada cargo por separado, con el fin que el ocupante adquiriera las habilidades necesarias para desempeñarlo.

## **B. Planeación y programación de las actividades**

En esta etapa de planeamiento se define la filosofía, las políticas, los objetivos y demás directrices del sistema de capacitación, en función de las necesidades concretas previamente determinadas, para formular el plan de capacitación de recursos humanos, ya sea a corto, mediano o

largo plazo. Para cualquier tipo de tipo de plan según le plazo de vigencia establecido, debe ser menester precisar el presupuesto requerido, incluso al nivel de cada programa, en lo posible valorizando los recursos que se precisa aplicar.

A su vez, la programación implica el detalle de las características de cada programa, principalmente en lo referente al diseño instruccional: objetivos-contenidos-métodos-materiales-evaluación, los mismos que deben ser diseñados para cada actividad. Los contenidos podrían programarse mediante diversas modalidades; por ejemplo, mediante módulos, proyectos, curriculum integrado, etc.

### **C. Ejecución del plan**

Tercera etapa de proceso de capacitación, la ejecución del plan presupone el binomio instructor/aprendiz. Los aprendices son personas situadas en cualquier nivel jerárquico de la empresa, experto o especializado en determinada actividad o trabajo, que transmiten sus conocimientos a los aprendices.

La ejecución del entrenamiento depende de los siguientes factores:

1. La adecuación del programa de capacitación a las necesidades de la organización. La decisión

de establecer programas de capacitación depende de la necesidad de mejorar el desempeño de los empleados; la capacitación debe ser la solución de los problemas que dieron origen a las necesidades diagnosticadas o percibidas.

**2. Calidad de material de capacitación presentable.**

El material de enseñanza debe ser planeado, con el fin de facilitar el fin de la capacitación. El material de enseñanza busca la instrucción, facilita la comprensión mediante la utilización de recursos audiovisuales, aumenta el rendimiento de la capacitación y racionaliza la tarea del instructor.

**3. Cooperación de los jefes y directores de la empresa la capacitación debe hacerse de acuerdo a las políticas de la empresa, en todos los niveles y funciones.**

**4. Calidad y preparación de los instructores. El éxito de la ejecución dependerá del criterio de selección de estos, quienes deberán reunir ciertas cualidades personales: facilidad para las relaciones humanas, motivación, raciocinio, capacidades didácticas, facilidad para exponer y conocimientos de la especialidad.**

5. Calidad de los aprendices. La calidad de los aprendices influye de manera sustancial en los resultados de los programas de capacitación.

#### **D. Evaluación y seguimiento del plan**

La etapa final del proceso de capacitación es la evaluación de los resultados obtenidos y sus respectivos seguimientos. Es necesario evaluar la eficiencia del programa de capacitación. Esta evaluación debe considerar dos aspectos:

- Determinar si la capacitación produjo las modificaciones deseadas en el comportamiento de los empleados.
- Verificar si los resultados de la capacitación presentan relación con la consecución de las metas de la empresa.

Finalmente, es necesario efectuar el seguimiento, tanto al programa como a los participantes del mismo para garantizar el efecto multiplicador de la capacitación, y obtener información para posibles ajustes (p. 482-487).

#### **2.2.3.6 Evaluación Y Desempeño y Remuneraciones**

Chiavenato (1999), señala que la evaluación de desempeño constituye una técnica de dirección imprescindible en la actualidad administrativa. Es un medio a través del cual se pueden encontrar problemas de suspensión de personal, de integración del empleo la empresa o al cargo que ocupa

actualmente, del no aprovechamiento del empleador con un potencial más elevado que aquel que es exigido para el cargo, de motivación, etc. De acuerdo con los tipos de problemas identificados y en el desarrollo de la política adecuada a las necesidades de la empresa (p.354).

Según Stoner et al (1996), indican que aunque una de las tareas más importantes del gerente es ayudar a que los demás obtengan un mejor desempeño, la mayoría de los gerentes admite, con franqueza que le resulta difícil evaluar el desempeño y preparar a otras personas para que mejoren. No siempre resulta fácil juzgar el desempeño de un empleador con exactitud. Muchas veces, resulta más difícil transmitir ese juicio al empleado, de manera constructiva y sin causarle dolor, y traducir la información del desempeño pasado a mejoras futuras. En consecuencia una tarea muy importante consiste en determinar una remuneración adecuada.

### **Evaluación informal**

La evaluación informal del desempeño significa el proceso permanente que ofrece información a los empleados sobre lo bien que están desempeñando su trabajo en la organización. La evaluación informal se puede hacer día tras día.

### **Evaluación formal sistemática**

La evaluación formal sistemática suele ser semestral o anual. La evaluación formal tiene cuatro objetivos básicos: 1) permitir que los empleados conozcan, de manera formal que calificación merece su desempeño presente; 2) identificar a los

empleados que merecen aumentos por méritos; 3) localizar a los empleados que necesitan mayor capacitación, 4) identificar a los candidatos para ascensos.

### **Remuneración**

La idea general es que cuanto más responsabilidad tenga un gerente, tanto mayor deberá ser la remuneración que reciba. En ocasiones los trabajos son calificados mediante un sistema de evaluación del trabajo que mide variables como la cantidad de subalternos, el nivel de jerarquía de la organización y la complejidad e importancia de la función laboral. Mediante este enfoque tradicional u burocrático, los ejecutivos de mandos superiores de la organización suelen ser muy bien remunerados, sobre todo en Estados Unidos y Europa, pero su aprovechamiento ha sido cada vez menor.

La nueva retribución es un enfoque estratégica para una remuneración total, la remuneración total implica un salario base, un salario variable (con frecuencia llamado “pago de incentivos” y una remuneración indirecta (a menudo denominado “prestaciones”

Las organizaciones tratan de que el salario base sea igual al que dictan las condiciones del mercado de trabajo, con el propósito de tener trabajadores, a precios competitivos, a su disposición. El salario variable, o los incentivos, se usa para recompensar las mejoras en los resultados.

Los gerentes, al ligar el salario base con el mercado de trabajo y el salario variable con el éxito de la organización, pueden usar

el sistema de remuneración para fomentar el trabajo en equipo, así como otras metas de la organización (p.433-436).

## **2.2.4 Calidad del servicio**

### **2.2.4.1 Calidad**

Gitlow (1991), manifiesta que la calidad es el juicio que tienen los clientes o usuarios sobre un producto o servicio; es el punto en el que sienten que sobrepasa sus necesidades y expectativas.

La calidad también comprende el mejoramiento interminable del proceso ampliado de una firma. Este término se refiere a la ampliación de la organización para incluir a sus suministradores, clientes, inversionistas, empleados y toda la comunidad (p.9).

### **2.2.4.2 Calidad De Servicio**

Gutiérrez (1995), indica que los usuarios evalúan la calidad de servicios por medios de cuatro componentes: confiabilidad. La capacidad de ofrecer el servicio de manera segura, exacta y consistente. La confiabilidad significa realizar bien el servicio desde la primera vez. Se sabe que este componente es uno de los más importantes para los estudiantes. Respuestas. La capacidad para brindar un servicio puntual. Los ejemplos de respuestas incluyen devolver rápidamente las llamadas al usuario, atender rápido a quien tiene prisa. Seguridad. El conocimiento y la cortesía del empleado, así como la habilidad para transmitir seguridad. Los empleados que tratan a los usuarios con respeto y les hacen sentir que es posible confiar

en una promesa son un ejemplo de la confianza. Tangibles. Los aspectos físicos del servicio. Las partes tangibles de un servicio incluyen las instalaciones, herramientas y equipo usados para proporcionar el servicio, como un consultorio médico o un cajero automático, y la apariencia del personal (p. 27).

#### **2.2.4.3 El Ambiente De Calidad**

Gitlow (1991), opina que el mejoramiento de la calidad depende en gran parte de la habilidad de la administración para crear una atmosfera que demuestre su dedicación en comprender su importancia y en aceptar la responsabilidad por mejorarla. El “medio ambiente de la calidad” fomenta el trabajo en grupo, la comunicación, la solución en común de los problemas, confianza la seguridad, el orgullo en la labor ejecutada y un mejoramiento interminable.

#### **2.2.4.4 Trabajo En Equipo**

Gutiérrez P (1997), manifiesta que el trabajo en equipo es una de las características básicas del nuevo tipo de liderazgo. Y algunos elementos que deben caracterizar al trabajo en equipo son: el dialogo, el aprender a escuchar a los demás, la reflexión y pensamiento conjuntos para encontrar maneras diferentes de hacer y enfocar las cosas, configurar visiones compartidas del futuro, el aprender de los demás, aprender en equipo (p. 239).

Stoner et al. (1997) indica que un equipo se define como dos o más personas que interactúan e influyen entre sí, con el propósito de alcanzar un objetivo común. En las



organizaciones, desde siempre, han existido dos tipos de equipos: los formales e informales. Sin embargo, hoy existen equipos que tienen características de los dos (p.67).

#### **2.2.4.5 Eficacia**

Drucker (1981), afirma que un ejecutivo es eficaz cuando selecciona las metas más importantes y centra sus esfuerzos en alcanzarlos. Lograr objetivos y metas fijadas en el tiempo previsto (p.57).

#### **2.2.4.6 Eficacia Organizativa**

Drucker (1981), afirma que es el Grado en que una organización alcanza sus objetivos y metas (p. 58).

#### **2.2.4.7 Eficiencia**

Drucker (1981), afirma que un ejecutivo es eficiente cuando logra los objetivos y metas con el mínimo posible de esfuerzo y recursos. Es la forma óptima de usar los recursos (p.45).

#### **2.2.4.8 Eficiencia Organizativa**

Drucker (1981), afirma que es la Medida de la Cantidad de recursos utilizados por una organización para dar lugar a una unidad de producción (p.41).

#### **2.2.4.9 Eficiencia Productiva**

Drucker (1981), afirma que es el Criterio para juzgar la calidad de la producción, basado en el cumplimiento de los plazos que marca la dirección pero no en la calidad del producto (p.39).

#### **2.2.4.10 Eficiencia Productiva**

Stoner et al. (1997), afirma que el gerente es el responsable número uno del proceso de ejecución del trabajo que se realiza en toda organización para el logro de los objetivos y metas (p.34).

## **2.3 Definiciones conceptuales**

### **2.3.1 Municipio**

Según ANDIA (2014), Es una institución político-administrativo estatal, de base territorial, fundado en una realidad social primaria (el vecindario), cuya finalidad es satisfacer las necesidades de la vida de la comunidad vecinal. El municipio preexiste y subsiste con respecto a sus miembros, liga a una generación actual con las precedentes y subsiste con en una tradición fecunda, llena de valores materiales y espirituales y vincula también a las generaciones pasadas y presentes con las por venir, en cuyo favor se acumulan las obras y los servicios públicos, leyenda u tradiciones peculiares (p. 33).

No puede concebirse un Municipio sin la concurrencia de una población, asentada en un territorio determinado y con una autoridad común a todos sus habitantes.

La población es el conjunto de personas que habitan dentro de los límites del municipio y se hallan sometidas a las mismas autoridades locales. Este último aspecto de carácter jurídico, el sometimiento a un poder común, reemplaza a la vecindad, que caracterizaba a las urbes nacentes del municipio, debilitada ahora por la explosión creciente de las grandes ciudades modernas.

El problema fundamental del municipio, de permanente presencia histórica y tan necesaria a su eficiencia y a su propia subsistencia, es lograr un equilibrio entre sus aspiraciones a un acreciente autonomía, y la tendencia centralizadora del estado, que procura acrecentar la subordinación municipal.

De todo lo expuesto, podemos conceptual al municipio, jurídicamente, como una persona de Derecho Público, constituida por una comunidad humana, asentada en un territorio determinado, que administra sus propios y particulares interés y que depende siempre, en mayor o menor grado, de una Entidad Pública Superior.

### **2.3.2 Historia De Municipio**

Elguera (1991), indica que la historia del Municipio puede dividirse en cinco etapas diferentes: a) La Ciudad Estado, característica de la civilización Griega; b) El Municipio que se fusiona con el Estado durante las conquistas territoriales que realizo Roma; c) El Municipio sin Estado, después de la caída de Roma y durante el periodo posterior a las invasiones; d) El Municipio frente al Estado, tiene lugar cuando se consolidan los Estados modernos; y e) El actual, el municipio dentro del Estado.

La ciudad-Estado de Grecia-La nota esencial de la ciudad Estado de Grecia, es que en ella no hubo una diferencia precisa entre lo que hoy se denomina lo político (Perteneiente al Estado) y lo municipal. La organización griega más parecida al municipio fue la llamada “demos”, especie de ayuntamiento dirigido por un funcionario denominado “demarca” y por una asamblea deliberante formada por todos los

ciudadanos. Cada “demo” formulaba y aprobaba su presupuesto, tenía dominio sobre sus bienes y celebrada sus fiestas (p.962).

### **2.3.3 Municipio en el Perú**

Según ANDIA (2014), Las Municipales han sido conocidas en el Perú desde el tiempo del gobierno español, bajo el nombre del ayuntamiento, concejos o cabildos. Estas corporaciones, creadas en su principio por los reyes, tuvieron una existencia constitucional desde que se juró en el Perú la Constitución Española. Estos cuerpos tenían entonces tanta importancia que el cabildo de Lima fue consultado por el General San Martín, sobre si se haría o no la independencia del país; y su resolución afirmativa trajo la emancipación del Perú.

No se concebía entonces que pudiesen faltar los ayuntamientos, porque estando encargados a ellos la policía y el ornato de las poblaciones, y otros asuntos de esta clase, se creía que el público estaría mal servido sin ellos. Por esto, el reglamento provisorio de 2 de diciembre de 1821 se ocupa de las municipalidades: en la sección sexta señala:

Artículo 1. Las Municipalidades subsistirán en las mismas formas que hasta aquí y serán presididas por el presidente del departamento.

Artículo 2. Las elecciones de los miembros del cuerpo municipal desde el año venidero, se harán popularmente, conforme al Reglamento que se dará por separado.

Lo mismo se hizo en las constituciones de 1823, 1828 y 1834. Las municipalidades, aunque sujetas a muchas variaciones, tuvieron existencia legal por muchos años. En la constitución de 1839 fueron suprimidas, dejando solamente los síndicos procuradores; y

encargando a un intendente de policía todas las funciones de los ayuntamientos. Los intendentes de policía duraron hasta 1853. Por la Ley de 9 de diciembre de este año se restablecieron y organizaron las municipalidades; pero envuelto el país en guerra civil antes de que se pudiera dar cumplimiento a esa ley, fue necesario que la constitución de 1856 creara expresamente las municipalidades, desde entonces han ejercido sus funciones en toda la república.

La constitución de 1856 conservo los ayuntamientos, pero haciendo esenciales variaciones en su organización.

La constitución reformada en 1860 señala con respecto a estas corporaciones lo siguiente:

Artículo 118. Habrá municipalidades en los lugares que designe la ley, la cual determinara sus funciones, responsabilidades, calidades de sus miembros y el modo de elegirlos.

El 3 de mayo de 1861 se dictó una ley de municipalidades, a mérito de lo dispuesto en el artículo constitucional que precede; y después se ha dado nueva organización a esas corporaciones.

La constitución de 1920, llamada constitución de Leguía, le destina a las municipalidades los artículos 141 y 142.

Es así por primera vez se consagra la autonomía municipal para las municipalidades provinciales.

La constitución de 1933, en los artículos 203 a 206. El artículo 205, establece que en cada concejo municipal de distrito, y en los que se creen por acuerdo del Concejo Departamental, las comunidades de indígenas tendrán un personero designado por ellas en la forma que

señala la ley. El artículo 206 concede autonomía económica y administrativa a los concejos municipalidades provinciales.

La constitución de 1979, en el artículo 256, por primera vez establece la participación vecinal y en el artículo 257 señala las base materiales de la verdadera autonomía municipal de las municipalidades. Norman las condiciones necesarias que tiene el ciudadano para vivir humana y sanamente y dice: lo más importante es que en esta carta política establece las condiciones naturales que todos tenemos para vivir.

La constitución de 1993 establece que los gobiernos locales tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia y también señala que los ciudadanos tienen derecho a participar en los asuntos públicos mediante referéndum; iniciativa legislativa; remoción o revocación de autoridades y demanda la rendición o revocación de autoridades y demanda la rendición de cuentas, en el gobierno municipal de su jurisdicción. Por principio democrático que consagra todos tienen derecho de ser elegidos y de elegir libremente a sus representantes, de acuerdo a las condiciones y procedimientos determinados por la ley orgánica (p. 45-47).

#### **2.3.4 Naturaleza Jurídica del Municipio**

ANDIA (2014), Consiste en el que el municipio es una sociedad natural y espontánea, que se sustenta en las relaciones de vecindad que existen sus integrantes, que persigue fines propios, y que su gobierno se orienta a la satisfacción de las necesidades que le son peculiares colectivas y vecinales. Al respecto Richard Gastón señala: “la sociedad y la comunidad afectan muy diversamente la voluntad y los sentimientos sociales de los individuos. En la sociedad stricta sensu es

la voluntad individual la que parece preponderante. Nada hay en ella de fines colectivos; las relaciones sociales se presentan como un medio indispensable para la realización de sus propios fines, pero no son algo más. Es el contrato, o si la expresión parece demasiado jurídica, es el convenio el tipo de estas relaciones. En la comunidad no sucede lo propio; no existen sino en tanto que un sistema de fines colectivos se impone al individuo; la voluntad individual no es preponderante en ella. Aquí la voluntad individual se forma por la comunidad, que constituye un medio de realizar sus fines. En otros términos, por la educación que da al individuo, la comunidad le proporciona motivos de acción. Se sabe que esto es así en la iglesia y en el estado; pero no pasa de otro modo en la familia y en la corporación, donde esta existe en forma concentrada y no en estado difuso”.

Por tal razón, la persona humana exige vivir en sociedad, por las perfecciones mismas que le son propias, la persona humana busca las comunicaciones espirituales de la inteligencia y del amor y son esas comunicaciones, que su esencia reclama, las que exigen relación con otras personas con las cuales entrara en sociedad y también para acceder a la plenitud de su vida , a su pleno desarrollo y a su realización , el hombre requiere la sociedad familiar y civil, dicha sociedad proporciona a la persona humana las condiciones de existencia y de desarrollo que precisamente necesita, pues ella, por sí sola no puede lograr su plenitud.

Oscar Méndez Cervantes señala: “El municipio es la Universidad de la Ciudadanía, en aquel punto que termina la vida doméstica interior de la familia y el hombre se lanza, por decirlo así a la vida pública”.

Ampliando esta opinión muchos autores denominaron al municipio: escuela de ciudadanía, escuela cívica, escuela de gobierno. Por eso se ha dicho también que los problemas y las necesidades del gobierno municipal son los que más directamente afectan a los miembros de la comunidad y los que mejor sirven, por tanto, para interesarlos activamente en los problemas colectivos, hasta el punto que puede afirmarse con certeza que no hay posibilidad de vida cívica real en un país en el que no existe el gobierno municipal libre o en el que los ciudadanos no han sido preparados para la función cívica por una participación activa y orgánica en la resolución de los problemas de su comunidad local. Se ha dicho también que el municipio es un verdadero laboratorio donde se ensayan, investigan y construyen los grandes sistemas nacionales de gobierno. Que es ahí donde el resultado de la acción puede verse desde luego, donde la responsabilidad se precisa inmediatamente y puede hacerse concreta y exigible, donde la experiencia social puede ser realizada sin gran sacrificio y ser aprovechada más directamente (p. 39-40).



## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGIA**

#### **3.1 Ámbito**

La investigación de desarrolló en la Municipalidad Distrital de Amarilis, Provincia de Huánuco y Departamento de Huánuco.

#### **3.2 Población**

La población estará conformada por todos los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis, a fin de tener dentro de las encuestas la veracidad del mismo.

<b>DESCRIPCION</b>	<b>NUMERO</b>	<b>%</b>
<b>TRABAJADORES NOMBRADOS</b>	<b>118</b>	<b>58.13</b>
<b>TRABAJADORES CONTRATADOS</b>	<b>85</b>	<b>41.87</b>
<b>TOTAL</b>	<b>203</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Revisión de documentos internos/Cuadro de Personal

Elaboración: Propia

#### **3.3 Muestra**

Nuestra muestra de estudio se ha determinado mediante el tipo de muestreo no probabilístico intencional y que estuvo constituido por 90 los trabajadores de las distintas áreas y oficinas del de la municipalidad Distrital de Amarilis, 2015.

**CUADRO DE PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS A LOS  
CUALES SE APLICARA LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION**

DESCRIPCION	NUMERO	%
TRABAJADORES NOMBRADOS	50	55.56
TRABAJADORES CONTRATADOS	40	44.44
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>100.0</b>

### 3.4 Tipo de Investigación

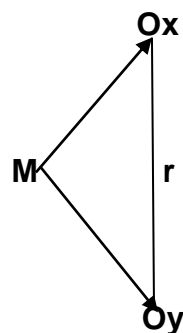
La presente investigación es de tipo aplicada de nivel, descriptivo – explicativo.

Según su objeto científico, a nivel descriptivo es porque se busca especificar las características y perfiles de organizaciones, o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis.

Explicativa, porque se enfoca en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables.

### 3.5 Diseño de Investigación

Por las características y naturaleza del objeto de estudio y las hipótesis a ser contrastadas, responde al diseño No experimental, descriptivo-correlacional; de acuerdo al esquema siguiente:



**Leyenda:**

**M=** Funcionarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis; que desempeñan sus funciones de gerentes y subgerentes en la Municipalidad Distrital de Amarilis, periodo 2015.

**Ox=** Administración de Recursos Humanos

**Oy=** Calidad del servicio

**3.6 Técnicas e instrumentos****3.6.1 Técnicas**

Para el desarrollo de la presente investigación se utilizará y se validara la siguiente Técnica:

A. Encuesta

**3.6.2 Instrumentos**

Para el desarrollo de la presente investigación se utilizará y se validara el siguiente instrumento:

**A. Cuestionario:** A fin de obtener corrientes de opinión respecto al tema investigado, se utilizaran cuestionarios de diecinueve preguntas abiertas dirigidas a los clientes que buscan orientación y/o respuesta frente a un trámite documentario en la Municipalidad distrital de Amarilis, periodo 2015.

**B. Validez y confiabilidad del instrumento:** Para el criterio de validez del instrumento se aplicara el alfa de Cronbach para determinar su confiabilidad con el contenido interno del instrumento, con las variables que pretende medir y la validez de construcción de los ítems del instrumento en relación con las bases teóricas y objetivos de la investigación para que exista consistencia

y coherencia técnica.- Además de Juicio de expertos.

### **3.7 Validación y confiabilidad**

Se trabajó con equipos calibrados, y certificados por instituciones acreditadas como indica la norma, a mérito de ello tenemos la documentación requerida y necesaria, para su validación y confiabilidad.

### **3.8 Procedimiento**

Se hará uso de la Estadística Descriptiva, para analizar e interpretar los datos de manera frecuencial y porcentual.

También se usará la estadística inferencial para hacer la respectiva prueba de hipótesis de la diferencia de medidas.

### **3.9 Plan de tabulación y análisis de datos**

Luego de haber realizado el monitoreo correctamente, los datos recolectados en campo fueron plasmados en tablas y gráficos debidamente ordenados para luego de analizarlos plasmarlos en los resultados y discusión de estos.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

Para la presente indagación el investigador ha realizado la recolección de datos a través de la aplicación de herramientas estadísticas, (cuestionario y guía de entrevista) a los trabajadores de la municipalidad distrital de Amarilis, durante el año 2015.

Los resultados obtenidos en el trabajo de campo han sido procesados a través de cuadros y gráficos estadísticos, de manera que cada pregunta ha sido graficada e interpretada, siendo estos resultados interpretados en base a fundamentos teóricos de diferentes autores, los cuales se detallan a continuación.

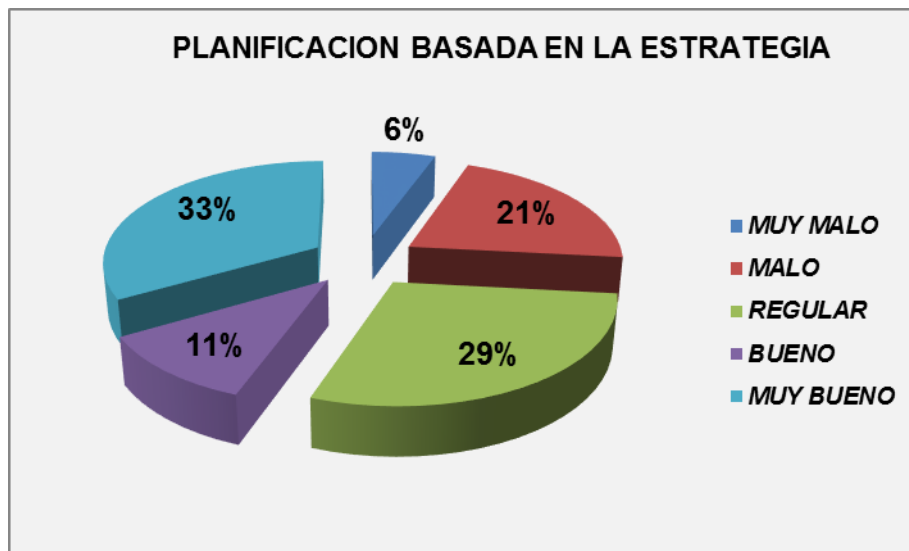
#### 4.1. Análisis descriptivo.

**CUADRO N° 01**  
**LA PLANIFICACION BASADA EN LA ESTRATEGIA EN LA**  
**MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS**

N°	PREGUNTA	RESPUESTAS									
		MUY MALO		MALO		REGULAR		BUENO		MUY BUENO	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
1	¿Existe una planificación anual de la MDA basada en la Estrategia?	5	6%	19	21%	26	29%	10	11%	30	33%

FUENTE : cuestionario  
ELABORACIÓN: propia

**GRAFICO N° 01**



FUENTE : Cuadro N° 01  
ELABORACIÓN: propia

#### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Del total de trabajadores a los cuales se les aplicó el cuestionario 30 trabajadores que representa el 33% del total, manifestaron que en muy buena la planificación pues esta se basa en la estrategia de la organización.

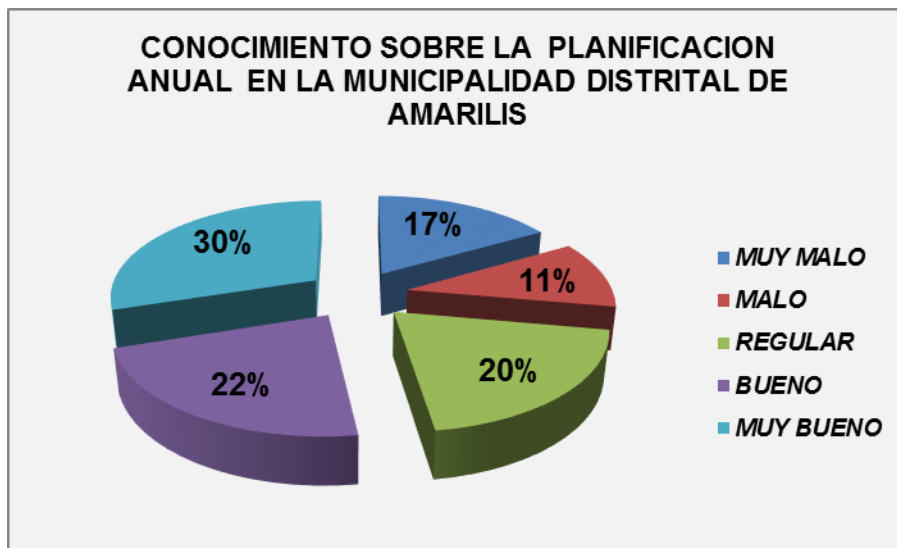
Los resultados demuestran que los trabajadores administrativos de la municipalidad Distrital de Amarilis tienen una opinión favorable respecto a los procesos de planificación, esto puede explicarse por el acertado trabajo y las acciones efectivas realizadas por la gerencia de planificación y presupuesto.

**CUADRO N° 02**  
**LA PLANIFICACION BASADA EN CONOCIMIENTO ANUAL DE LA**  
**MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS**

N°	PREGUNTA	RESPUESTAS									
		MUY MALO		MALO		REGULAR		BUENO		MUY BUENO	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
<b>2</b>	¿Se conoce la planificación anual de la MDA?	15	17%	10	11%	18	20%	20	22%	27	30%

FUENTE : cuestionario  
 ELABORACIÓN: propia

**GRAFICO N° 02**



FUENTE : Cuadro N° 02  
 ELABORACIÓN: propia

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Del total de trabajadores a los cuales se les aplicó el cuestionario 27 trabajadores que representa el 30% del total, manifestaron que es muy buena la planificación basada en conocimiento de los trabajadores de la MDA.

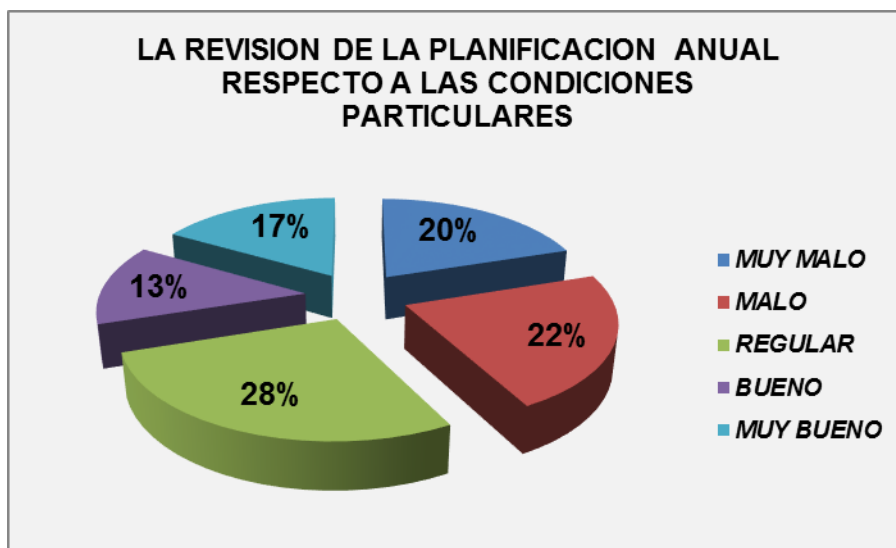
Los procesos para comunicar las acciones de planificación están siendo efectivos como lo demuestran los resultados de la investigación, empero las acciones de seguimiento a lo planificado aún son deficientes.

**CUADRO N° 03**  
**REVISIÓN DE LA PLANIFICACIÓN ANUAL DE LA MUNICIPALIDAD**  
**DISTRITAL DE AMARILIS**

N°	PREGUNTA	RESPUESTAS									
		MUY MALO		MALO		REGULAR		BUENO		MUY BUENO	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
<b>3</b>	¿Se revisa la planificación anual de la MDA de acuerdo con las condiciones particulares de cada momento?	18	20%	20	22%	25	28%	12	13%	15	17%

FUENTE : cuestionario  
 ELABORACIÓN: propia

**GRAFICO N° 03**



FUENTE : Cuadro N° 03  
 ELABORACIÓN: propia

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Del total de trabajadores a los cuales se les aplicó el cuestionario 25 trabajadores que representa el 28% del total, manifestaron que es regular la revisión de planificación anual respecto a las condiciones particulares en la MDA.

Como se muestran en los resultados los procesos previos a la Planificación son efectivos, pero falta incidir en los procesos posteriores, es decir hacer un seguimiento efectivo a los procesos de Planificación.

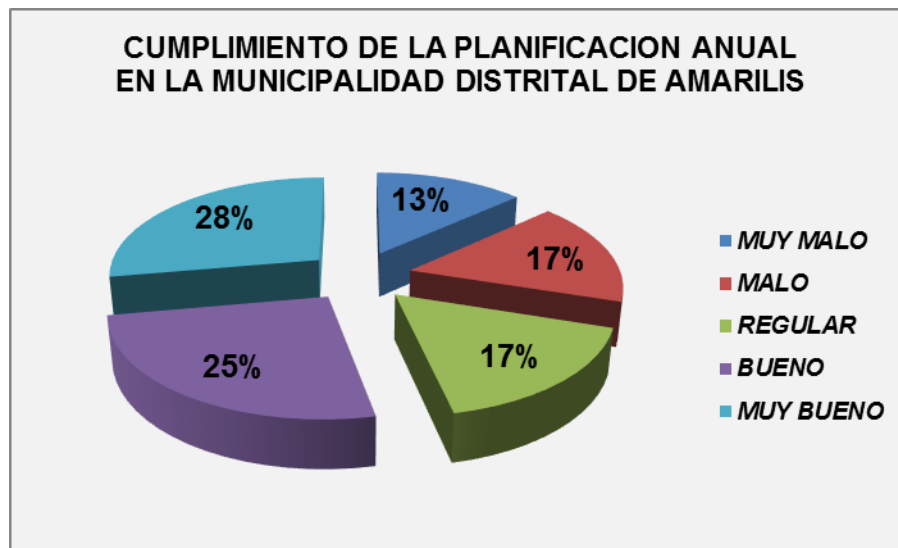


**CUADRO N° 04**  
**CUMPLIMIENTO DE PLANIFICACION ANUAL DENTRO DE LA**  
**MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS**

N°	PREGUNTA	RESPUESTAS									
		MUY MALO		MALO		REGULAR		BUENO		MUY BUENO	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
4	¿Se cumple la planificación anual de la MDA?	12	13%	15	17%	15	17%	23	26%	25	28%

FUENTE : cuestionario  
 ELABORACIÓN: propia

**GRAFICO N° 04**



FUENTE : Cuadro N° 04  
 ELABORACIÓN: propia

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Del total de trabajadores a los cuales se les aplicó el cuestionario 25 trabajadores que representa el 28% del total, manifestaron que es muy bueno el cumplimiento de la planificación anual en la municipalidad Distrital de amarilis.

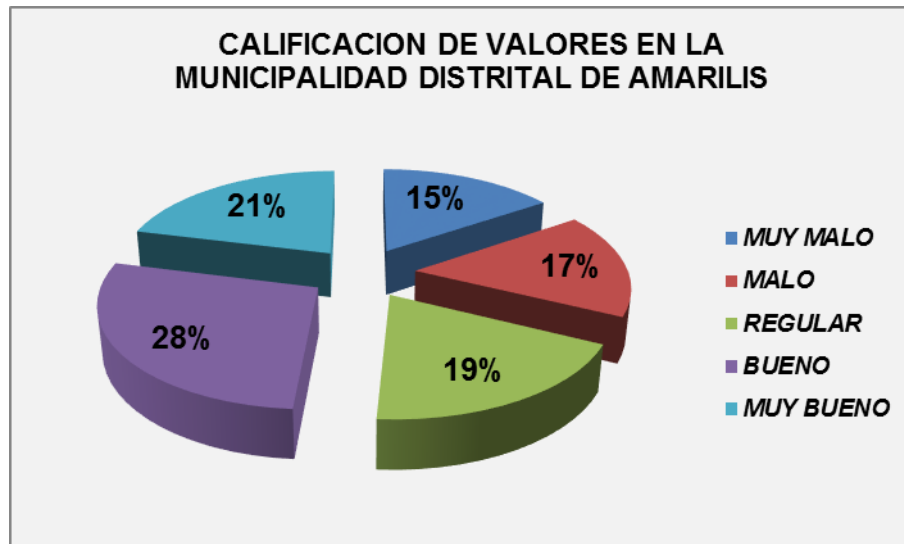
Los procesos de Planificación se realizan en conformidad con el sistema nacional de Planificación cuyo ente rector CEPLAN, dota de las técnicas herramientas y metodologías para realizar los procesos de planificación en las entidades públicas, en la municipalidad Distrital de Amarilis estos procesos se han seguido de manera regular.

**CUADRO N° 05**  
**CALIFICACION DE PRÁCTICA DE LOS VALORES EN LA MUNICIPALIDAD**  
**DISTRITAL DE AMARILIS**

N°	PREGUNTA	RESPUESTAS									
		MUY MALO		MALO		REGULAR		BUENO		MUY BUENO	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
5	¿Cómo califica la práctica de valores en la Municipalidad Distrital de Amarilis?	14	16%	15	17%	17	19%	25	28%	19	21%

FUENTE : cuestionario  
 ELABORACIÓN: propia

**GRAFICO N° 05**



FUENTE : Cuadro N° 05  
 ELABORACIÓN: propia

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

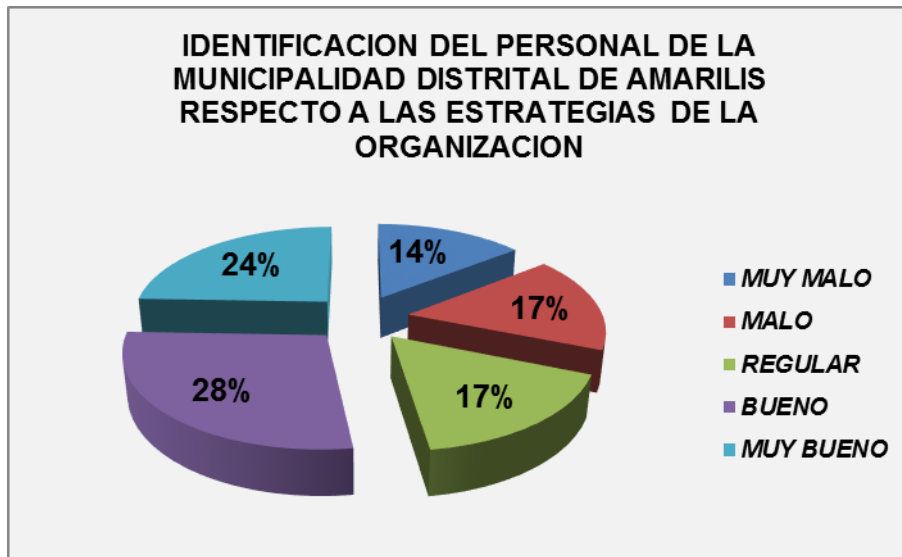
Del total de trabajadores a los cuales se les aplicó el cuestionario 22 trabajadores que representa el 28% del total, manifestaron que es bueno la calificación de práctica de los valores en la municipalidad distrital de amarilis. La práctica de valores es fundamental para el clima laboral y para el desarrollo de la organización, los resultados muestran un nivel aceptable respecto a la práctica de valores en la organización.

**CUADRO N° 06**  
**IDENTIFICACION DEL PERSONAL CON LAS ESTRATEGIAS DE LA ORGANIZACIÓN EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS**

N°	PREGUNTA	RESPUESTAS									
		MUY MALO		MALO		REGULAR		BUENO		MUY BUENO	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
6	¿Cuan identificado está el personal de la Municipalidad Distrital de Amarilis con las estrategias de la Organización?	13	14%	15	17%	15	17%	25	28%	22	24%

FUENTE : cuestionario  
 ELABORACIÓN: propia

**GRAFICO N° 06**



FUENTE : Cuadro N° 06  
 ELABORACIÓN: propia

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

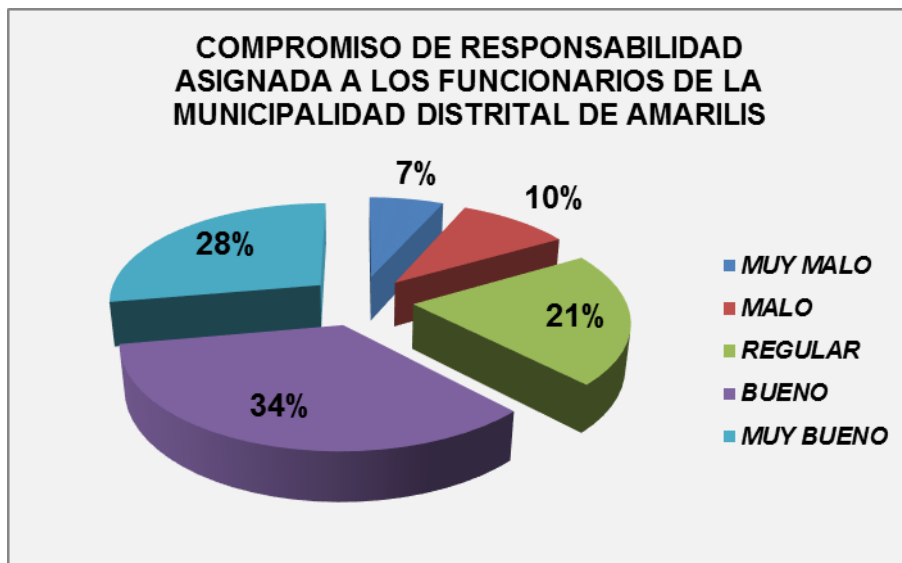
Del total de trabajadores a los cuales se les aplico el cuestionario 25 trabajadores que representa el 28% del total, manifestaron que es bueno la identificación del personal de la Municipalidad Distrital de amarilis respecto a las estrategias de la organización.

Las organizaciones públicas en el desarrollo de sus actividades se basan en normas para el cumplimiento de sus labores, estas normas parametrizan las acciones y procesos dentro de la organización, sin embargo, cada entidad tiene una manera propia de realizar el trabajo mediante directivas de la gerencia municipal o de la autoridad política, se llama a esto estrategia, como se aprecia la mayoría de trabajadores está alineado con esta estrategia.

**CUADRO N° 07****COMPROMISO DE RESPONSABILIDAD Y PROCEDIMIENTO PARA SU  
CORRECTA EJECUCION EN LA MDA**

N°	PREGUNTA	RESPUESTAS									
		MUY MALO		MALO		REGULAR		BUENO		MUY BUENO	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
<b>7</b>	¿Están definidos con claridad en la MDA, las responsabilidades asignadas a cada funcionario?	6	7%	9	10%	19	21%	31	34%	25	28%

FUENTE : cuestionario  
ELABORACIÓN: propia

**GRAFICO N° 07**

FUENTE : Cuadro N° 07  
ELABORACIÓN: propia

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Del total de trabajadores a los cuales se les aplicó el cuestionario 31 trabajadores que representa el 34% del total, manifestaron que es bueno la responsabilidad y procedimientos para su correcta ejecución en el área adecuado.

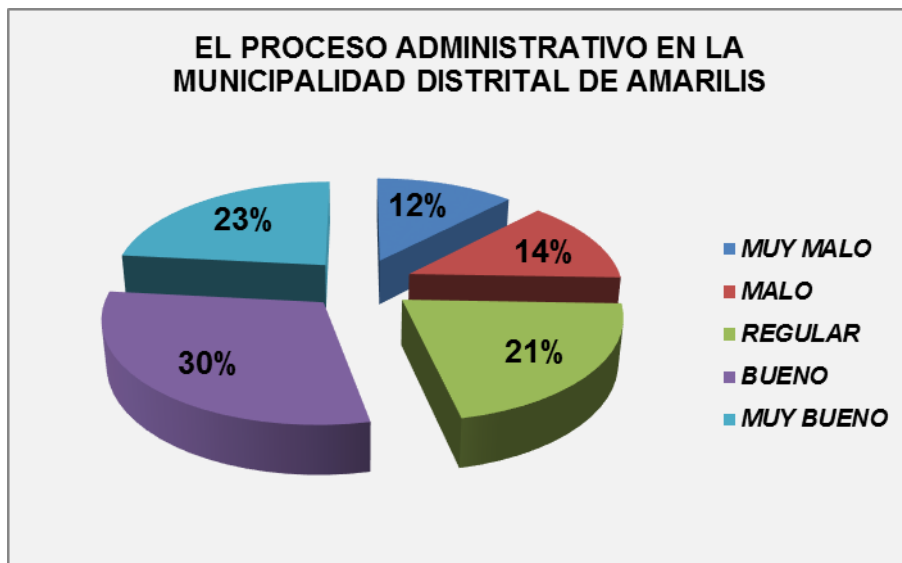
Los resultados muestran que los trabajadores en su mayoría, se sienten identificados y comprometidos con la responsabilidad asumida, indicador positivo para la organización.

**CUADRO N° 08**  
**EL PROCESO ADMINISTRATIVO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE**  
**AMARILIS**

N°	PREGUNTA	RESPUESTAS									
		MUY MALO		MALO		REGULAR		BUENO		MUY BUENO	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
<b>8</b>	¿Los procesos administrativos en la Municipalidad Distrital de Amarilis están correctamente definidos?	11	12%	12	13%	19	21%	27	30%	21	23%

FUENTE : cuestionario  
 ELABORACIÓN: propia

**GRAFICO N° 08**



FUENTE : Cuadro N° 08  
 ELABORACIÓN: propia

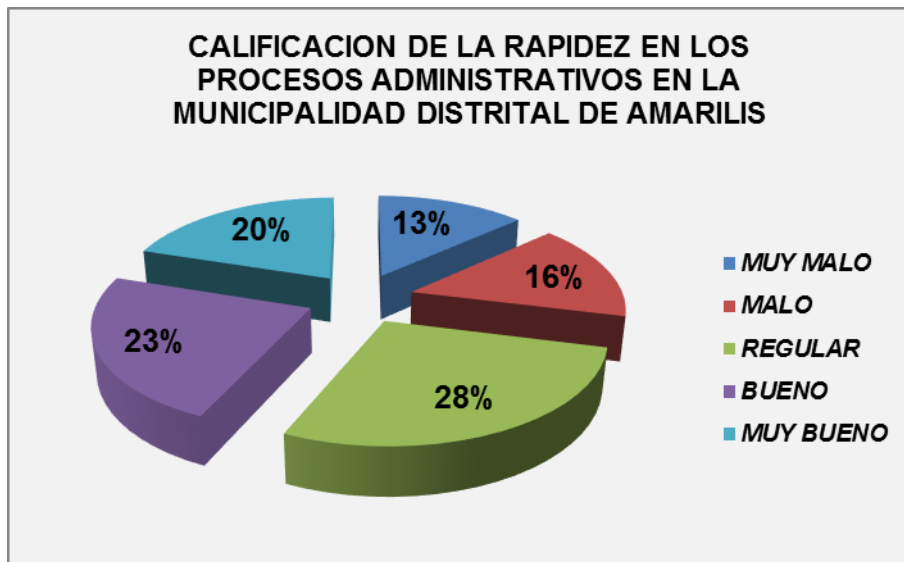
### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Del total de trabajadores a los cuales se les aplico el cuestionario 27 trabajadores que representa el 30% del total, manifestaron que es bueno los procesos administrativos están correctamente definidos en la Municipalidad Distrital de Amarilis.

**CUADRO N° 09****CALIFICACION DE LA RAPIDEZ EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS**

N°	PREGUNTA	RESPUESTAS									
		MUY MALO		MALO		REGULAR		BUENO		MUY BUENO	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
<b>9</b>	¿Cómo califica la rapidez en los procesos administrativos en la municipalidad Distrital de Amarilis?	12	13%	14	16%	25	28%	21	23%	18	20%

FUENTE : cuestionario  
ELABORACIÓN: propia

**GRAFICO N° 09**

FUENTE : Cuadro N° 09  
ELABORACIÓN: propia

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Del total de trabajadores a los cuales se les aplicó el cuestionario 25 trabajadores que representa el 28% del total, manifestaron que es regular la calificación de la rapidez en los procesos administrativos en la municipalidad distrital de amarilis.

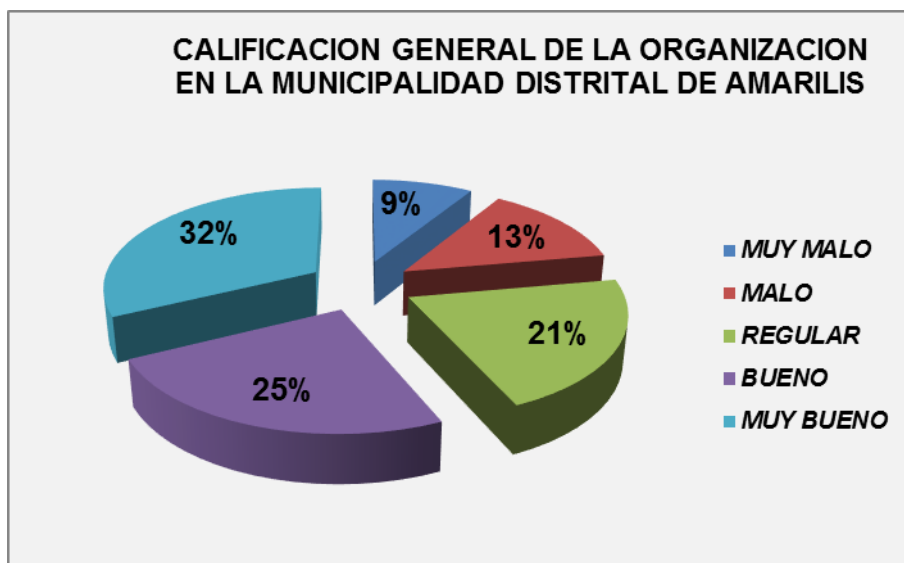
En materia de atención al ciudadano es importante la rapidez y dinámica como son atendidos las peticiones y reclamos, esto traerá como consecuencia aún calidad de servicio al ciudadano y una buena imagen a la entidad, los resultados demuestran que aún no se han alcanzado estos objetivos.

**CUADRO N° 10**  
**CALIFICACION GENERAL DE LA ORGANIZACION EN LA MUNICIPALIDAD**  
**DISTRITAL DE AMARILIS**

N°	PREGUNTA	RESPUESTAS									
		MUY MALO		MALO		REGULAR		BUENO		MUY BUENO	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
<b>10</b>	¿Cómo califica en general la organización en la Municipalidad Distrital de Amarilis?	8	9%	12	13%	19	21%	22	24%	29	32%

FUENTE : cuestionario  
 ELABORACIÓN: propia

**GRAFICO N° 10**



FUENTE : Cuadro N° 10  
 ELABORACIÓN: propia

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Del total de trabajadores a los cuales se les aplicó el cuestionario 29 trabajadores que representa el 32% del total, manifestaron que es muy bueno la calificación general de la organización en la municipalidad distrital de amarilis.

Los resultados demuestran que los trabajadores califican de manera positiva el diseño organizativo y la asignación de cargos en la municipalidad distrital de Amarilis.

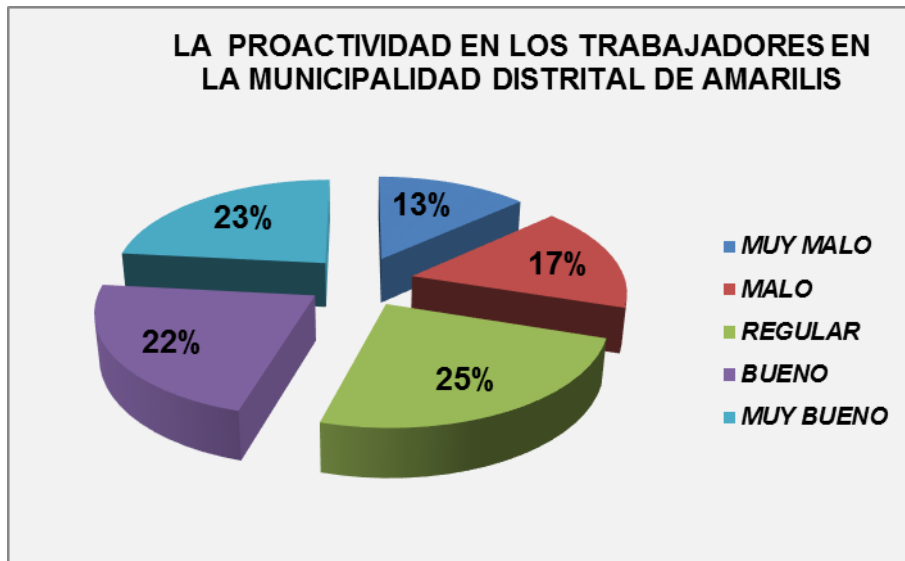
## CUADRO N° 11

**LA PROACTIVIDAD EN LOS TRABAJADORES DE ADMINISTRACION EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS**

N°	PREGUNTA	RESPUESTAS									
		MUY MALO		MALO		REGULAR		BUENO		MUY BUENO	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
<b>11</b>	¿Considera la proactividad en los trabajadores de administración de la Municipalidad Distrital de Amarilis?	12	13%	15	17%	22	24%	20	22%	21	23%

FUENTE : cuestionario  
ELABORACIÓN: propia

## GRAFICO N° 11



FUENTE : Cuadro N° 11  
ELABORACIÓN: propia

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Del total de trabajadores a los cuales se les aplicó el cuestionario 29 trabajadores que representa el 32% del total, manifestaron que es muy bueno la calificación general de la organización en la municipalidad distrital de amarilis.

Los resultados muestran que la percepción en general de los trabajadores respecto a su entidad es regularmente positiva, las divergencia que han tenido la autoridad política y los trabajadores nombrados a repercutido en este indicador.

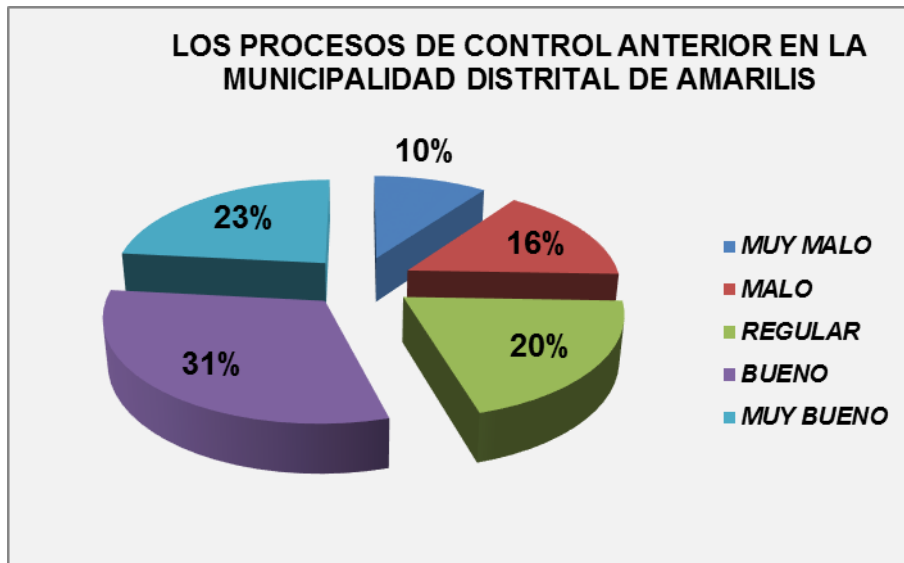


**CUADRO N° 12**  
**LOS PROCESOS DE CONTROL ANTERIOR EN LA MUNICIPALIDAD**  
**DISTRITAL DE AMARILIS**

N°	PREGUNTA	RESPUESTAS									
		MUY MALO		MALO		REGULAR		BUENO		MUY BUENO	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
<b>12</b>	¿Cómo considera los procesos de control anterior en la Municipalidad Distrital de Amarilis?	9	10%	14	16%	18	20%	28	31%	21	23%

FUENTE : cuestionario  
 ELABORACIÓN: propia

**GRAFICO N° 12**



FUENTE : Cuadro N° 12  
 ELABORACIÓN: propia

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Del total de trabajadores a los cuales se les aplicó el cuestionario 29 trabajadores que representa el 32% del total, manifestaron que es muy bueno la calificación general de la organización en la municipalidad distrital de amarilis.

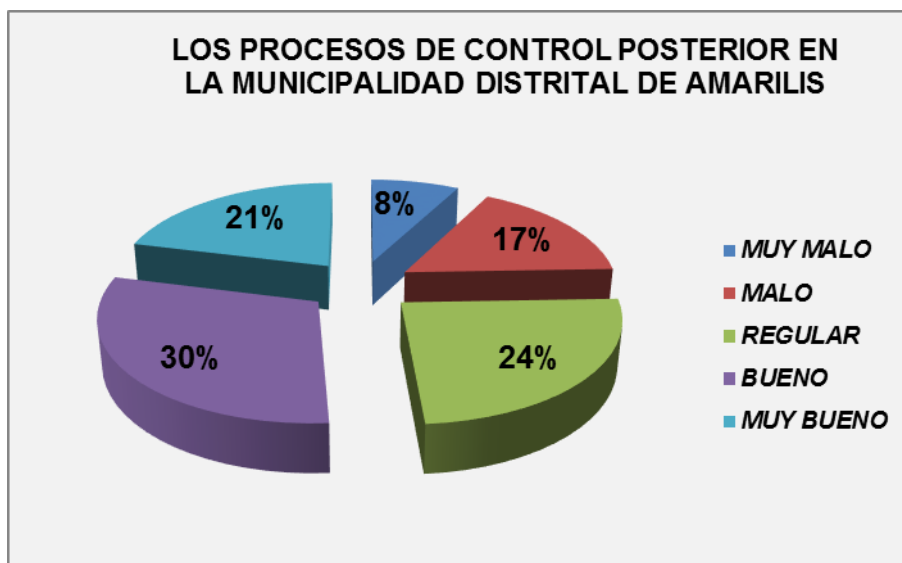
Los resultados muestran una opinión regularmente favorable hacia los procesos de control anterior, es decir hacia los procesos de control antes de la realización de la acción.

**CUADRO N° 13**  
**LOS PROCESOS DE CONTROL POSTERIOR EN LA MUNICIPALIDAD**  
**DISTRITAL DE AMARILIS**

N°	PREGUNTA	RESPUESTAS									
		MUY MALO		MALO		REGULAR		BUENO		MUY BUENO	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
<b>13</b>	¿Cómo consideras los procesos de control posterior en la municipalidad distrital de amarilis?	7	8%	15	17%	22	24%	27	30%	19	21%

FUENTE : cuestionario  
 ELABORACIÓN: propia

**GRAFICO N° 13**



FUENTE : Cuadro N° 13  
 ELABORACIÓN: propia

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Del total de trabajadores a los cuales se les aplicó el cuestionario 27 trabajadores que representa el 30% del total, manifestaron que es bueno el proceso de control posterior en la municipalidad distrital de amarilis.

Estos resultados muestran una opinión favorable respecto a las acciones que realiza el Órgano de Control Institucional en la municipalidad distrital de amarilis.

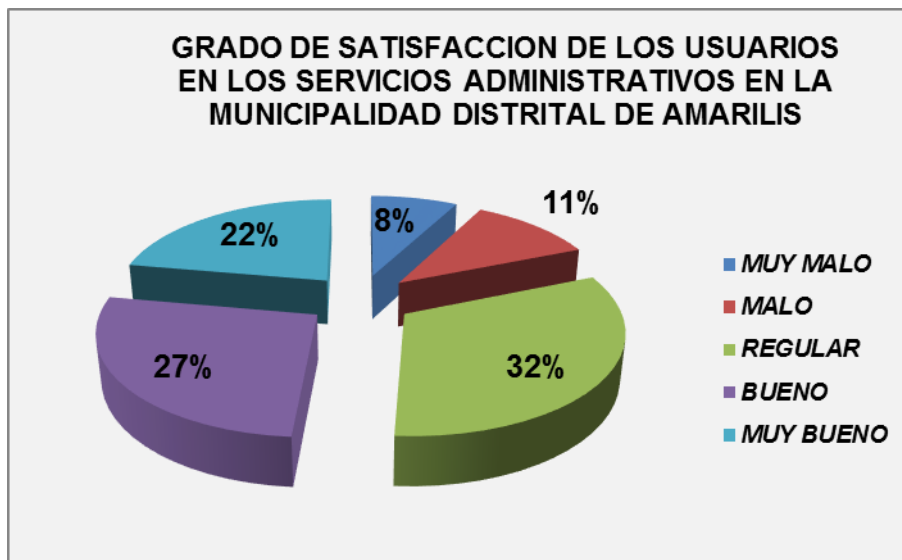
**CUADRO N° 14**

**GRADO DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS**

N°	PREGUNTA	RESPUESTAS									
		MUY MALO		MALO		REGULAR		BUENO		MUY BUENO	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
<b>14</b>	¿Cómo considera el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios administrativos de la Municipalidad Distrital de Amarilis?	7	8%	10	11%	29	32%	24	27%	20	22%

FUENTE : cuestionario  
ELABORACIÓN: propia

**GRAFICO N° 14**



FUENTE : Cuadro N° 14  
ELABORACIÓN: propia

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Del total de trabajadores a los cuales se les aplicó el cuestionario 29 trabajadores que representa el 32% del total, manifestaron que es regular el grado de satisfacción de los usuarios en los servicios administrativos en la municipalidad distrital de amarilis.

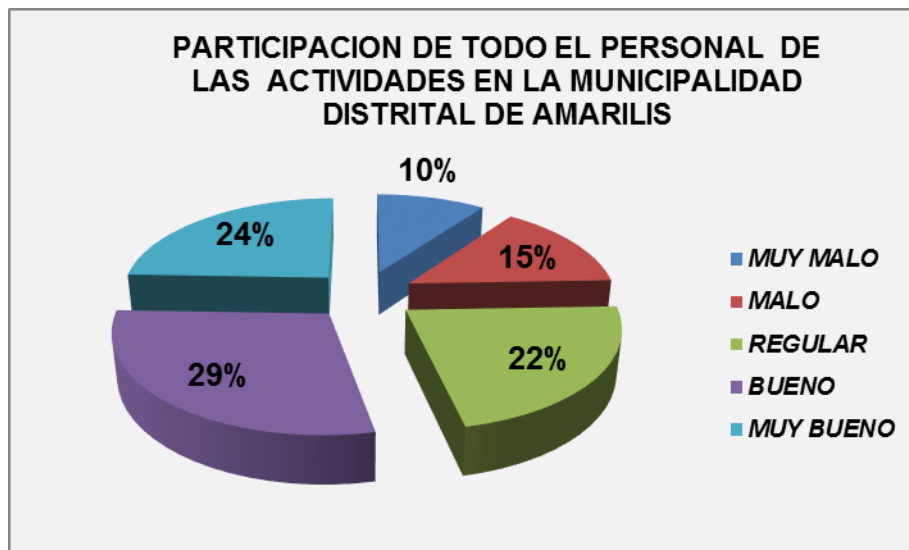
Los resultados muestran, que desde el punto de vista de los trabajadores de la municipalidad, los servicios administrativos que se brindan son eficientes y que los ciudadanos están satisfechos.

**CUADRO N° 15**  
**LA PARTICIPACION DEL PERSONAL EN LA MEJORA DE**  
**ACTIVIDADES EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS**

N°	PREGUNTA	RESPUESTAS									
		MUY MALO		MALO		REGULAR		BUENO		MUY BUENO	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
<b>15</b>	¿Se estimula la participación de todo el personal en los esfuerzos de mejora de las actividades?	9	10%	13	14%	20	22%	26	29%	22	24%

FUENTE : cuestionario  
 ELABORACIÓN: propia

**GRAFICO N° 15**



FUENTE : Cuadro N° 15  
 ELABORACIÓN: propia

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

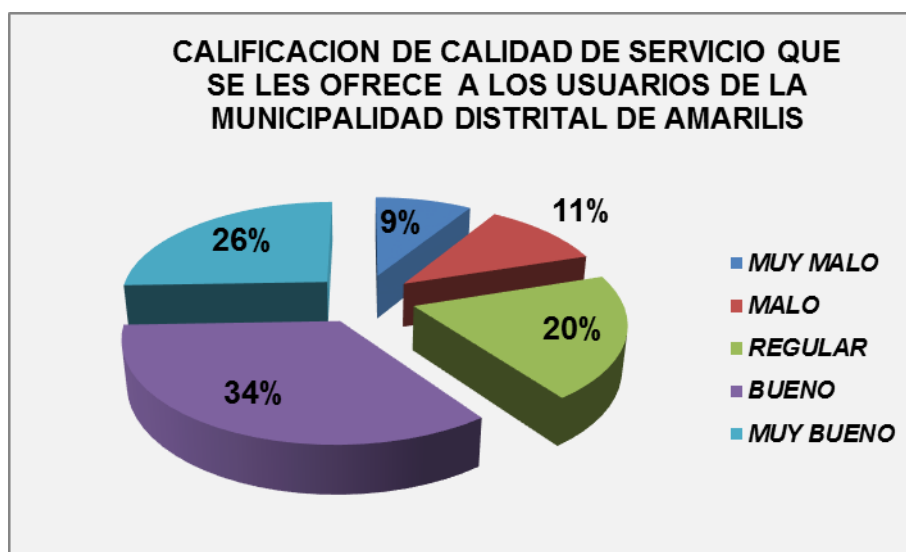
Del total de trabajadores a los cuales se les aplicó el cuestionario 26 trabajadores que representa el 29% del total, manifestaron que es bueno la participación de todo el personal de las actividades en la mejora de la municipalidad distrital de amarilis.

La alta dirección de la entidad trata de implementar procesos y actividades tendientes a mejorar las actividades de la municipalidad, estas acciones muchas veces colisionan con el trabajo sobre todo de trabajadores nombrados acostumbrados a realizar tareas rutinarias, en general la percepción respecto a este indicador es bueno.

**CUADRO N° 16****CALIFICACION DE LA CALIDAD DE SERVICIO QUE SE LES OFRECE A LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS**

N°	PREGUNTA	RESPUESTAS									
		MUY MALO		MALO		REGULAR		BUENO		MUY BUENO	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
<b>16</b>	¿En términos Generales como usted calificaría la Calidad de Servicio que se les ofrece a los usuarios de la MDA?	8	9%	10	11%	18	20%	31	34%	23	26%

FUENTE : cuestionario  
ELABORACIÓN: propia

**GRAFICO N° 16**

FUENTE : Cuadro N° 16  
ELABORACIÓN: propia

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Del total de trabajadores a los cuales se les aplicó el cuestionario 31 trabajadores que representa el 34% del total, manifestaron que es buena la calidad de servicio que se les ofrece a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis.

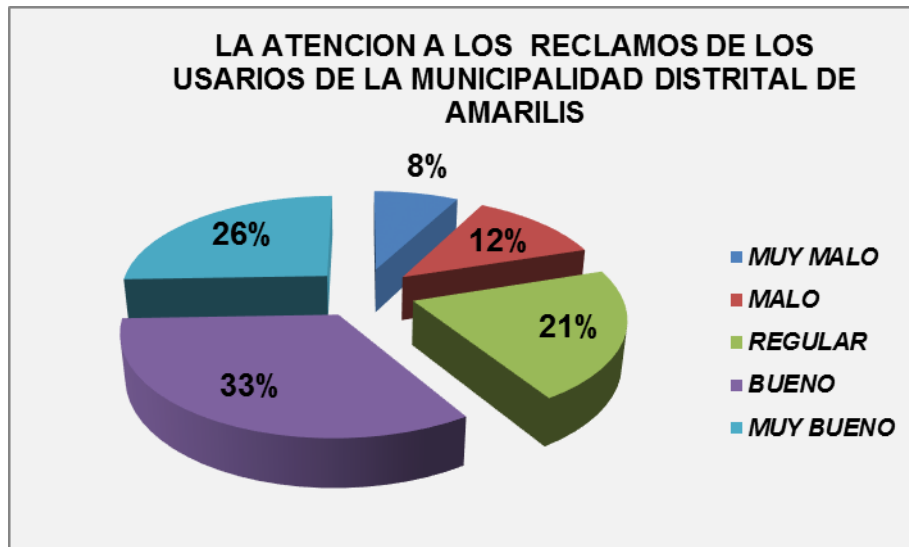
La percepción que tiene los trabajadores administrativos respecto a su trabajo en atención a los servicios administrativos es positiva, sin embargo estos resultados no se contradicen con la opinión de los usuarios en muchas ocasiones.

**CUADRO N° 17**  
**LA ATENCION A LOS RECLAMOS DE LOS USARIOS DE LA**  
**MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS**

N°	PREGUNTA	RESPUESTAS									
		MUY MALO		MALO		REGULAR		BUENO		MUY BUENO	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
<b>17</b>	¿Cómo califica la atención a los reclamos de parte de los usuarios de la municipalidad distrital de amarilis?	7	8%	11	12%	19	21%	30	33%	23	26%

FUENTE : cuestionario  
 ELABORACIÓN: propia

**GRAFICO N° 17**



FUENTE : Cuadro N° 17  
 ELABORACIÓN: propia

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Del total de trabajadores a los cuales se les aplicó el cuestionario 30 trabajadores que representa el 33% del total, manifestaron que es bueno la calificación de atención a los reclamos de los usuarios de la municipalidad distrital de amarilis.

Los resultados demuestran la poca existencia de reclamos en la municipalidad distrital de amarilis y la percepción de como cuando existen son rápidamente atendidos. Sin embargo, se deben mejorar los procesos en la atención los reclamos y quejas de los usuarios.

**CUADRO N° 18**

**LA PARTICIPACION DE TODO EL PERSONAL PARA MEJORAR**

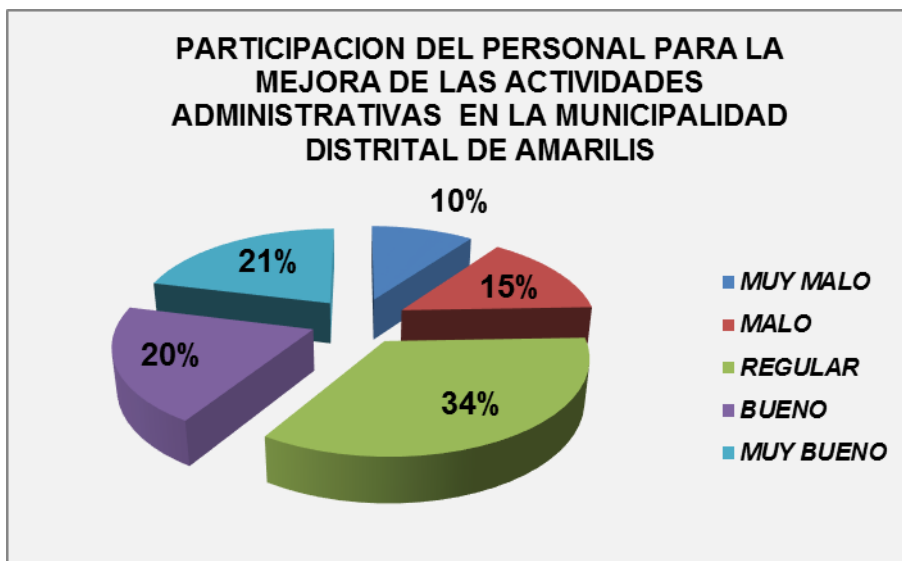
**ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE**

**AMARILIS**

N°	PREGUNTA	RESPUESTAS									
		MUY MALO		MALO		REGULAR		BUENO		MUY BUENO	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
<b>18</b>	¿Se estimula la participación de todo el personal en los esfuerzos de mejora las actividades administrativas en la municipalidad distrital de amarilis?	9	10%	13	14%	31	34%	18	20%	19	21%

FUENTE : cuestionario  
ELABORACIÓN: propia

**GRAFICO N° 18**



FUENTE : Cuadro N° 18  
ELABORACIÓN: propia

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

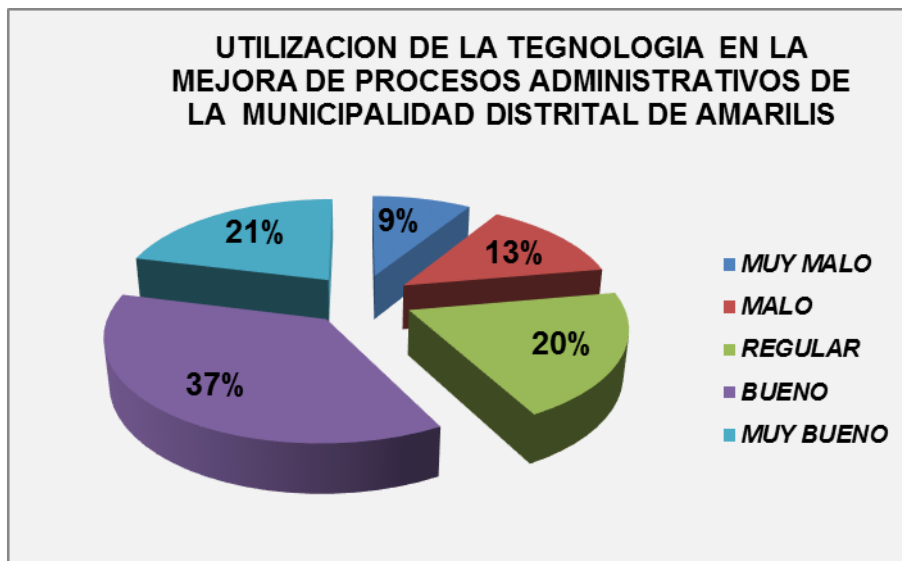
Del total de trabajadores a los cuales se les aplicó el cuestionario 31 trabajadores que representa el 34% del total, manifestaron que es regular la participación del personal para la mejora de las actividades administrativas en la Municipalidad Distrital de Amarilis.

La opinión respecto a la participación en actividades de innovación y mejora continua por parte de los trabajadores administrativos es positiva y esto crea un clima favorable para los cambios.

**CUADRO N° 19****LA UTILIZACION DE LA TEGNOLOGIA EN LA MEJORA DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS**

N°	PREGUNTA	RESPUESTAS									
		MUY MALO		MALO		REGULAR		BUENO		MUY BUENO	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
<b>19</b>	¿Cómo califica la utilización de la tecnología en la mejora de procesos administrativos de la Municipalidad Distrital de Amarilis?	8	9%	12	13%	18	20%	33	37%	19	21%

FUENTE : cuestionario  
ELABORACIÓN: propia

**GRAFICO N° 19**

FUENTE : Cuadro N° 19  
ELABORACIÓN: propia

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Del total de trabajadores a los cuales se les aplicó el cuestionario 33 trabajadores que representa el 37% del total, manifestaron que es bueno la utilización de la tecnología en la mejora de procesos administrativos de la municipalidad distrital de amarilis.

Los resultados demuestran una percepción favorable respecto al uso de dispositivos tecnológicos para mejorar los procesos y actividades dentro de la municipalidad distrital de amarilis, es decir hay clima apropiado para la instalación del métodos informáticos como el SIGA.



#### 4.2. Análisis inferencial y contrastación de hipótesis.

Luego de haber codificado, aplicado y procesado los instrumentos de investigación se procede a demostrar las hipótesis secundarias o específicas.

##### 4.2.1. Contrastación de la Hipótesis secundaria numero 01

**HE<sub>1</sub>:** El reclutamiento de la Administración de Recursos Humanos se relacionan con la calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Amarilis, periodo 2015.

Correlacion		Reclutamiento	Fiabilidad
Reclutamiento	Correlación de Pearson	1	,578
	Sig. (bilateral)		,000
	N	90	90
Fiabilidad	Correlación de Pearson	1	,578
	Sig. (bilateral)		,000
	N	90	90

Fuente: spss

Elaboración: propia

Dados los resultados, afirmamos que existe una relación positiva moderada (0,578) entre el reclutamiento y la fiabilidad. Asimismo, la p-valor  $\leq 0,05$  nos indica que existe una alta significatividad en los resultados donde el error es  $<$  al 0,01. Por lo tanto, se puede afirmar, que existe correlación positiva moderada entre el reclutamiento y la fiabilidad en la Municipalidad distrital de Amarilis, 2015.

##### 4.2.2. Contrastación de la Hipótesis secundaria Número 02

**HE<sub>2</sub>:** Existe un alto grado de asociación entre la gestión de desempeño Administración de Recursos Humanos y la calidad de servicios de la Municipalidad Distrital de Amarilis, periodo 2015.

Correlacion		Gestión de desempeño	Capacidad de respuesta
Gestión de desempeño	Correlación de Pearson	1	,640
	Sig. (bilateral)		,000
	N	90	90
Capacidad de respuesta	Correlación de Pearson	1	,640
	Sig. (bilateral)		,000
	N	90	90

Fuente: spss

Elaboración: propia

Dados los resultados, afirmamos que existe una relación positiva moderada (0,640) entre la gestión de desempeño y capacidad de respuesta. Asimismo, la p-valor  $\leq 0,05$  nos indica que existe una alta significatividad en los resultados donde el error es  $<$  al 0,01. Por lo tanto, se puede afirmar, que existe correlación positiva moderada entre gestión de desempeño y capacidad de respuesta en la Municipalidad distrital de Amarilis, 2015

#### 4.2.3. Contrastación de la Hipótesis secundaria Número 03

**HE<sub>3</sub>:** Gestión del cambio de Administración de Recursos Humanos mejorará la Calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital de Amarilis, periodo 2015

Correlacion		Gestión de cambio	Empatía
Gestión del cambio	Correlación de Pearson	1	,620
	Sig. (bilateral)		,000
	N	90	90
Empatía	Correlación de Pearson	1	,620
	Sig. (bilateral)		,000
	N	90	90

Fuente: spss

Elaboración: propia

Dados los resultados, afirmamos que existe una relación positiva moderada (0,620) entre la gestión del cambio y empatía. Asimismo, la p-valor  $\leq 0,05$  nos indica que existe una alta significatividad en los resultados donde el error es  $<$  al 0,01. Por lo tanto, se puede afirmar, que existe correlación positiva moderada entre la gestión del cambio y empatía en la Municipalidad distrital de Amarilis, 2015

#### 4.2.4. Prueba de Hipótesis General

**HG:** La Administración de Recursos Humanos tiene relación con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Amarilis, periodo 2015.

Correlacion		Administración de recursos humanos	Calidad de servicio
Administración de recursos humanos	Correlación de Pearson	1	,819
	Sig. (bilateral)		,000
	N	90	90
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	1	,819
	Sig. (bilateral)		,000
	N	90	90

Fuente: spss

Elaboración: propia

Dados los resultados, afirmamos que existe una relación positiva moderada (0,819) entre la administración de recursos humanos y la calidad de servicio. Asimismo, la p-valor  $\leq 0,05$  nos indica que existe una alta significatividad en los resultados donde el error es  $<$  al 0,01. Por lo tanto, se puede afirmar, que existe correlación positiva moderada entre la administración de recursos humanos y la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Amarilis, 2015

### 4.3. Discusión de resultados

En este capítulo se realizó la confrontación de los resultados obtenidos durante el proceso de investigación con las bases teóricas y los antecedentes, lo que permitió determinar la relación de la Administración de Recursos Humanos con la calidad de Servicios de la Municipalidad Distrital de Amarilis, periodo 2015.

#### 4.3.1. Contrastación de los resultados obtenidos durante el trabajo de campo con los referentes bibliográficos de las bases teóricas.

Los resultados que se presentaron en el capítulo anterior y que fueron debidamente analizados e interpretados utilizando técnicas de la Estadística Descriptiva y que están plasmados en los cuadros N° 02, 03, 04, 05, en el capítulo de resultados, evidencian que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis manifestaron lo siguiente:

Chiavenato, I. (2009). En su libro gestión del talento humano define como el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño.

La administración de recurso humano en las organizaciones se ve su implicancia en la calidad de servicio que brindan los trabajadores, para ello se debe tomar en cuenta los modelos de selección de personal, y priorizar el aspecto humano, como la capacitación, incentivos para poder mejorar el desempeño laboral de los trabajadores dentro de la institución.

Como se aprecia en la tabla N° 15, la probabilidad valor es menor a 0.05 por lo tanto, se puede afirmar, que existe relación entre La Administración de Recursos Humanos con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Amarilis, 2015. Un valor de 0.819, lo que indica que existe una correlación positiva alta, nuestros resultados de correlación nos indica que, dada la teoría, la dirección, donde las políticas y prácticas que son aplicadas se dirigen de forma adecuada, porque la correlación es alta y positiva demostrando un buen desempeño laboral y bajo la gestión de talento humano.

Ibáñez M. (2009). Indica que la selección de personal es un procedimiento técnico científico para encontrar a la persona que reúne los requisitos, habilidades, conocimientos, experiencias y demás cualidades para cubrir el puesto determinado. En la selección de personal para poder elegir a la persona adecuada en toda institución se tiene que cumplir con todos los procedimientos teóricos y de esta

manera podemos observar las cualidades para cubrir un puesto de trabajo.

Como se aprecia en la tabla N° 6, la probabilidad del valor es menor a 0.05 por lo tanto, se puede afirmar, que existe relación entre el reclutamiento y la calidad del trabajo en la Municipalidad distrital de Amarilis.

#### **4.3.2. Contrastación de los resultados del trabajo de campo, con las conclusiones de los antecedentes.**

En el marco teórico del presente informe se han consignado los antecedentes que tienen relación directa con la presente investigación, los mismos que serán utilizados en esta parte para confrontarlos con los resultados obtenidos durante el trabajo de campo y que han sido presentados en forma sistemática en el capítulo IV del presente informe. Entre los principales antecedentes citados tenemos:

PÉREZ MOROTE, Rosario (2000). "Las nuevas técnicas de gestión y su aplicación en la administración pública municipal". Comunicación presentada en el I Encuentro Iberoamericano de Contabilidad de Gestión (Valencia – Noviembre 2000). Universidad Castilla, La Mancha, España. En este trabajo se hace un análisis sobre cuál ha sido la evolución que han seguido los sistemas tradicionales de costes en el ámbito de la gestión pública, centrados básicamente en la determinación del coste de prestación de los distintos servicios públicos, así como, de los resultados obtenidos por la gestión de los mismos. Los resultados obtenidos en el presente trabajo no son favorables, por ello no concuerdan con los antecedentes mencionados, pero es una recopilación de acuerdo a como se ha desarrollado los sistemas tradicionales en gestión financiera pública.

CASTILLO MAZA, Juan (2004). "Reingeniería y Gestión Municipal". Tesis para optar el grado académico de Doctor en Ciencias Contables y Empresariales. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima:

Esta tesis sobre Reingeniería y Gestión Municipal, se ha desarrollado utilizando la metodología de comparación de resultados de gestión en gobiernos locales, con resultados obtenidos por establecimientos del sector privado que han aplicado la reingeniería como instrumento de gestión eficiente y eficaz.

Las recomendaciones consideran: 1) Desarrollar un sistema de información para el proceso de toma de decisiones. Esta recomendación del autor concuerda con el cuadro N° 07 debido a que esta presenta un resultado favorable para ambas municipales referente a la manera en como atiende a sus usuarios, proporcionándoles información que ellos necesiten.

Se evidencia que la conclusión en referencia y los resultados del presente trabajo de investigación coinciden en cuanto a que con los resultados obtenidos en la presente investigación, en el sentido lo cierto es que el presupuesto nunca será suficiente. Los recursos asignados por el Tesoro Público son insuficientes para los distritos más alejados del Perú. Y con respecto a los ingresos propios algunas municipalidades recaudan más que otros, ello debido a la ubicación geográfica entre zonas urbanas y rurales. Pero quienes realmente necesitan recursos son las zonas rurales.

#### 4.3.3. Contrastación de los resultados del trabajo de campo, con la hipótesis.

**HE<sub>3</sub>:** Gestión del cambio de Administración de Recursos Humanos mejorará la Calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital de Amarilis, periodo 2015

Correlacion		Gestión de cambio	Empatía
Gestión del cambio	Correlación de Pearson	1	,620
	Sig. (bilateral)		,000
	N	90	90
Empatía	Correlación de Pearson	1	,620
	Sig. (bilateral)		,000
	N	90	90

Fuente: spss

Elaboración: propia

Dados los resultados, afirmamos que existe una relación positiva moderada (0,620) entre la gestión del cambio y empatía. Asimismo, la p-valor  $\leq 0,05$  nos indica que existe una alta significatividad en los resultados donde el error es  $<$  al 0,01. Por lo tanto, se puede afirmar, que existe correlación positiva moderada entre la gestión del cambio y empatía en la Municipalidad distrital de Amarilis, 2015.

#### 4.4. Aporte a la investigación.

El aporte científico de la investigación se centra en estudiar la forma cómo la administración de recursos humanos mejora la calidad de servicio.

La calidad de trabajo que prestará el trabajador se ciñe a sus experiencias y cualidades; nuestros resultados de relación nos indican que la selección de personal y la calidad de trabajo; el procedimiento técnico no es al más adecuado lo cual hace que la calidad de trabajo se medía regular; ello justifica el coeficiente de correlación obtenido.

Si se capacita al personal para realizar un trabajo determinado podremos ver la capacidad para desenvolverse en dicha área, la calidad del producto obtenido y la eficiencia en el uso de los recursos.

La capacitación de personal en cierto modo mejora el trabajo en equipo cuando se realizan de manera complementaria ya que cada uno podrá aportar su conocimiento en bien del equipo de trabajo.



## CONCLUSIONES

1. La administración de recursos humanos y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Amarilis, luego de someterse al coeficiente de spearman arrojó un valor de 0.819, lo que indica que existe una correlación positiva alta, entre administración de recursos humanos y la calidad de servicio. Demostrando así que, si se desarrolla una buena administración de recursos humanos, se apreciará en la calidad de servicio que brinda el trabajador.
2. El reclutamiento y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Amarilis, nos permite demostrar a través del coeficiente de spearman arrojó un valor de 0.578, lo que indica que existe una correlación positiva moderada, entre el reclutamiento y la calidad de servicio.
3. La gestión del desempeño y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Amarilis, nos permite demostrar a través del coeficiente de spearman arrojó un valor de 0.640, lo que indica que existe una correlación positiva moderada, entre gestión del desempeño y calidad de servicio.
4. La gestión del cambio y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Amarilis, nos permite demostrar a través del coeficiente de spearman arrojó un valor de 0.620, lo que indica que existe una correlación positiva moderada, entre gestión del cambio y calidad de servicio.

## SUGERENCIAS

1. Se sugiere que haya una buena administración de recurso humano, basado en mejorar la capacidad de personal promoviendo la capacitación de personal así poder lograr la calidad de servicio de los trabajadores de la municipalidad en el puesto de trabajo asignado, motivación del personal de la municipalidad para un mejor desempeño en el puesto de trabajo; realizando esta acción podemos lograr que los trabajadores estén comprometidos con la visión, misión, objetivos, metas y políticas de la organización.
2. Se sugiere que el reclutamiento de personal en la municipalidad se tiene que someter a un proceso de selección, teniendo en claro el perfil de trabajador que se necesite para cubrir un puesto de trabajo y de esta manera seleccionar a la persona más idónea para el puesto solo así podemos determinar y hablar de calidad de servicio.
3. Se sugiere para contratar a las personas para una determinada gerencia y sub gerencias o cubrir un puesto de trabajo, éstas, cuenten con habilidades complementarias necesarias, para conformar un mejor equipo de trabajo y de esta manera responder a las expectativas y necesidades del usuario de forma más rápida reduciendo los tiempos y la burocracia.
4. Se sugiere que para mejorar la calidad de servicio en un determinado puesto de trabajo se prevé mejorar el ambiente de trabajo donde haya comodidad y preste las condiciones mínimas, además dar incentivos monetarios y no monetarios para que de esta manera se pueda apreciar el mejor desempeño laboral del trabajador.

**BIBLIOGRAFIA**

- ANDIA CHAVEZ, J. (2014). *GESTION Y DERECHO MUNICIPAL*. LIMA: ARTE Y PLUMA.
- Calderon Sumarriva, A., & Aguila Grados, B. (2007). *El ABC del Derecho Administrativo*. Lima: San Marcos E.I.R.L.
- CAMPOS CHAVEZ, G. M., & PORTILLO LARA, L. Z. (s.f de 11 de 2010). *Analisis e Interpretacion de los Resultados*. Recuperado el 19 de 01 de 2016, de TESIS: "MODELO DE GESTION ADMINISTRATIVA PARA BRINDAR UNA MEJOR ATENCION AL USUARIO EN LA ALCALDIA MUNICIPAL DE MONCAGUA, DEPARTAMENTO DE SAN MIGUEL": <http://168.243.33.153/infolib/tesis/50107568.pdf>
- Chiavenato, A. (1999). *Administracion de los Recursos Humanos*. Mexico: McGraw Hil.
- Drucker, P. (1981). *La Gerencia: Tareas, Responsabilidades y Practicas*. Argentina: CEDSA.
- Edwards Deming, W. (06 de 02 de 2009). *los 14 puntos de Deming*. Recuperado el 05 de 02 de 2016, de La Calidad como Filosofia de Gestion: <http://www.pablogiugni.com.ar/william-edwards-deming/>
- Elguera, A. (1991). *Municipio Enciclopedia Juridica Ameba*. Mexico: EDITORIAL BIBLIOGRAFICA.
- Espinoza Mendez, M., Garcia Aguilera, P., & Romo Piña, I. (09 de 02 de 2014). *EVOLUCION DEL CONCEPTO DE CALIDAD*. Recuperado el 29 de 01 de 2016, de EPISTEMOLOGIA DE CALIDAD: <http://es.slideshare.net/PaulinaGarciaAguilera/epistemologa-de-la-calidad>
- Garcia Céspedes, J. (2014). *ADMINISTRACION CLASICA Y CONTEMPORANEA*. Huanuco: JOALIS E.I.R.L.
- Gitlow, H. S. (1991). *Planificando para la Calidad, la productividad y una posicion competitiva*. Mexico: VENTURA EDICIONES, S.A. de C.V.
- Gutierrez P., H. (1997). *Calidad Total y Productividad*. Mexico: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Gutierrez, M. (1995). *Administracion para la Calidad*. Mexico: LIMUSA.

Ibáñez Machicao, M. (2010). *Administración de Recursos Humanos en la Empresa*. Lima: San Marcos E.I.R.L.

Jensen Castañeda, R. (s.f. de s.f. de s.f.). *ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS Y EL METODO CIENTIFICO*. Recuperado el 29 de 01 de 2016, de FUNDAMENTOS EPISTEMOLOGICOS DE LA LINEA DE INVESTIGACION EN ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS: <http://www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/fundamentos2007-2.pdf>

SAAVEDRA PEÑA, M. P. (09 de 07 de 2014). *CONCLUSIONES*. Recuperado el 05 de 02 de 2016, de AUDITORIA DE GESTION EN EL AREA DE RECURSOS HUMANOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL NORTE CHICO DEL DPTO. LAMBAYEQUE EN EL PERIODO 2011 Y PROPUESTA DE UN SISTEMA DE MEJOR GESTION: [http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/301/1/TL\\_SaavedraPe%C3%B1aMarita.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/301/1/TL_SaavedraPe%C3%B1aMarita.pdf)

Stoner, J. A., Freeman, R. E., & Gilbert, J. D. (1996). *Administración*. Mexico: PRENTICE-HALL HISPANOAMERICANO. S.A.

Stoner, J. A., Freeman, R. E., Gilbert J., D. R., & Gilbert, J. D. (1997). *Administración*. Mexico: PRENTICE-HALL HISPANOAMERICANO. S.A.

# **ANEXOS**

### ANEXO 1: MATRÍZ DE CONSISTENCIA

**TÍTULO:** LA ADMINISTRACION DE LOS RECURSOS HUMANOS Y LA CALIDAD DE SERVICIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS. PERIODO 2015.

**TESISTA:**

PROBLEMAS	OBJETIVOS	Hipótesis	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>PG:</b> ¿La Administración de los Recursos Humanos tiene relación en la calidad de servicios de la Municipalidad Distrital de Amarilis, periodo 2015?	<b>OG:</b> Determinar si la Administración de los Recursos Humanos tiene relación en la calidad de servicios de la Municipalidad Distrital de Amarilis, periodo 2015	<b>HG:</b> La Administración de Recursos Humanos tiene relación con la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Amarilis, periodo 2015.	<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b> Administración de los Recursos Humanos	Reclutamiento	*Planificación * Analisis del puesto * Selección
<b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>	<b>Hipótesis ESPECIFICOS</b>		Gestión del Desempeño	*Planificación del desempeño * Coaching * Medidas y evaluación
<b>PE1.</b> ¿Cuál es la relacion entre el reclutamiento y la fiabilidad en la municipalidad Distrtal de Amarilis?	<b>OE1.</b> Evaluar la relacion entre el reclutamiento y la fiabilidad en la municipalidad Distrtal de Amarilis	<b>HE1.</b> Existe relacion entre el reclutamiento y la fiabilidad en la municipalidad Distrtal de Amarilis		Gestión del Cambio	*Diagnostico * Analisis * Acción
<b>PE2.</b> ¿Cuál es la relacion entre la gestion del desempeño y la capacidad de respuesta de Iso trabajadores de la municipalidad Distrital de Amarilis?	<b>OE2.</b> Determinar la relacion entre la gestion del desempeño y la capacidad de respuesta de Iso trabajadores de la municipalidad Distrital de Amarilis	<b>HE2.</b> Existe la relacion positiva entre la gestion del desempeño y la capacidad de respuesta de Iso trabajadores de la municipalidad Distrital de Amarilis	<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b> Calidad de servicios	Fiabilidad	*Cumple lo prometido * Interés por resolver problemas * Compluyen el servicio en el tiempo correcto
<b>PE3.</b> ¿Cuál la relacion entre la gestion del cambio y la empatia de Iso tabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis?	<b>OE3.</b> Analizar la relacion entre la gestion del cambio y la empatia de Iso tabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis	<b>HE3.</b> Existe relacion entre la gestion del cambio y la empatia de Iso tabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis		Capacidad de Respuesta	*Rapidez en el servicio *Disposicion a Ayudar * Comunican cuando concluiran el servicio.
				Empatia	*Ofecen Atencion Individualizada *Preocupacion por el usuario * Atenciona las necesidades del usuario

**ANEXO 2**

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

**TITULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

LA ADMINISTRACION DE LOS RECURSOS HUMANOS Y LA CALIDAD DE SERVICIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS. PERIODO 2015

**INSTRUCCIONES:**

La presente encuesta son preguntas de opción única para recoger datos para la variable (X, Y) en la escala de Likert, y las respuestas al presente cuestionario serán utilizadas con fines académicos únicamente en el doctorado de la escuela de postgrado de la Universidad Hermilio Valdizán de Huánuco.

Por lo que mucho agradeceré facilitarnos la información.

Muchas Gracias.

**ANEXO 3**  
**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN DE HUÁNUCO**  
**ESCUELA DE POST-GRADO**  
**MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA PARA EL DESARROLLO SOCIAL**

**CUESTIONARIO**

Estimado beneficiario(a), estoy realizando un trabajo de investigación, cuyos resultados ayudaran a mejorar “La administración de los recursos humanos y la calidad de los servicios”, y así mismo para verificar los resultados de este, sea tan amable de leer las preguntas y marcar con una X la alternativa de su preferencia.

1. ¿Existe una planificación anual de la MDA basada en la Estrategia?

- |           |                          |
|-----------|--------------------------|
| MUY BUENO | <input type="checkbox"/> |
| BUENO     | <input type="checkbox"/> |
| REGULAR   | <input type="checkbox"/> |
| MALO      | <input type="checkbox"/> |
| MUY MALO  | <input type="checkbox"/> |

2. ¿Se conoce la planificación anual de la MDA?

- |           |                          |
|-----------|--------------------------|
| MUY BUENO | <input type="checkbox"/> |
| BUENO     | <input type="checkbox"/> |
| REGULAR   | <input type="checkbox"/> |
| MALO      | <input type="checkbox"/> |
| MUY MALO  | <input type="checkbox"/> |

3. ¿Se revisa la planificación anual de la MDA de acuerdo con las condiciones particulares de cada momento?

- |           |                          |
|-----------|--------------------------|
| MUY BUENO | <input type="checkbox"/> |
| BUENO     | <input type="checkbox"/> |
| REGULAR   | <input type="checkbox"/> |
| MALO      | <input type="checkbox"/> |
| MUY MALO  | <input type="checkbox"/> |

4. ¿Se cumple la planificación anual de la MDA?

- |           |                          |
|-----------|--------------------------|
| MUY BUENO | <input type="checkbox"/> |
| BUENO     | <input type="checkbox"/> |
| REGULAR   | <input type="checkbox"/> |
| MALO      | <input type="checkbox"/> |
| MUY MALO  | <input type="checkbox"/> |

5. ¿Cómo califica la práctica de valores en la Municipalidad Distrital de Amarilis?

- |           |                          |
|-----------|--------------------------|
| MUY BUENO | <input type="checkbox"/> |
| BUENO     | <input type="checkbox"/> |
| REGULAR   | <input type="checkbox"/> |
| MALO      | <input type="checkbox"/> |
| MUY MALO  | <input type="checkbox"/> |



6. ¿Cuán identificado está el personal de la Municipalidad Distrital de Amarilis con las estrategias de la Organización?

MUY BUENO	<input type="checkbox"/>
BUENO	<input type="checkbox"/>
REGULAR	<input type="checkbox"/>
MALO	<input type="checkbox"/>
MUY MALO	<input type="checkbox"/>

7. ¿Están definidos con claridad en la MDA, las responsabilidades asignadas a cada funcionario?

MUY BUENO	<input type="checkbox"/>
BUENO	<input type="checkbox"/>
REGULAR	<input type="checkbox"/>
MALO	<input type="checkbox"/>
MUY MALO	<input type="checkbox"/>

8. ¿Los procesos administrativos en la Municipalidad Distrital de Amarilis están correctamente definidos?

MUY BUENO	<input type="checkbox"/>
BUENO	<input type="checkbox"/>
REGULAR	<input type="checkbox"/>
MALO	<input type="checkbox"/>
MUY MALO	<input type="checkbox"/>

9. ¿Cómo califica la rapidez en los procesos administrativos en la municipalidad Distrital de Amarilis?

MUY BUENO	<input type="checkbox"/>
BUENO	<input type="checkbox"/>
REGULAR	<input type="checkbox"/>
MALO	<input type="checkbox"/>
MUY MALO	<input type="checkbox"/>

10. ¿Cómo califica en general la organización en la Municipalidad Distrital de Amarilis?

MUY BUENO	<input type="checkbox"/>
BUENO	<input type="checkbox"/>
REGULAR	<input type="checkbox"/>
MALO	<input type="checkbox"/>
MUY MALO	<input type="checkbox"/>

11. ¿Considera de la pro actividad en los trabajadores administración de la Municipalidad Distrital de Amarilis?

MUY BUENO	<input type="checkbox"/>
BUENO	<input type="checkbox"/>
REGULAR	<input type="checkbox"/>
MALO	<input type="checkbox"/>
MUY MALO	<input type="checkbox"/>

12. ¿Cómo considera los procesos de control anterior en la Municipalidad Distrital de Amarilis?

MUY BUENO	<input type="checkbox"/>
BUENO	<input type="checkbox"/>
REGULAR	<input type="checkbox"/>
MALO	<input type="checkbox"/>
MUY MALO	<input type="checkbox"/>

13. ¿Cómo consideras los procesos de control posterior en la municipalidad distrital de amarilis?

MUY BUENO	<input type="checkbox"/>
BUENO	<input type="checkbox"/>
REGULAR	<input type="checkbox"/>
MALO	<input type="checkbox"/>
MUY MALO	<input type="checkbox"/>

14. ¿Cómo considera el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios administrativos de la Municipalidad Distrital de Amarilis?

MUY BUENO	<input type="checkbox"/>
BUENO	<input type="checkbox"/>
REGULAR	<input type="checkbox"/>
MALO	<input type="checkbox"/>
MUY MALO	<input type="checkbox"/>

15. ¿Se estimula la participación de todo el personal en los esfuerzos de mejora de las actividades?

MUY BUENO	<input type="checkbox"/>
BUENO	<input type="checkbox"/>
REGULAR	<input type="checkbox"/>
MALO	<input type="checkbox"/>
MUY MALO	<input type="checkbox"/>

16. ¿En términos Generales como usted calificaría la Calidad de Servicio que se les ofrece a los usuarios de la MDA?

MUY BUENO	<input type="checkbox"/>
BUENO	<input type="checkbox"/>
REGULAR	<input type="checkbox"/>
MALO	<input type="checkbox"/>
MUY MALO	<input type="checkbox"/>

17. ¿Cómo califica la atención a los reclamos de parte de los usuarios de la municipalidad distrital de amarilis?

MUY BUENO	<input type="checkbox"/>
BUENO	<input type="checkbox"/>
REGULAR	<input type="checkbox"/>
MALO	<input type="checkbox"/>
MUY MALO	<input type="checkbox"/>

18. ¿Se estimula la participación de todo el personal en los esfuerzos de mejora las actividades administrativas en la municipalidad distrital de amarilis?

MUY BUENO	<input type="checkbox"/>
BUENO	<input type="checkbox"/>
REGULAR	<input type="checkbox"/>
MALO	<input type="checkbox"/>
MUY MALO	<input type="checkbox"/>

19. ¿Cómo califica la utilización de la tecnología en la mejora de procesos administrativos de la Municipalidad Distrital de Amarilis?

MUY BUENO	<input type="checkbox"/>
BUENO	<input type="checkbox"/>
REGULAR	<input type="checkbox"/>
MALO	<input type="checkbox"/>
MUY MALO	<input type="checkbox"/>


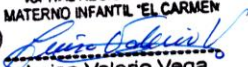
ANEXO 4: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

ESCALA DICOTOMICA PARA JUICIO DE EXPERTOS PARA VALORAR EL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

EXPERTO : Mg. LUISA MODESTA VALERIO VEGA

N°	CRITERIOS DE EVALUACION	CORRECTO 2 PUNTOS	INCORRECTO 0 PUNTOS
1	El instrumento da cuenta del título/Tema y lo expresa con claridad y pertinencia	( ✓ )	( )
2	El instrumento tiene estructura lógica	( ✓ )	( )
3	La secuencia de presentación es optima	( ✓ )	( )
4	El grado de complejidad de los ítems es aceptable	( ✓ )	( )
5	Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles	( ✓ )	( )
6	los reactivos operacionalización de variables del proyecto reflejan las fases de la elaboración del proyecto de investigación.	( ✓ )	( )
7	El instrumento establece la totalidad de los ítems de la operacionales	( ✓ )	( )
8	las preguntas permiten el logro de los objetivos.	( ✓ )	( )
9	Las preguntas permiten recoger la información para alcanzar los objetivos de la investigación.	( ✓ )	( )
10	Las preguntas están agrupadas de acuerdo a las dimensiones del estudio.	( ✓ )	( )
	<b>TOTAL</b>		

OBSERVACIONES:.....  
 .....  
 .....

 HOSPITAL REGIONAL DOCENTE  
 MATERNO INFANTIL EL CARMEN  
  
 .....  
 Luisa Valerio Vega  
 .....  
 01

FIRMA DEL EXPERTO  
 DNI: 19845437  
 TELEF: 950 458 782

ESCALA DICOTOMICA PARA JUICIO DE EXPERTOS PARA VALORAR EL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

EXPERTO : Mg. Esther Elisa García Chaña

N°	CRITERIOS DE EVALUACION	CORRECTO 2 PUNTOS	INCORRECTO 0 PUNTOS
1	El instrumento da cuenta del título/Tema y lo expresa con claridad y pertinencia	( ✓ )	( )
2	El instrumento tiene estructura lógica	( ✓ )	( )
3	La secuencia de presentación es optima	( ✓ )	( )
4	El grado de complejidad de los ítems es aceptable	( ✓ )	( )
5	Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles	( ✓ )	( )
6	los reactivos operacionalización de variables del proyecto reflejan las fases de la elaboración del proyecto de investigación.	( ✓ )	( )
7	El instrumento establece la totalidad de los ítems de la operacionales	( ✓ )	( )
8	las preguntas permiten el logro de los objetivos.	( ✓ )	( )
9	Las preguntas permiten recoger la información para alcanzar los objetivos de la investigación.	( ✓ )	( )
10	Las preguntas están agrupadas de acuerdo a las dimensiones del estudio.	( ✓ )	( )
	<b>TOTAL</b>		

OBSERVACIONES:.....  
.....  
.....

GOBIERNO REGIONAL JUNIN  
DIRECCION REGIONAL DE SALUD JUNIN  
RED DE SALUD VALLE DEL MANTARO

*Esther Elisa García Chaña*  
Esther Elisa García Chaña  
COP. 2005

FIRMA DEL EXPERTO

DNI: 09596932

TELEF: 954968800

ESCALA DICOTOMICA PARA JUICIO DE EXPERTOS PARA VALORAR EL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

EXPERTO : JUAN NICEAS MARTINEZ TABOADA.

N°	CRITERIOS DE EVALUACION	CORRECTO 2 PUNTOS	INCORRECTO 0 PUNTOS
1	El instrumento da cuenta del título/Tema y lo expresa con claridad y pertinencia	( ✓ )	( )
2	El instrumento tiene estructura lógica	( ✓ )	( )
3	La secuencia de presentación es optima	( ✓ )	( )
4	El grado de complejidad de los ítems es aceptable	( ✓ )	( )
5	Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles	( ✓ )	( )
6	los reactivos operacionalización de variables del proyecto reflejan las fases de la elaboración del proyecto de investigación.	( ✓ )	( )
7	El instrumento establece la totalidad de los ítems de la operacionales	( ✓ )	( )
8	las preguntas permiten el logro de los objetivos.	( ✓ )	( )
9	Las preguntas permiten recoger la información para alcanzar los objetivos de la investigación.	( ✓ )	( )
10	Las preguntas están agrupadas de acuerdo a las dimensiones del estudio.	( ✓ )	( )
TOTAL			

OBSERVACIONES:.....  
 .....  
 .....  
 .....

CENTRO DE SALUD CHILCA

*Mg. Juan Martínez Taboada*  
 OBSTETRA

FIRMA DEL EXPERTO

DNI: 06 22 6960

TELEF: 949901762

**NOTA BIOGRÁFICA**

**FLOR FRANCISCA ABAL BENANCIO**, nace en la Ciudad de Huánuco, Distrito y Provincia de Huánuco el 15 de Abril de 1975, Cursos estudios en nivel primario en la Institución Educativa “Sargento Primero Ramiro Villaverde Lazo “de Huancayo, destacando sus logros académicos, sus estudios secundarios lo realizó en el Colegio Nacional “Nuestra Señora del Rosario” de Huancayo.

Cursó estudios de Pregrado en la Universidad Nacional Hermilio Valdizan, en la Facultad de Derecho, Escuela Profesional de Derecho, concluyendo en el 2010 y obteniendo el Grado de Bachiller en Derecho en el 2010, y el Título de Abogado en el 2011.



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN

Huánuco – Perú

ESCUELA DE POSGRADO

Campus Universitario, Pabellón V "A" 2do. Piso – Cayhuayna  
Teléfono 514760 -Pág. Web. [www.posgrado.unheval.edu.pe](http://www.posgrado.unheval.edu.pe)



**ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO**

En el Aula 202 de la Escuela de Posgrado, siendo las **10:00h**, del día **jueves 26 DE JULIO DE 2018**, ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

Mg. Luz Mery NOLAZCO BRAVO	Presidenta
Mg. Alberto SALDAÑA PANDURO	Secretario
Mg. César Wilfredo ROSAS ECHEVARRÍA	Vocal

**Asesor de Tesis: Mg. Jorge JESÚS AQUINO** (Resolución N° 03666-2017-UNHEVAL/EPG-D)

**La aspirante al Grado de Maestro en Gerencia Pública, Doña, Flor Francisca ABAL BENANCIO.**

**Procedió al acto de Defensa:**

Con la exposición de la Tesis titulado: **"LA ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS Y LA CALIDAD DE SERVICIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS PERIODO 2015"**.

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación de la aspirante a Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

- a) Presentación personal.
- b) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y Recomendaciones.
- c) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente.
- d) Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis **las observaciones** siguientes:

.....  
.....

Obteniendo en consecuencia la Maestría la Nota de DIECISIETE (17)  
Equivalente a A. APROBADO, por lo que se declara (Aprobado ó desaprobado)

Los miembros del Jurado, firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las 11:30 AM horas del 26 de julio de 2018.



SECRETARIO  
DNI N° 29400969

  
PRESIDENTA  
DNI N° 40460727

  
VOCAL  
DNI N° 21559423

Leyenda:  
19 a 20: Excelente  
17 a 18: Muy Bueno  
14 a 16: Bueno

(Resolución N° 01679-2018-UNHEVAL/EPG-D)



# AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICA DE POSGRADO

## 1. IDENTIFICACIÓN PERSONAL

Apellidos y Nombres: ABAL BENANCIO, Flor Francisca

DNI: 43957035

Correo electrónico: alis-ben-12@hotmail.com

Teléfono de casa:

Celular: 962627773

Oficina:

## 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

POSGRADO
Maestría: GERENCIA PÚBLICA
Mención:

Grado Académico obtenido: MAESTRO

Título de la tesis:

"LA ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS Y LA CALIDAD DE SERVICIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ARRILIS PERIODO 2015"

Tipo de acceso que autoriza el autor:

Marcar "X"	Categoría de acceso	Descripción de acceso
X	PÚBLICO	Es público y accesible el documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulta el repositorio.
	RESTRINGIDO	Solo permite el acceso al registro del metadato con información básica, mas no al texto completo.

Al elegir la opción "Público" a través de la presente autorizo de manera gratuita al Repositorio Institucional – UNHEVAL, a publicar la versión electrónica de esta tesis en el Portal Web repositorio.unheval.edu.pe, por un plazo indefinido, consintiendo que dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita, pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla, siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente.

En caso haya marcado la opción "Restringido", por favor detallar las razones por las que se eligió este tipo de acceso:

Asimismo, pedimos indicar el periodo de tiempo en que la tesis tendría el tipo de acceso restringido:

( ) 1 año    ( ) 2 años    ( ) 3 años    ( ) 4 años

Luego del periodo señalado por usted(es), automáticamente la tesis pasará a ser de acceso público.

Fecha de firma: 07/02/2019

  
Firma del autor