

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE POSGRADO



=====

**“LA POLÍTICA DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y SU RELACIÓN
CON LA CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDA LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE MANANTAY, AÑO 2019”**

=====

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
GESTIÓN PÚBLICA**

JEAN CARLOS VALERA GARCÍA

PUCALLPA – PERÚ

2020



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI



ANEXO N° 4

ACTA DE DEFENSA DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACION PARA OBTENCION DEL GRADO DE MAESTRO O MAESTRO EN CIENCIAS

En la Sala de Grados de la Universidad Nacional de Ucayali siendo las 8:00 horas, del día 15 de DICIEMBRE....., ante el Jurado de Tesis o trabajo de investigación constituido por :

DR. PEDRO JULIAN ORTIZ CARMONA..... Presidente
 DR. LINCOLN FRITZ CACHAY REYES..... Secretario
 DR. RUSVELTH PAJMA PAREDES..... Vocal

El aspirante al **GRADO DE MAESTRO O MAESTRO EN CIENCIAS** en:

.....
 *GESTIÓN PÚBLICA*

Mención:.....

Don(ña)..... *JEAN CARLOS VALERA GARCIA*

Procedió al acto de Defensa:

a. Con la exposición de la tesis o trabajo de investigación, titulada:

“.....

LA POLÍTICA DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y SU
RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIOS QUE BRINDA
LA MUNICIPALIDAD DISTRICTAL DE MANANTAY,
AÑO 2019

b. 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 del aspirante a Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI



- 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 o trabajo de investigación **las observaciones** siguientes:

.....

.....

.....

.....

.....

Obteniendo en consecuencia el Maestría la **Nota** de.....17.....(**DIECISIETE**)

Equivalente a APROBADO....., por lo que se recomienda

(aprobado ó desaprobado)

Los miembros del Jurado, firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Pucallpa, siendo las 9:20 horas del 15 de DICIEMBRE..... del 2020.

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION DE PRODUCCION INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

N° V/0229-2020

La Dirección General de Producción Intelectual, hace constar por la presente, que el Informe Final (Tesis) Titulado:

“LA POLÍTICA DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDA LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MANANTAY, AÑO 2019”

Cuyo autor (es) : VALERA GARCÍA, JEAN CARLOS

Facultad : ESCUELA DE POSGRADO
Maestría : GESTIÓN PÚBLICA,
Mención : GESTIÓN PÚBLICA
Asesor(a) : Dr. Pastor Segura, Julio Cesar

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 10%**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se entrega la presente constancia.

Fecha: 22/10/2020



Dra. DINA PARI QUISPE
Dirección de Producción Intelectual

REPOSITORIO DE TESIS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

Yo, JEAN CARLOS VALERA GARCIA

Autor de la TESIS titulada:

"LA POLÍTICA DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS
Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO
QUE BRINDA LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
MANANTAY, AÑO 2019"

Sustentada el año: 2020

Con la asesoría de: DR. JULIO CÉSAR PASTOR SEGURA

En el Programa de: MAESTRIA

Mención en: GESTIÓN PÚBLICA

Autorizo la publicación de mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali, bajo los siguiente términos: Primero: otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en forma digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones. Segundo: declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas. Tercero: autorizo la publicación,

Total (significa que todo el contenido de la tesis en PDF será compartido en el repositorio).

Parcial (significa que solo la carátula, la dedicatoria y el resumen en PDF serán compartidos en el repositorio).

De mi TESIS de investigación en la página web del Repositorio Institucional de la UNU.

En señal de conformidad firma la presente autorización.

Fecha: 15 / 12 / 2020

Email: jvalera91@gmail.com

Firma: 

Teléfono: 947513144

DNI: 70659907

DEDICATORIA

A Dios, que me dio la oportunidad de vivir y de regalarme una familia maravillosa; a mis amados padres, Carlos Valera Pérez y Maida Graciela García Vergara que siempre me apoyaron incondicionalmente en la parte moral para poder llegar a ser un gran profesional. Es un orgullo ser su hijo; son los mejores padres.

A mi amada hermana Katty Elizabeth Valera García, por estar siempre presente y ayudándome incondicionalmente en todas las etapas de mi vida; a mis demás familiares, amigos y colegas en general que siempre me brindaron sus apoyos día a día en el transcurso de cada año de mi formación y desarrollo profesional.

A mi hermosa enamorada Ariana Elizabeth León López, por esta siempre a mi lado apoyándome en todo momento a seguir adelante, brindándome su comprensión, cariño y amor que me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por bendecirme, por guiarme a lo largo de mi existencia, ser el apoyo y fortaleza. Asimismo gracias a mis amados padres: Carlos Valera Pérez; y Maida Graciela García Vergara, por ser los principales promotores de mis sueños, logros, por los consejos, valores y principios que me han inculcado.

A mi amada hermana Katty Elizabeth Valera García, a mis familiares y amigos, por sus apoyos, tiempo e información para el logro de mis objetivos.

A mi hermosa enamorada Ariana Elizabeth León López, por confiar en mí en todo momento, buscando lo mejor para mi persona.

A los docentes de la Universidad Nacional de Ucayali, por haberme compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de mi profesión, de manera especial al Dr. Julio Pastor Segura, tutor de mi investigación de tesis, por sus valiosas asesorías y comentarios que permitió el desarrollo y culminación de esta tesis.

RESUMEN

La presente investigación lleva por título “Política de gestión de recursos humanos y su relación con la calidad de servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Manantay, año 2019”; fue desarrollada con el objetivo general de establecer cuál es la relación existente entre la política de gestión de los recursos humanos con la calidad de los servicios que brinda la Municipalidad Distrital de Manantay durante el año 2019. Se ha empleado un diseño no experimental y de acuerdo a los objetivos de la presente investigación el alcance de la misma fue correlacional de corte transversal, con enfoque cuantitativo, de tipo aplicado y con un método hipotético deductivo. Para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta, aplicándose un cuestionario a los trabajadores del municipio y otro a los usuarios externos inmediatamente después de haber sido atendidos, razón por la cual se tuvo dos muestras, ambas obtenidas aleatoriamente y con un tamaño de $n = 208$. Lo recogido por ambos cuestionarios se tabuló con la finalidad de realizar el cruce de información y su respectivo análisis para lo cual se utilizó el estadístico Chi cuadrado (χ^2), el mismo que sirvió también para el contraste de las hipótesis. Se llegó a la conclusión que la Política de Gestión de Recursos Humanos se relaciona con la Calidad del Servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Manantay en el año 2019.

Palabras Clave: Política; recursos humanos; calidad de servicio.

ABSTRACT

This research is entitled "Human resources management policy and its relationship with the quality of service provided by the District Municipality of Manantay, year 2019"; It was developed with the general objective of establishing the relationship between the human resources management policy and the quality of services provided by the District Municipality of Manantay during the year 2019. A non-experimental and agreed design has been used To the objectives of the present investigation the scope of the same is correlational of transversal cut, with quantitative approach, of applied type and with a hypothetical deductive method. For the data collection the survey technique was used, applying a questionnaire to the workers of the municipality and another one to the external users immediately after having been attended, reason for which there were two samples, both obtained randomly and with a size of $n = 208$. The collected by both questionnaires was tabulated in order to cross-check information and their respective analysis for which the Chi-square statistic (χ^2) was used, which also served to contrast the hypothesis. It was concluded that the Human Resources Management Policy is related to the Quality of Service provided by the District Municipality of Manantay in 2019.

Keywords: Policy; human resources; service quality.

INTRODUCCIÓN

El presente estudio se refiere al tema de la Política de gestión de recursos humanos, que se puede definir como una pieza esencial de toda empresa o institución. El éxito de las instituciones en este nuevo mundo globalizado se debe a su alto nivel de rendimiento alcanzado.

La característica principal de esta política de gestión es que tiene una perspectiva sistemática, estratégica, participativa e innovadora el cual presenta un reto para las instituciones, considerando un contexto dado por los constantes cambios económicos, sociales y tecnológicos.

Los recursos humanos pasaron de ser un simple elemento a convertirse en un factor básico de una estrategia competitiva de una organización.

Está demostrado que con una buena gestión del recurso humano se puede contar con un personal idóneo, eficientes y competentes, ocasionando que la institución mejore su calidad de servicio y como resultado obtenga usuarios satisfechos.

En este contexto, cabe mencionar que el vínculo que existe entre la política de gestión de los recursos humanos con la calidad de servicios al usuario dentro de una municipalidad, es hablar de una situación algo compleja, porque gran parte de las instituciones públicas no son eficientes al brindar su servicio, algunos trabajadores no saben sus funciones, además, no aplican de manera correcta los procesos de reclutamiento y selección del personal, del mismo modo se puede percibir que el Gobierno nacional no entrega los recursos económicos necesarios para que estas instituciones puedan implementar un buen plan de acción para mejorar sus servicios.

Por ello, la presente investigación se propone determinar de qué manera la Política de Gestión de Recursos Humanos se relaciona con la Calidad del

Servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Manantay en el año 2019, los mismos que están estructurados por capítulos, tal como se detalla a continuación:

El Capítulo I: El problema de investigación, donde se identifica el problema que se vuelve en un objeto de reflexión sobre el cual se percibe la necesidad de investigar y plantear los objetivos respectivos.

El Capítulo II: Marco teórico, este capítulo abarca los antecedentes de la investigación, asimismo se hace la identificación de las variables V1 Política de Gestión de Recursos Humanos y V2 Calidad de Servicio, las definiciones conceptuales y bases epistémicas.

El Capítulo III: marco Metodológico, abarca la metodología de la investigación y técnicas utilizadas, asimismo el tipo de estudio, población, muestra y muestreo; además los métodos de análisis de datos.

El Capítulo IV: Resultados, se presentan los resultados más importantes del estudio en la utilización del instrumento de medida, a través de tablas y figuras estadísticas.

El Capítulo V: Discusión de los resultados; asimismo se plasman las conclusiones obtenidas y sugerencias; finalmente se presentan las referencias bibliográficas y anexos.

ÍNDICE

	Pág.
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
INTRODUCCIÓN.....	x
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiv
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xvii
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
1.3. OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	6
1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS.....	7
1.5. VARIABLES.....	8
1.6. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.....	10
1.7. VIABILIDAD.....	11
1.8. LIMITACIONES.....	12
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	13
2.1. ANTECEDENTES.....	13
2.2. BASES TEÓRICAS.....	24
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	31
2.4. BASES EPISTÉMICAS.....	33
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	36
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	36
3.2. DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	36

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	37
3.4. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	40
3.5. TÉCNICAS DE RECOJO, PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS.....	41
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	44
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	81
CONCLUSIONES.....	84
SUGERENCIAS.....	86
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	88
ANEXOS.....	92

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de las variables.....	10
Tabla 2. Determinación de la Muestra.....	39
Tabla 3. Escala de valoración de las preguntas para la variable independiente	42
Tabla 4. Escala de valoración de las preguntas para la variable Dependiente.....	43
Tabla 5. ¿Considera que la selección del personal de la MDM fue adecuada?.....	44
Tabla 6. ¿Se ha seleccionado el personal buscando cumplir metas específicas?.....	46
Tabla 7. ¿Se planifican las tareas y actividades del personal de la MDM?...	47
Tabla 8. ¿Están los trabajadores distribuidos según las necesidades de la institución?.....	48
Tabla 9. ¿Están bien remunerados los trabajadores?.....	49
Tabla 10. ¿Existe una política de mejoras remunerativas según los resultados alcanzados?.....	50
Tabla 11. ¿La institución les brinda capacitaciones?.....	51
Tabla 12. ¿Existen incentivos para capacitarse?.....	52
Tabla 13. ¿Existe un control adecuado de las labores de los trabajadores de la MDM?.....	53
Tabla 14. ¿Es adecuada la infraestructura actual de la MDM?.....	54

Tabla 15. ¿Funcionan bien los equipos con los que fue atendido?.....	55
Tabla 16. ¿Fue atendido con rapidez y puntualidad?.....	56
Tabla 17. ¿Es justificable la demora en las atenciones?.....	57
Tabla 18. ¿Le han cumplido con solucionar su problema en el plazo ofrecido?.....	58
Tabla 19. ¿Los trabajadores hacen los esfuerzos por cumplir sus ofrecimientos?.....	59
Tabla 20. ¿Los trabajadores muestran interés por atenderlo?.....	60
Tabla 21. ¿Le escuchan con atención cuando lo atienden?.....	61
Tabla 22. ¿Lo atendieron con amabilidad?.....	62
Tabla 23. Frecuencias observadas de la primera hipótesis específica.....	66
Tabla 24. Frecuencias esperadas de la primera hipótesis específica.....	66
Tabla 25. Chi cuadrada de la primera hipótesis específica.....	67
Tabla 26. Frecuencias observadas de la segunda hipótesis específica.....	68
Tabla 27. Frecuencias esperadas de la segunda hipótesis específica.....	69
Tabla 28. Chi cuadrada de la segunda hipótesis específica.....	69
Tabla 29. Frecuencias observadas de la tercera hipótesis específica.....	71
Tabla 30. Frecuencias esperadas de la tercera hipótesis específica.....	71
Tabla 31. Chi cuadrada de la tercera hipótesis específica.....	71
Tabla 32. Frecuencias observadas de la cuarta hipótesis específica.....	73
Tabla 33. Frecuencias esperadas de la cuarta hipótesis específica.....	73
Tabla 34. Chi cuadrada de la cuarta hipótesis específica.....	74

Tabla 35. Frecuencias observadas de la quinta hipótesis específica.....	75
Tabla 36. Frecuencias esperadas de la quinta hipótesis específica.....	76
Tabla 37. Chi cuadrada de la quinta hipótesis específica.....	76
Tabla 38. Frecuencias observadas de la hipótesis general.....	78
Tabla 39. Frecuencias esperadas de la hipótesis general.....	78
Tabla 40. Chi cuadrada de la Hipótesis general.....	79

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Percepción de la calidad del servicio.....	9
Figura 2. Proceso de capacitación a los recursos humanos.....	29
Figura 3. ¿Considera que la selección del personal de la MDM fue adecuada?.....	44
Figura 4. ¿Se ha seleccionado el personal buscando cumplir metas específicas?.....	46
Figura 5. ¿Se planifican las tareas y actividades del personal de la MDM?...	47
Figura 6. ¿Están los trabajadores distribuidos según las necesidades de la institución?.....	48
Figura 7. ¿Están bien remunerados los trabajadores?.....	49
Figura 8. ¿Existe una política de mejoras remunerativas según los resultados alcanzados?.....	50
Figura 9. ¿La institución les brinda capacitaciones?.....	51
Figura 10. ¿Existen incentivos para capacitarse?.....	52
Figura 11. ¿Existe un control adecuado de las labores de los trabajadores de la MDM?.....	53
Figura 12. ¿Es adecuada la infraestructura actual de la MDM?.....	54
Figura 13. ¿Funcionan bien los equipos con los que fue atendido?.....	55
Figura 14. ¿Fue atendido con rapidez y puntualidad?.....	56
Figura 15. ¿Es justificable la demora en las atenciones?.....	57

Figura 16. ¿Le han cumplido con solucionar su problema en el plazo ofrecido?.....	58
Figura 17. ¿Los trabajadores hacen los esfuerzos por cumplir sus ofrecimientos?.....	59
Figura 18. ¿Los trabajadores muestran interés por atenderlo?.....	60
Figura 19. ¿Le escuchan con atención cuando lo atienden?.....	61
Figura 20. ¿Lo atendieron con amabilidad?.....	62
Figura 21. Región de rechazo de la hipótesis nula H_0	65
Figura 22. Chi cuadrada de la primera hipótesis específica.....	67
Figura 23. Chi cuadrada de la segunda hipótesis específica.....	70
Figura 24. Chi cuadrada de la tercera hipótesis específica.....	72
Figura 25. Chi cuadrada de la cuarta hipótesis específica.....	74
Figura 26. Chi cuadrada de la quinta hipótesis específica.....	77
Figura 27. Chi cuadrada de la hipótesis general.....	80

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DE PROBLEMA

Frente a un entorno cada vez más globalizado y una realidad empresarial que se relaciona con aspectos multiculturales y multinacionales, aparece la gestión de los recursos humanos como tema de mayor relevancia para lograr que la empresa o institución alcance sus objetivos, debiendo hacerle frente a obstáculos de tipo cultural y teniendo que superar diversas restricciones relacionadas a la política interna de cada nación. Por ese motivo, todo lo vinculado a la administración de recursos humanos implica todo un reto para todas las áreas en las cuales se cuente con un número importante de trabajadores.

En los últimos años ha crecido considerablemente el interés, tanto en el ámbito académico como empresarial, por el análisis de los nuevos métodos de organización del trabajo y las prácticas de los recursos humanos. Convirtiéndose en un factor clave en cuanto a la difusión de estas prácticas el cual tiene un claro impacto en el éxito o fracaso de sus operaciones.

En diversas ocasiones el número reducido de trabajadores hace que no se tome en cuenta disponer de roles específicos para la gestión del personal a cargo, lo cual crea que el jefe inmediato sea quien tome las decisiones a criterio personal generalmente con un fuerte sesgo empirista que más adelante ha de producir fisuras en la estructura organizacional, de allí que surge la necesidad de gestionar no sólo las capacidades laborales sino el talento humano en general.

En la actualidad, diferentes instituciones públicas, en lugar de que los recursos humanos sean un punto clave en una organización con un vínculo directo con los altos niveles de decisión, están, muchas veces, subordinados jerárquicamente a las gerencias administrativas que en distintos casos el gerente de administración pretende no responsabilizarse de la administración del personal y toma distancia de los temas que vincula a los asuntos laborales.

Donde las áreas del personal se transforman en irrelevantes unidades de simples trámites administrativos; de control de asistencia, de registro y responsable de las planillas cuando sus labores poseen un alto cargo burocrático y una pesada orientación logística. Este caso usualmente ocurre cuando pierde su nivel jerárquico dependiendo de estratos que tienen responsabilidades distintas, conllevando a no apreciar la importancia y singular transcendencia que tiene para los fines institucionales y de gobierno, que al asumir un papel estratégico, propone, flexibiliza las políticas institucionales articulando y compatibilizando los vínculos labores y el desarrollo humano con la misión y visión de la institución.

En esta pésima situación permanecen muchos de los órganos de personal en un Sector Público, donde el director en vez de ocuparse a potenciar de manera estratégica los recursos humanos y enfrentar apropiadamente las relaciones laborales se dedica a realizar con “eficiencia y eficacia” trabajos administrativos rutinarios que no constituyen un real aporte o valor agregado a los fines institucionales.

Al llevar a cabo cualquier actividad o labor, es fundamental definir políticas o pautas que serán ejecutadas con el propósito de que el trabajo se realice de la mejor manera y se logren los objetivos que han sido

trazados con antelación. Las políticas planifican el camino para las acciones que se van a llevar a cabo y colaboran ante cualquier obstáculo que pueda ocurrir.

Durante los cuatro anteriores años (2014-2018), en la Municipalidad Distrital de Manantay (MDM) se ha percibido una preocupante inestabilidad política debido principalmente a la situación legal del alcalde de turno quien estuvo en más de una ocasión con orden de captura, provocando en el municipio un vacío de poder que fue aprovechado por personas inescrupulosas para generar caos y desgobierno, ya que no se tenía la certeza de quien era realmente el alcalde ni cuánto tiempo duraría en el cargo.

Como producto de estos cambios se vivió un ambiente de incertidumbre y zozobra entre los usuarios de la municipalidad, situación que el actual alcalde se propuso revertir. Para tal efecto se ha realizado también importantes modificaciones en el personal destinado a la atención de los usuarios, implementándose variaciones en las políticas de recursos humanos. Así, se ha observado que en el presente año estas variaciones otorgan una mayor jerarquía a la gestión de los recursos humanos, principalmente los que tienen relación directa con el público, esperándose con ello un impacto significativo en la satisfacción del público usuario de dicha municipalidad.

Frente a lo establecido por la nueva gestión de la Municipalidad Distrital de Manantay, en los temas referidos a la gestión de recursos humanos, se hace necesario establecer parámetros e indicadores que permitan el monitoreo y seguimiento de resultados, de modo que se puedan ejecutar los ajustes necesarios para que se produzca una mejora

importante en la calidad del servicio.

Es lógico inferir que los servicios que proporciona la mencionada municipalidad fueron considerados como deficientes debido al clima laboral enrarecido y la elevada tasa de rotación de personal que se produjo durante la gestión edil anterior, sin embargo esa situación ha cambiado y desde el mes de enero del presente año se observa cierta continuidad tanto en los cargos de confianza como en los funcionarios que realizan labores técnicas, de manera que el tema de inestabilidad política podemos considerarlo como algo superado, lo que hace factible el poder implementar nuevas políticas de gestión o en caso de que ya existan fortalecerlas para un mejor desempeño del personal.

El interés del investigador acerca del tema de Políticas de Recursos Humanos data de dos años atrás, pero una investigación realizada en un escenario tan variable se volvía muy compleja por lo cual se consideró conveniente modificar el ámbito temporal para cuando se tenga mejores condiciones, por esta razón se decidió llevarlo a cabo en el presente año (2019) en el cual no se tiene esa sensación de permanentes marchas y contramarchas en las políticas de gestión, lo que hace esperar que se pueda medir la evolución de nuestras variables sin las distorsiones provenientes de la inestabilidad y el desgobierno.

Es en estas circunstancias que han surgido las interrogantes que plantearemos a continuación en nuestro problema de investigación.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

- ¿De qué manera la Política de Gestión de Recursos Humanos se relaciona con la Calidad del Servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Manantay en el año 2019?

1.2.2.. Problemas Específicos

- ¿Qué tipo de relación existe entre la Provisión de Recursos Humanos y la Calidad de Servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Manantay en el año 2019?
- ¿En qué forma la Aplicación de Recursos Humanos se relaciona con la Calidad de Servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Manantay en el año 2019?
- ¿En qué medida el Mantenimiento de Recursos Humanos se relaciona con la Calidad de Servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Manantay en el año 2019?
- ¿Cómo se relaciona el Desarrollo de Recursos Humanos con la Calidad de Servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Manantay en el año 2019?
- ¿Cuál es la forma en que el Control de Recursos Humanos se relaciona con la Calidad de Servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Manantay en el año 2019?

1.3. OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1.3.1. Objetivo General

- Determinar de qué manera la Política de Gestión de Recursos Humanos se relaciona con la Calidad del Servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Manantay en el año 2019.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Encontrar el tipo de relación que existe entre la Provisión de Recursos Humanos y la Calidad de Servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Manantay en el año 2019.
- Especificar en qué forma la Aplicación de Recursos Humanos se relaciona con la Calidad de Servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Manantay en el año 2019.
- Precisar en qué medida el Mantenimiento de Recursos Humanos se relaciona con la Calidad de Servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Manantay en el año 2019.
- Establecer cómo se relaciona el Desarrollo de Recursos Humanos con la Calidad de Servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Manantay en el año 2019.
- Identificar cuál es la forma en que el Control de Recursos Humanos se relaciona con la Calidad de Servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Manantay en el año 2019.

1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS

1.4.1. Hipótesis General

- La Política de Gestión de Recursos Humanos se relaciona con la Calidad del Servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Manantay en el año 2019.

1.4.2. Hipótesis Específicas

- Existe relación entre la Provisión de Recursos Humanos y la Calidad de Servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Manantay en el año 2019.
- La Aplicación de Recursos Humanos se relaciona con la Calidad de Servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Manantay en el año 2019.
- El Mantenimiento de Recursos Humanos se relaciona con la Calidad de Servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Manantay en el año 2019.
- El Desarrollo de Recursos Humanos tiene relación con la Calidad de Servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Manantay en el año 2019.
- El Control de Recursos Humanos se relaciona con la Calidad de Servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Manantay en el año 2019.

1.5. VARIABLES

1.5.1. Variable Independiente

- Política de gestión de recursos humanos.

Definición Conceptual

“Las políticas de recursos humanos corresponden a la forma como las organizaciones pretenden trabajar con sus miembros para lograr por medio de ellos los objetivos organizacionales, que a su vez cada uno logra sus objetivos individuales. Estas varían enormemente, según la organización”. (Puchol, 2007, p.112)

“Son todas las guías que orientan para desarrollar acciones administrativas enfocadas hacia los funcionarios de la institución y a su desarrollo conjunto. La definición de tales políticas deben estar de acuerdo con las definiciones metodológicas generales indicadas por la institución, las que establecen su razón de ser y su visualización de futuro, y estar centradas a contribuir y dar viabilidad a la construcción de ese estado futuro deseado”. (Gómez-Mejía, 2016, p.134)

“Las políticas de Recursos Humanos de una empresa son aquellas estrategias diseñadas por el departamento de recursos humanos de una compañía y pensadas para gestionar todo el ciclo de vida de los empleados, desde su captación hasta su retención y crecimiento dentro de la organización”. (Dolan, 2007, p.89)

Definición Operacional

“Viene a ser un conjunto de reglas y normas que permiten a la empresa a conducir a sus trabajadores de modo que su actuación esté conforme a las metas y objetivos de la institución. Se implementa

considerando aspectos como la provisión, aplicación, mantenimiento, desarrollo y seguimiento de los recursos humanos”. (Chiavenato, 2017, p.162)

1.5.2. Variable Dependiente

- Calidad de servicio.

Definición Conceptual

“Desde la perspectiva del cliente, es la calidad recibida y su evaluación requiere de las características específicas del servicio, de los consumidores y del contexto en el cual se desenvuelven”. (Duque, 2005, p.154)

“La calidad del servicio puede definirse como el resultado de la evaluación de cumplimiento que realiza el consumidor. Es decir si dicho servicio cumple con los fines que tiene previsto, a sabiendas que puede verse modificado en nuevas transacciones por las futuras experiencias del consumidor”. (Villalba, 2013, p.69)

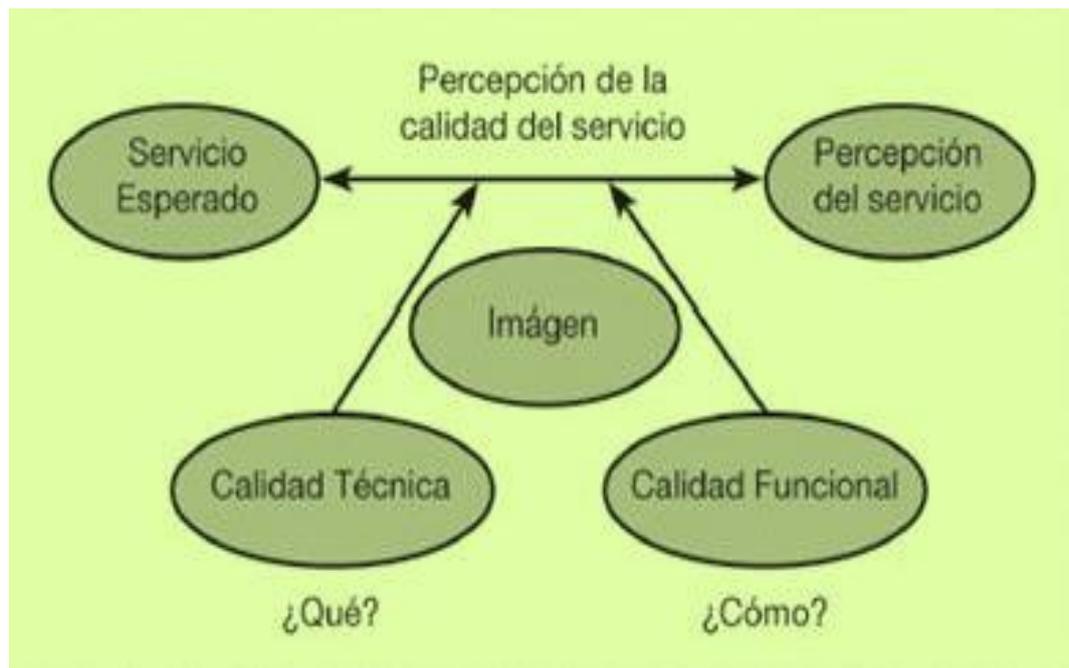


Figura 1. Percepción de la calidad del servicio según Mora, 2011, p.160

Definición Operacional

"La calidad en el servicio es una metodología que se implementa para garantizar la plena satisfacción de sus usuarios, tanto internos como externos. Está relacionada a los elementos tangibles, capacidad de respuesta, fiabilidad y empatía con el usuario". (Mora, 2011, p.148)

1.5.3. Operacionalización de las Variables

Tabla 1. Operacionalización de las variables

LA POLÍTICA DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDA LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MANANTAY, AÑO 2019.					
VARIABLE	DEFINICIONES		DIMENSIONES	INDICADORES	Items
	CONCEPTUAL	OPERACIONAL			
POLÍTICA DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	Es la manera como las organizaciones aspiran a trabajar con sus miembros para alcanzar por intercambio de ellos los objetivos organizacionales, a la vez que uno logra sus objetivos individuales. (Chiavenato, 2001)	Viene a ser un conjunto de reglas y normas que permiten a la empresa a conducir a sus trabajadores de tal forma que su actuación esté de acuerdo con las metas y objetivos de la institución. Se implementa considerando aspectos como la provisión, aplicación, mantenimiento, desarrollo y seguimiento de los recursos humanos.	Provisión	Eficacia en la selección de los nuevos miembros	1, 2
			Aplicación	Planeación y distribución de la fuerza laboral	3, 4
			Mantenimiento	Remuneración directa e indirecta a los empleados	5, 6
			Desarrollo	Capacitación a los trabajadores	7, 8
			Seguimiento	Evaluación del desempeño	9
CALIDAD DE SERVICIO	Desde la perspectiva del cliente, es la calidad percibida y su evaluación depende de las características específicas del servicio, de los clientes y del contexto en el cual se desenvuelven. (Duque, 2005)	La calidad en el servicio es una metodología que se implementa para garantizar la plena satisfacción de sus clientes, tanto internos como externos	Nivel de satisfacción	Infraestructura y equipamiento adecuado	1, 2
				Tiempo de espera para ser atendido	3, 4
				Ofrecimientos cumplidos	5, 6
				Interés por el usuario	7, 8
				Amabilidad en el trato	9

Fuente: Elaboración propia.

1.6. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

Ante los cambios dispuestos por la actual gestión municipal, orientados específicamente a revertir la situación de intranquilidad, preocupación desconfianza por parte del público usuario de la municipalidad, resultan de mucha trascendencia las nuevas políticas de Gestión de Recursos Humanos establecidos en el presente año en la Municipalidad Distrital de Manantay.

La implementación de estas disposiciones está significando la utilización de importantes recursos municipales, entre financieros, infraestructura y recursos humanos. Por tal motivo resulta de mucha importancia la realización de los estudios necesarios que permitan determinar en qué medida se están cumpliendo con los propósitos planteados.

Tal es la intención del presente estudio, con el que se estarán dando las recomendaciones necesarias que permitan efectuar los ajustes necesarios en las políticas de gestión interna dispuestas y en el uso de los recursos de este municipio.

1.7. VIABILIDAD

Materiales de investigación. Para el proceso de investigación se realizó dos encuestas, con cuestionarios de tipo impersonal. La aplicación de los cuestionarios se llevó a cabo con el previo consentimiento de la Gerencia Municipal de la MDM.

Recurso Humano. Para la ejecución de la encuesta, además del investigador se contó con la ayuda de 03 colaboradores que fueron previamente capacitados por el docente asesor.

Recurso Temporal. El tiempo de aplicación de cada cuestionario fue de aproximadamente 15 minutos, por tratarse de respuestas cerradas. Los 208 cuestionarios fueron administrados y procesados en el lapso de 05 meses (julio - noviembre del 2019).

Recurso Financiero. El financiamiento del estudio fue cubierto en su totalidad por el investigador con recursos propios.

1.8. LIMITACIONES

En esta investigación no se encontró mayores limitaciones:

Técnicas, el grado de colaboración de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay estuvo condicionado a su carga laboral y su disposición a colaborar con la investigación; por esta razón en varias ocasiones se tuvo que postergar la aplicación del cuestionario para buscar un momento más propicio.

Espaciales, el estudio pretende medir la calidad de servicio brindado a los usuarios en general, lo cual implicaría abarcar incluso a pobladores de otros distritos, pero por restricciones de recursos logísticos se ha efectuado el estudio sólo en el interior de la municipalidad, excepto para el caso de los trabajadores de maestranza que prestan sus servicios fuera del local municipal.

Temporales, para medir con mayor objetividad el efecto de las políticas de gestión, se requeriría extender el análisis a un horizonte más amplio, pero considerando las restricciones en horario y fechas de entrega, esa condición no estuvo dentro de las posibilidades del investigador por lo que el análisis se limitó solo a lo que acontece en el año 2019.

Económicas, el financiamiento constituye la mayor limitación, ya que el investigador no recibe ningún tipo de auspicio o apoyo externo, por lo que todos los gastos involucrados fueron afrontados íntegramente.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. A Nivel Internacional

Política de Gestión de Recursos Humanos

Ghiglione (2015), en su tesis titulada *Gestión de RR.HH del personal de planta permanente de la Honorable Cámara de Diputados (Provincia de La Pampa). Desafíos para una adecuada evaluación de desempeño*. Objetivo general: Generar conciencia de la necesidad de evaluaciones periódicas de desempeño del personal de planta permanente en los ámbitos de la Administración Pública como insumo necesario para la mejora continua en la gestión integral y en particular de sus RR.HH.

Concluye su estudio indicando que los responsables de la Dirección de Recursos Humanos de la Honorable Cámara de Diputados de la provincia de La Pampa, no cuentan con las herramientas necesarias que posibilite estimar el aporte real de los trabajadores a la organización, a través de evaluaciones periódicas de desempeño.

Jaén (2010), en su artículo científico *Predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales*, cuyo objetivo principal fue conocer la capacidad de las variables de personalidad, motivación, y la percepción de los factores psicosociales del entorno organizacional para determinar el rendimiento laboral en un grupo de trabajadores mexicanos del ámbito de la seguridad privada; a modo de conclusión, señala que: La satisfacción y motivación laboral, el compromiso o las competencias de los trabajadores,

forman parte del Capital Humano de una organización, que es específicamente el encargado de producir los otros dos tipos de Capital, el Estructural (sistemas de información, cultura organizacional, procesos de trabajo, etc.) y el Relacional (las relaciones que los trabajadores desarrollan con los clientes, proveedores de la empresa), estableciendo el Capital Intelectual que una determinada institución cuenta en un momento dado. Algunos de los aspectos que intervienen en el rendimiento laboral de los trabajadores (y por ende, en los resultados de la organización) son: su motivación, sus características de percepción y la personalidad (más o menos positiva/negativa) que éstos tengan sobre de los factores psicosociales de su entorno de trabajo. Asimismo, indicaron que la variable motivación y demandas cognitivas cumplen un papel muy importante a la hora de determinar el nivel de rendimiento del personal.

Vieira (2014), en su artículo científico *Gestión de recursos humanos: indicadores y herramientas*, señala: Las nuevas tendencias de las estructuras organizacionales deben adaptarse a las necesidades del entorno alcanzando el control de la gestión de recursos humanos, así como poner en marcha el uso de indicadores de gestión para delimitar los problemas existentes en un proceso y así tomar las decisiones que sean necesarias.

Es por ello que la organización debe llevar a cabo el uso de los indicadores de gestión, para el mejoramiento de los procesos establecidos en la administración de personal como lo son: provisión, aplicación, mantenimiento, desarrollo y control. Cabe agregar dos elementos importantes como lo son la eficacia y la eficiencia, el primero de estos es la virtud o la capacidad de realizar algo de manera óptima y el segundo es el

empleo de los medios; así como recursos y tiempo, usados de un modo racional para lograr dicho objetivo. Toda organización debe asegurar la eficacia y la eficiencia dentro de su proceso de trabajo para la adecuación de un mercado globalizado.

Por consiguiente, la gestión de recursos humanos debe estar ajustada con la eficacia y eficiencia para que estas prácticas asignadas puedan cubrir las necesidades y/o demandas y así se logren óptimamente, ya que la gerencia debe evaluar y verificar si los indicadores que están implementando son los adecuados para el funcionamiento integral de la organización y la utilización adecuada de los recursos disponibles.

Calidad de Servicio

Lascurain (2013), en su tesis titulada *Diagnóstico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida*. Tuvo como objetivo principal diagnosticar los principales factores que tienen influencia sobre la calidad del servicio de la empresa, para establecer una propuesta de mejora viable que incrementa la satisfacción y lealtad de los clientes. Aplicó la metodología de la revisión de la literatura, el cual le permitió buscar los modelos de calidad en el servicio para seleccionar y adaptar el más adecuado a su estudio. Asimismo, realizó una propuesta viable para que la empresa mejore la calidad del servicio que brinda. Finalmente concluyó que considera que la empresa cumplió con sus objetivos de manera satisfactoria, ya que la empresa logra satisfacer a sus clientes. Además, agregó establecer un manejo de quejas de la empresa permitiendo a los clientes comunicar su descontento ayudando a la empresa a mejorar y resolver sus problemas.

Sánchez (2017), en su tesis titulada *Evaluación de la calidad de servicio al cliente en el Restaurante Pizza Burger Diner de Gualan, Zacapa*. Planteó como objetivo general evaluar la calidad del servicio al cliente en el restaurante Pizza Burger Diner de Gualán, concluye su estudio, indicando que: Realizó una evaluación y de acuerdo al índice de Calidad del Servicio – ICS en el restaurante Pizza Burger Diner Gualán es de -0.18, el cual indicó que existía insatisfacción en sus clientes por el servicio recibido. Asimismo, determinó que la brecha de insatisfacción promedio es de -0.17. En la cual la dimensión o variable con mayor insatisfacción corresponde a elementos tangibles (-0.22), seguida por capacidad de respuesta (-0.21), empatía (-0.16), fiabilidad (-0.14) y confiabilidad (-0.13). Estos valores indican que en ninguna de las cinco variables o dimensiones se satisfacen las necesidades de los clientes. Además, determinó que los colaboradores comprendían las expectativas de los clientes, debido a que tienen una relación directa y permanente con ellos; mientras que los directivos no.

López (2018), en su investigación titulada *Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil*. Cuyo objetivo fue determinar la relación de la calidad del servicio con la satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil, a través de una investigación de campo para el diseño de estrategias de mejora del servicio al cliente; encontró lo siguiente: Que el servicio que brinde al cliente es muy importante en cualquier empresa, depende de esto el éxito o el fracaso de la misma. Puesto que para la organización es bueno que un cliente salga satisfecho para que así ellos puedan recomendar el lugar por su buena comida y servicio. Asimismo, existen clientes insatisfechos en el restaurante Rachy's; evidenció que el

personal de servicio no brinda un trato personalizado, indicó que los pocos empleados del restaurante no estaban siendo capacitados y ocasionaba que el servicio no sea rápido. Además, pudo comprobar que existía una relación significativa positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción al cliente, lo que significó que si aumenta la calidad del servicio va aumentar la satisfacción al cliente o si es que disminuye la calidad de servicio disminuye la satisfacción al cliente.

2.1.2. A Nivel Nacional

Política de Gestión de Recursos Humanos

Mallco (2017), en su tesis titulada *Gestión de talento humano y competitividad comercial en las artesanías de cerámica del Distrito de Quinua, Ayacucho 2016 – 2017*. Tuvo como objetivo general determinar la influencia de un sistema de gestión de talento humano en la competitividad empresarial en las artesanías de cerámica del distrito de Quinua, Ayacucho. Llegó a la conclusión de que una adecuada gestión del talento humano influye en la competitividad comercial de las Mypes dedicadas a la artesanía en cerámica, en el distrito de Quinua, el cual trae beneficios económicos para la empresa. Además, los métodos de trabajo tradicional son influyentes de manera negativa en la calidad del producto de la artesanía en cerámicas en el distrito de Quinua, debido a que estos “métodos tradicionales” promueven el trabajo personalista, no permiten las capacitaciones y es mínima los reconocimientos que se otorgan al personal, por trabajos, esfuerzos, dedicación, desempeños que resalten por encima de los demás colaboradores.

Osorio y Zaravia (2017), en su tesis titulada *Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicio en la Gerencia de Planeamiento,*

Presupuesto y Acondicionamiento Territorial - Gobierno Regional de Huancavelica – 2016. Tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la gestión del talento humano la calidad de servicio en el personal en la Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial -Huancavelica – 2016. Revela su importancia debido a que buscó establecer la relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio, el cual hace referencia a la manera de conducir el gerenciamiento del activo intangible, llamado también recursos humanos; puesto que existen formas y distintas maneras de conducir a un conjunto de componentes humanos, y depende de ella la forma de actuar o el comportamiento dentro la institución. Concluye su estudio determinando que existe relación, puesto que es prescindible contar con una gestión de talento humano, puesto que esta Gerencia es la columna vertebral en un Gobierno Regional para el crecimiento del Departamento prestar una calidad de servicio, se convierte como una necesidad de una población, si esta se cumple se ve como una buena calidad de servicio.

Ruiz (2014), en su tesis titulada *Desarrollo del personal y satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión*, tuvo como objetivo principal sustentar de qué manera el Desarrollo del Personal influye en la Satisfacción Laboral de los trabajadores; en la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión. Señala que las decisiones en temas de recursos humanos deben posibilitar la conciliación de necesidades de la municipalidad y admitir las demandas de sus trabajadores, a modo de perfeccionar la calidad de vida laboral, procediendo a generar una adecuada motivación para su trabajo. A modo de conclusión, la institución presentó ciertas debilidades respecto al desarrollo de su personal con

cargos de confianza, en cuanto al nivel académico este no había sido mejorado, asimismo, no incentiva la asistencia a cursos técnicos ni a eventos menores de capacitación

Calidad de servicio

Mego (2013), en su artículo científico *Propuesta de calidad total para mejorar el servicio en la Municipalidad de la Provincia de Chiclayo, Perú*, señala que: En el Perú la Gestión de la calidad, comenzó en el año 1989, debido a la creación del Comité de Gestión de la Calidad (CGC), conformado por instituciones educativas, gremiales y técnicas reunidas en apoyo a un acuerdo de Cooperación Interinstitucional. El CGC estableció en el año 1991 un concurso motivacional de mejoramiento de la calidad, con el fin de fomentar el desarrollo de la calidad, elevando su nivel y mejorando la competitividad de las empresas. No resulta una tarea fácil lograr cambios en los municipios con arraigo en prácticas burocráticas, rutinarias y estáticas, contrarias a las técnicas y principios de la gestión de la calidad pero de seguir con una situación como la descrita, seguramente que el malestar social y reclamos de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Chiclayo será generalizado y no se estarán dando las condiciones adecuadas para implementar un sistema de gestión de la calidad que permita mejorar los servicios locales. Es posible mejorar los servicios municipales, dándose un tratamiento adecuado, aplicando las normas y procesos de un sistema de calidad, pero respaldadas por la efectividad de la técnica y las teorías en materia de calidad, realizando un estudio de los servicios orientados a mejorar las condiciones de vida de la población, atendiendo sus reclamos, quejas y denuncias de tal modo que se cubra las expectativas de los usuarios, que ameritarán con seguridad

medidas correctivas al mal servicio municipal. El servicio deficiente que presta la Municipalidad Provincial de Chiclayo es debido a su inadecuada infraestructura, desactualizada organización y funciones, falta de coordinación con los usuarios para conocer su percepción y satisfacer sus expectativas. Es posible mejorar la calidad del servicio de la Municipalidad aplicando la propuesta descrita que se basa en el enfoque de la calidad total.

Liza y Siancas (2016), en su estudio titulado *Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en una Entidad Bancaria de Trujillo, 2016*. Señala que lograron determinar que la calidad de servicio impacta positivamente en la satisfacción del cliente, en 0.143 para el caso de percepción de los clientes y 0.071 para el caso de expectativas, según el modelo obtuvieron un grado explicación de 91.6%. Además de lograr analizar la satisfacción en general, indicando que la satisfacción resultó siendo baja en todas las agencias, presentando una diferencia significativa entre lo percibido y lo esperado. Asimismo, las tres agencias mostraron niveles elevados de insatisfacción: Mayorista Vallejo y Trujillo Matriz. También midió la relación entre la satisfacción del cliente y la calidad del servicio bancario, hallando que es positiva con un valor de 38.6% para la calidad percibida, según el Coeficiente Rho de Spearman. Consideró una escala de medición de 1 a 7, mayores niveles de percepción de calidad de servicio, son acompañados por mayores niveles de satisfacción del cliente.

Ramírez (2016), en su tesis titulada *Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016*. Concluyó su estudio indicando que encontró una relación positiva y directa con un coeficiente de correlación de 0.2705 entre la calidad de

servicio y la satisfacción del usuario del área de farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016; es decir cuanto mejor era el servicio brindado, mayor era la satisfacción de los pacientes. Además determinó que existía una relación directa con un coeficiente de 0.0157 entre la satisfacción del usuario y su dimensión confiabilidad de la calidad de servicio en el área de Farmacia del hospital Santa Gema; poniendo en evidencia que a mayor confianza dada mediante la solución de los problemas de salud que aquejan al usuario, mayor era la satisfacción que posean.

2.1.3. A Nivel Local

Política de gestión de Recursos Humanos

Pecho, García y Huillca (2018), en su trabajo de investigación titulada *El clima laboral y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2017*, cuyo objetivo general fue determinar la relación del clima laboral con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2017. A modo de conclusión, encontraron que existe relación negativa muy baja y no significativa entre el clima laboral y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2017, al haber obtenido la relación de (-0.045), y de significancia (0.654), lo que manifiesta que el clima laboral, mediante la estructura organizacional, la responsabilidad, la cooperación y la identidad, no son determinantes para lograr una relación significativa con la calidad del servicio. Sin embargo, el nivel alcanzado de la variable clima laboral, es 74.76% intermedio, información proporcionada por los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo de la ciudad de Pucallpa, lo que manifestó que en su gran mayoría los trabajadores perciben la estructura organizacional,

practican la responsabilidad y, la cooperación, y se identifican con la organización en un término medio.

Benavente, Correa y Pinedo (2018), en su tesis *La motivación laboral y la gestión del talento humano en la unidad de gestión educativa local de Coronel Portillo, 2017*, analizaron la posible relación de tipo causal entre la motivación del personal administrativo de la UGEL de Coronel Portillo y la gestión del talento humano, concluyendo que existe relación positiva moderada y significativa entre la motivación laboral y la gestión del talento humano, en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, en el año 2017, habiendo obtenido como resultados de la correlación de un coeficiente del orden de $r = 0.654$ con un valor $p = 0.000$, lo que estaría indicando que la motivación laboral y la gestión del talento humano, van de la mano en aquella institución del Estado. Además de existir relación positiva moderada y significativa entre las condiciones de trabajo y la gestión del talento humano, en la Unidad de Gestión Educativa Local de Coronel Portillo, 2017, por haber obtenido los resultados de relación 0.587 y de valor $p = 0.000$, lo que indicó que las condiciones de trabajo eran muy importantes en la gestión del talento humano.

Calidad de Servicio

Pinchi (2018), en su tesis *Gestión municipal y calidad del servicio de la Municipalidad del Distrito de Manantay, Provincia de Coronel Portillo, Departamento de Ucayali 2017*. En su investigación, encontró una relación negativa muy baja y no significativa, entre la gestión municipal y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Manantay, 2017, pues obtuvo un grado de correlación de Pearson (-0.046) y un p valor de $0,679$ mayor de $0,05$; lo que significó que la gestión municipal no influye en forma positiva

en la calidad del servicio que ofrece esta municipalidad. Además, los resultados que arrojó su estudio muestran, de que halló una relación negativa muy baja y no significativa, entre el control y la calidad del servicio en la Municipalidad distrital de Manantay, 2017, por haber obtenido un grado de correlación de Pearson (-0.044) y un p valor de 0,688 mayor de 0,05; lo que significa que la supervisión del trabajo, el plan de supervisión, las metas a cumplir por periodo, información actualizada, corrección de los errores detectados no influyeron en forma positiva en la calidad del servicio que ofrece la municipalidad.

Domínguez y Huamán (2017), en su trabajo de investigación llamado *Gestión y calidad del servicio de la agencia Mibanco, 2016*. Concluyen su estudio indicando que la relación es positiva muy baja, y el valor de significancia es 0.364, superior al valor establecido 0.05, por lo tanto no existe relación significativa entre la gestión y calidad del servicio de la agencia Mibanco Pucallpa, 2016. Asimismo, observaron que la agencia no brindaba información completa referente a los préstamos, lo que les interesa solo es otorgar préstamos, no les informan el número de cuotas para sus pagos, tampoco cuanto deben pagar por día de mora, en caso de atraso, también pudieron observar que existe mucha demora en los trámites para adquirir una constancia de no adeudo entre otros, lo que ocasiona una pérdida de tiempo a los clientes.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Variable Independiente: Política de Gestión de Recursos Humanos

Gestión de Recursos Humanos

Las organizaciones suelen llevar a cabo evaluaciones con fines administrativos y/o de desarrollo. Las evaluaciones del desempeño siempre se emplean de manera administrativa puesto que son el sustento para tomar una decisión acerca de las condiciones laborales de un empleado, teniendo en consideración las promociones, despidos y las recompensas, entre otras.

Las evaluaciones con un propósito de desarrollo, se encuentran dirigidas hacia el mejoramiento del rendimiento del empleado y a fortalecer sus capacidades laborales, incluyendo la proporción de información a los empleados acerca de su rendimiento, brindando consejos respecto a los comportamientos laborales eficaces y ofrecerles formación y otras oportunidades de aprendizaje.

Una encuesta reciente indica que más de la mitad de los directivos creen que la evaluación del desempeño es estratégica para su negocio. Si se realiza apropiadamente la evaluación del desempeño puede ser la clave para desarrollar a los empleados y mejorar su rendimiento.

Además, concede los criterios adecuados para validar los sistemas de selección, asimismo, es la base sobre el cual se toma decisiones acerca del personal, como los despidos, y como estos se justifican legalmente. La evaluación del desempeño implica la identificación, medida y gestión del rendimiento de las personas de una organización:

La identificación significa determinar qué áreas del trabajo debería analizar el directivo cuando mide el rendimiento. Una identificación racional y defendible legalmente exige que el sistema de medición parta del análisis del puesto de trabajo. El sistema de evaluación, por tanto, debería centrarse en el rendimiento que afecta al éxito de la organización en lugar de en características irrelevantes para el rendimiento, tales como la raza, la edad o el sexo.

La medición, punto central del sistema de evaluación, implica la realización de un juicio sobre la “bondad” o “maldad” del rendimiento del empleado. Una buena medida del rendimiento debe ser algo coherente en toda la organización. Es decir, todos los directivos de la organización deben mantener estándares de calificación comparables.

La gestión es el objetivo general de cualquier sistema de evaluación. La evaluación debería ser algo más que una actividad retrospectiva que critica o alabar a los trabajadores por su rendimiento durante el año anterior. En lugar de ello, la evaluación debe adoptar una visión orientada al futuro respecto de lo que los trabajadores pueden hacer para alcanzar su potencial en la organización. Esto significa que los directivos deben ofrecer información a los trabajadores sobre su rendimiento anterior y ayudarles para alcanzar un rendimiento superior. (Gómez, 2008, p.52)

2.2.1.1. Dimensiones de la Variable Políticas de Gestión de Recursos Humanos

- **Provisión**

Según, Chiavenato (2000) en su libro *Introducción a la Teoría General de la Administración*, expresa: “Dónde, cómo y en qué condiciones reclutar los recursos humanos que la organización necesite. Criterios de

selección de recursos humanos y calidad para la admisión, en cuanto a aptitudes intelectuales e físicas, experiencia y potencial de desarrollo”.
(p.100)

- **Aplicación**

Planeación y distribución de la fuerza laboral

Armijo (2011), en su publicación titulada *Planificación estratégica e indicadores de desempeño en el sector público* plantea lo siguiente: La clasificación de los indicadores de desempeño es muy variada, hay autores que establecen tipologías de indicadores que abarcan seis o más categorías, incorporando a las dimensiones de evaluación de la eficiencia, eficacia, economía, calidad, y también los atributos de dichas medidas tales como equidad, entorno, tecnología, etc.

No obstante lo anterior, y teniendo en cuenta el objetivo de los indicadores de desempeño en el ámbito público ya mencionados, abordaremos la siguiente taxonomía.

Indicadores que entregan información de los resultados desde punto de vista de la actuación pública en la generación de los productos abarcando los indicadores de:

- Insumos (Inputs)
- Procesos o actividades
- Productos (outputs)
- Resultados finales (outcomes)

Indicadores desde el punto de vista del desempeño de dichas actuaciones en las dimensiones de eficiencia, eficacia, calidad y economía. Los indicadores de desempeño que comúnmente se conocen como las “3 E”: Eficiencia, Economía, Eficacia, agregando el indicador de calidad de

forma separada del indicador de “eficacia”, que se considera un atributo de esta categoría.

- **Eficacia**

El concepto de eficacia se refiere al grado de cumplimiento de los objetivos planteados: en qué medida la institución como un todo, o un área específica de ésta está cumpliendo con sus objetivos estratégicos, sin considerar necesariamente los recursos asignados para ello.

- **Cobertura**

La cobertura es la expresión numérica del grado en que las actividades que realiza, o los servicios que ofrece, una institución pública son capaces de cubrir o satisfacer la demanda total que por ellos existe. El porcentaje de cobertura de los servicios, actividades o prestaciones, es siempre una comparación de la situación actual respecto al máximo potencial que se puede entregar.

- **Focalización**

Este concepto se relaciona con el nivel de precisión con que las prestaciones y servicios están llegando a la población objetivo previamente establecido.

- **Capacidad para cubrir la demanda actual**

Este tipo de medidas de eficacia dice relación con la capacidad que tiene una institución pública para absorber de manera adecuada los niveles de demanda que tienen sus servicios.

- **Resultado final**

El resultado final es otra de las dimensiones del indicador de eficacia

y al igual que en la evaluación de programas públicos, lo que se busca es medir la contribución del conjunto de la intervención de la entidad pública (no así de un programa específico). Como resultado final se entenderá el efecto “final” o impacto que las acciones de una entidad tienen sobre la realidad que se está interviniendo”. (p.40)

También Chiavenato, 2000 conceptualiza a la aplicación de recursos humanos como:

“Definir los requisitos básicos de la fuerza laboral para el desempeño de tareas y funciones de cargos de la organización. Criterios de evaluación de la calidad y la adecuación de los recursos humanos, a través de una evaluación del desempeño”. (p.101)

- **Mantenimiento**

Remuneración directa e indirecta a los empleados:

Criterios de remuneración directa de los empleados, tomando en cuenta la evaluación del cargo y los salarios en el mercado de trabajo.

Criterios de remuneración indirecta de los empleados, teniendo en cuenta los programas de beneficios sociales adecuados a las necesidades existentes en los cargos de la organización.

Mantener motivada a la fuerza laboral, con la moral en alto, productiva y participativa dentro del entorno organizacional.

Mantener buenas relaciones con sindicatos y representantes del personal. (Chiavenato, 2000, p.101)

- **Desarrollo**

Preparación a los trabajadores

“Métodos de diagnóstico y programación de preparación constante de la fuerza laboral para la realización de las tareas y funciones dentro de

la organización.

Creación y desarrollo de habilidades capaces de garantizar la buena marcha y la excelencia organizacional, mediante el cambio de comportamiento de los miembros”. (Chiavenato, 2000, p.102)

- **Seguimiento y Control**

“Cómo mantener una base de datos capaz de proporcionar la información necesaria para la realización de análisis cuantitativo y cualitativo de la fuerza laboral disponible en la organización”. (Chiavenato, 2000, p.102)

“La calidad viene impuesta por el cliente; asegura que la calidad de un servicio o producto no parte de lo que pones en él, sino de la utilidad que el cliente puede sacar del mismo, es decir la calidad viene exigida por el cliente, y el objetivo es alcanzar ese nivel de calidad impuesta”. (Drucker, 2000, p. 61)

Es un diagnóstico consta en la realización de una lista de necesidades o carencias de capacitación que deben ser satisfechas, cuyas necesidades pueden ser pasadas, presentes o futuras. El diseño consiste en organizar el proyecto o programa de capacitación a fin de ocuparse de las necesidades en diagnóstico. (Chiavenato, 2013, p.56)

Quien debe ser	-----	Personal en capacitación o educandos
Cómo capacitar	-----	Métodos de capacitación o recursos
En qué capacitar	-----	Asunto o contenido de la capacitación
Quién capacitará	-----	Instructor o capacitador
Dónde se capacitara	-----	Local de capacitación
Cuándo capacitar	-----	Época u horario de la capacitación
Para qué capacitar	-----	Objetivos de la capacitación

Fuente: Chiavenato (2013)

Figura 2. Proceso de capacitación a los recursos humanos

2.2.2. Variable dependiente Calidad de Servicio

“Es brindar a los clientes y a los compañeros de trabajos, servicios y productos sin defectos y a tiempo”. (Crosby, 1991. p.5)

Es el hábito desarrollado por una empresa o institución para poder interpretar las perspectivas y exigencias de sus usuarios, para que de este modo poder ofrecerles un servicio accesible, ágil, adecuado, confiable y seguro, aún bajo situaciones imprevistas, de manera que el comprador se sienta entendido, atendido y servido personalmente, aportando mayores ingresos y menores costos para la organización. (López, 2013, p.66)

2.2.2.1. Dimensiones de la variable Calidad de servicio

- **Elementos tangibles**

“Se refiere a la apariencia de las instalaciones de la organización, la presentación del personal y hasta los equipos utilizados en determinada compañía (de cómputo, oficina, transporte, etc.). Una evaluación favorable en este rubro invita al interesado a que pase a ser un consumidor o usuario frecuente”. (López, 2009, p.76)

- **Capacidad de respuesta**

“La capacidad de respuesta de un sistema cualquiera es su probabilidad media de producir, frente a una demanda, una respuesta de calidad aceptable, dentro de un margen de tiempo aceptable y a un costo aceptable. En el caso específico de la relación entre los dirigentes y el pueblo, los dirigentes tienen mayor capacidad de respuesta en la medida en que las prioridades de su agenda política coinciden con las prioridades de la demanda pública”. (Sandhusen, 2002, p.152)

- **Fiabilidad**

“Es la seguridad o confianza que otorga alguien o algo. Esto se puede interpretar como la capacidad de un sistema o componente para desempeñar las funciones especificadas, cuando se usa bajo unas condiciones y periodo de tiempo determinados y está relacionada con el nivel en que satisface las necesidades de los usuarios y con operatividad y accesibilidad cuando se le requiere”. (William, Etzel y Bruce, 2004, p.107)

- **Empatía**

“Es una habilidad interpersonal que nos ayuda a percibir los sentimientos de los demás y poder hacer que se sientan menos solos. Con el fin de que la empatía exista es conveniente dejar de lado a los juicios morales y los fenómenos de raíz afectiva (simpatía, antipatía); de tal forma que se pueda tener una actitud tolerante, comprensiva pero no de pena o compasión ante cualquier circunstancia de la otra persona”. (Crosby, 1991, p.5)

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

2.3.1. Gestión

De acuerdo a lo planteado por Quiñones (2006), gestión “es la evaluación que permite a la alta dirección medir en forma eficaz, sistemática y objetiva la marcha de la organización, así como modificar el rumbo de la misma si se considera necesario, o adoptar las medidas correctivas para volver al camino original”. (p.36)

“Es el elemento integrador y concurrente de la toda acción administrativa que una institución realiza a través de la planeación, organización, dirección y control”. (Louffat, 2012. p.87)

“Es el método para alcanzar que se lleven a cabo las cosas, con una elevada capacidad y efectividad, constituido por la participación de otras personas y junto con ellas”. (Robbins y Decenzo, 2010. p.164)

2.3.2. Gestión de Recursos Humanos

Según la Escuela de Organización Industrial (2013) la gestión de recursos humanos “es el proceso administrativo aplicado al incremento y preservación del esfuerzo, las prácticas, la salud, los conocimientos, las habilidades, etc., de los miembros de la estructura, en beneficio de un sujeto, de la propia organización y del país en general”.

De igual manera, podemos decir que realizar el proceso de auxiliar a los empleados a alcanzar un nivel de desempeño y una calidad de conducta personal y social que cubra sus necesidades y expectativas personales.

Desde otro punto de vista, de acuerdo a Chiavenato (2013) afirma que “La gestión de recursos humanos consiste en planear, organizar y desarrollar todo lo concerniente a promover el desempeño eficiente del personal que compone una estructura”. (p.135)

La gestión de recursos humanos en una organización representa el medio que permite a las personas colaborar en ella y alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo.

2.3.3. Políticas de Recursos Humanos

De acuerdo a Salinas (2001), manifiesta que: “al realizar cualquier labor o actividad, es necesario definir pautas o políticas que serán implementadas con el fin de que el trabajo se desarrolle de la mejor forma y se alcancen los objetivos que se han trazado con antelación. Las políticas

guían y trazan el camino para las acciones que se van a realizar y ayudan ante cualquier obstáculo que pueda presentarse”. (p.56)

Dentro de una organización, las políticas son una orientación administrativa para impedir que los trabajadores realicen labores que no desean hacer, lo que acarrearía que no se cumplan a cabalidad todas las funciones que ya se han asignado con anterioridad. Además, sirven para que se alcancen, como dijimos anteriormente, los objetivos empresariales e individuales. Así como toda organización es diferente la una de la otra, sus políticas también. Estas se basarán según la filosofía y necesidades de cada empresa como tal. Sin embargo, existen ciertos aspectos que se deben tener en cuenta al querer implantar una política de recursos humanos en cualquier tipo de organización.

2.3.4. Calidad de los servicios institucionales

“Es un instrumento esencial que necesita de una cultura organizativa, un compromiso de todos, dentro de un proceso continuo de evaluación y mejoramiento, para alcanzar la satisfacción de los usuarios que acuden a las instituciones públicas”. (Hernández, Chumaceiro y Atencio, 2009, p.460)

“La calidad dentro de los servicios se encuentra sujeta a la calidad percibida, que es subjetiva, y se entiende como el juicio del usuario sobre la excelencia del servicio brindado por la institución”. (Duque y Chaparro, 2012, p.164)

2.4. BASES EPISTÉMICAS

De acuerdo a lo planteado por Jensen (2013), históricamente hablando, tenemos bases para pensar en realizar todo el esfuerzo posible

para que la Administración de Recursos Humanos alcance el estatus de ciencia; dicho cuerpo de conocimientos está nutrido fundamentalmente por las Ciencias del Comportamiento. “La evolución de sus principios es substancial al devenir de la cultura humana y ya es tiempo de contemporaneizar este campo de estudio con una cultura administrativa que destaque el valor de sus recursos humanos” (Cano, 2006, p.1), y el primer paso es enmarcarla dentro de un contexto filosófico y epistemológico para poder afianzar la fundamentación de su cuerpo de conocimientos como algo único e independiente de las demás ciencias.

La cuestión relacionada de plantear si la Administración de Recursos Humanos es una ciencia, una técnica o un arte, ha llevado a discutir si es lo uno o lo otro o si es una combinación de las tres, pero de acuerdo con las ideas que se han vertido en este sentido, a la Administración de Recursos Humanos se le han adjudicado en nuestra época, en la mayor parte de las universidades de los países industrializados la categoría de una ciencia, por lo que corresponde ahora coadyuvar a solidificar el andamiaje a partir del cual esta ciencia se desarrollará, es decir un marco conceptual propio. La Administración de Recursos Humanos tiene características de las cuales participa la ciencia, rasgos inconfundibles; por ejemplo, que la ciencia tiene carácter universal; es decir que la Administración de Recursos Humanos tiene universalidad:

- La Administración de los Recursos Humanos se aplica incuestionablemente en cualquier parte del mundo en la forma en que está diseñada.
- La Administración de Recursos Humanos también tiene unidades que conforman un todo (Auditoría, Reclutamiento, Selección,

Contratación, Inducción, Desarrollo y Post-relación); tiene entonces una característica que es una sola, y no un conjunto de disposiciones y conocimientos incoherentes.

- También en la formación de los principios financieros, psicológicos, sociológicos, legales, de la salud y administrativos han entrado los aspectos metodológicos que son inherentes a la ciencia, los cuales se aplican en toda clase de empresa, como son: la eficiencia, la productividad y la especialización.
- La Administración de Recursos Humanos también goza de una característica especial como es el principio de coordinación, es decir, que todo el conjunto que presenta la administración goza de la particularidad de tener coordinación, es decir, que en ese sentido todas las acciones del desarrollo administrativo se orientan hacia las metas fijadas en forma clara, armónica y predeterminada.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Basados en el criterio de propósito o utilidad de la investigación, la clasificamos como de tipo aplicado, porque a decir de Tam, Vera y Oliveros (2008), “tiene como objetivo mejorar el conocimiento per se, más que generar resultados o tecnologías que beneficien a la sociedad en el futuro inmediato”. (p.146)

Se ha empleado el enfoque de alcance correlacional que a decir de Hernández, Fernández y Baptista (2014), “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías”. (p.4)

El método de la investigación utilizado fue el hipotético deductivo que según Bernal (2010), “consiste en partir de un supuesto o afirmación general por demostrar (hipótesis) para luego descomponer la variable en dimensiones e indicadores que nos permitan recoger información que al procesarla nos conduzca a ciertas conclusiones particulares”. (p.68)

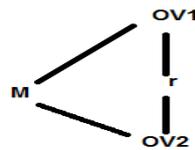
3.2. DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN

Se ha empleado un diseño no experimental ya que basándonos en lo planteado por Hernández (2014), “no se realizó la manipulación intencional de ninguna variable sino que se ha analizado su comportamiento bajo las condiciones existentes y en un determinado horizonte temporal”. (p.153)

De acuerdo a los objetivos de la presente investigación el alcance de

la misma fue correlacional de corte transversal, según Saavedra (2017) menciona que “tienen como propósito evaluar la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables. La utilidad principal de este estudio es saber cómo se puede comportar un concepto o una variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas”. (p.191)

El esquema de los estudios correlacionales fue el siguiente:



Dónde:

- M : Muestra
- O : Observación
- V1 : Política de gestión de recursos humanos
- V2 : Calidad de servicio
- r : Nivel de relación o impacto entre las variables

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

Para la presente investigación, según los objetivos propuestos, se requiere conocer la percepción tanto sobre la política de gestión de recursos humanos como sobre la calidad de servicio a los usuarios, por lo que nuestra unidad de análisis viene a ser la opinión que cada una de las diferentes personas tiene sobre los componentes o dimensiones de estas variables.

3.3.1. Población

Variable: Política de Gestión de Recursos Humanos

La población para esta variable estuvo conformada por todos los

trabajadores que estuvieron laborando durante el año 2019 en las distintas dependencias de la Municipalidad Distrital de Manantay. Según datos alcanzados por la Subgerencia de Recursos Humanos de la MDM, a noviembre del 2019 se contaba con un total de 452 trabajadores (N = 452).

Variable: Calidad de Servicio

Para esta variable se ha considerado como la población de estudio a todas las personas que han acudido a la MDM en calidad de usuarios de algún servicio durante el año 2019. El número de personas atendidas durante este año fue un valor grande y difícil de determinar por lo que podemos considerarla como población infinita.

3.3.2. Muestra

Variable: Política de Gestión de Recursos Humanos

La población de esta variable fue mensurable y con un número relativamente pequeño, por lo que el tamaño de la muestra se halló haciendo uso de la siguiente fórmula:

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

Donde:

N : Población	: 452
Z : Nivel de confianza 95%	: 1.96
p : Probabilidad de aceptación (50%)	: 0.5
q : Probabilidad de rechazo (50%)	: 0.5
d : Error de estimación (5%)	: 0.05
n : Tamaño de la muestra	

$$n = \frac{452 * (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}{(452 - 1) * (0.05)^2 + (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}$$

$$n = \frac{452 * 3.8416 * 0.25}{451 * 0.0025 + 3.8416 * 0.25}$$

$$n_1 = \frac{434.1008}{2.0879} = 208$$

Habiéndose encontrado que la muestra la conforman 208 trabajadores municipales, es necesario que estos estén adecuadamente distribuidos para así poder analizar si en todas las gerencias, subgerencias u otras dependencias de la MDM existen adecuadas políticas de gestión de recursos humanos, por lo cual se formaron estratos según el área o gerencia a la cual corresponden, realizándose un muestreo aleatorio estratificado, determinándose la distribución según su densidad poblacional. Tal distribución se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 2. Determinación de la muestra

DEPENDENCIA	N° TRABAJADORES	%	MUESTRA
ALCALDÍA Y OFICINAS ADSCRITAS	33	7%	15
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN	27	6%	13
GERENCIA DE ASESORÍA JURÍDICA + PROGRAMAS SOCIALES	19	4%	8
GERENCIA DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y RACIONALIZACIÓN	24	5%	10
GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL Y ECONÓMICO	36	8%	17
GERENCIA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA	17	4%	8
GERENCIA DE OBRAS Y DESARROLLO URBANO	44	10%	21
GERENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS			
Sub Gerencia de Limpieza Pública, Parques, Jardines y Medio Ambiente	106	23%	48
Sub Gerencia de Seguridad, Ciudadanía, Policía Municipal, Defensa Civil y Serenazgo.	91	20%	42
Otras Sub Gerencias	55	13%	26
Total Recursos Humanos	452	100%	208

Fuente: Elaboración Propia.

Variable: Calidad de servicio

Al haber sido considerada como población infinita, la respectiva muestra tuvo un tamaño que se obtuvo mediante la siguiente fórmula:

$$n = \frac{(Za)^2 * p * q}{\epsilon^2}$$

Donde:

Za = 1.96 (considerando un nivel de confianza del 95%)

p = Proporción esperada (en caso no se conozca se suele emplear p = 0.5)

q = 1 – p (en este caso: 1 – 0.5 = 0.5)

ε = Margen de error permisible (se acostumbra trabajar con 0.05)

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2}$$

$$n_2 = 384$$

Como quiera que de ambas variables se pretende verificar si existe algún tipo de correlación, ambas muestras tuvieron el mismo tamaño, por lo cual apelando al criterio conservador, se eligió el tamaño más pequeño (n = 208) y lo utilizamos para determinar el número de encuestados por cada variable.

3.4. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

El instrumento utilizado para recopilar datos en el presente estudio fue el cuestionario, el mismo que fue aplicado con el apoyo de tres colaboradores durante alrededor de 5 meses del año 2019 en el interior del local municipal.

Bernal (2010), menciona que “el cuestionario es un conjunto de preguntas organizadas sobre un tema de investigación y que se utiliza para obtener información relacionada con los objetivos de la investigación”.

Podemos añadir que este instrumento ha constado de un formulario estructurado con preguntas dirigidas a personas seleccionadas para nuestro estudio y que buscó obtener respuestas sobre el problema en estudio y que los consultados respondieron libremente.

3.5. TÉCNICAS DE RECOJO, PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS

El recojo de datos se realizó mediante la aplicación de dos encuestas cuyos cuestionarios se aplicaron a través del contacto directo con los trabajadores, principalmente durante las horas de trabajo, mientras que a los usuarios se les abordó después que fueron atendidos. La ejecución de estas encuestas se estableció en coordinación con la Gerencia Municipal de la MDM.

Respecto a la encuesta, Bernal (2010) refiere: “La encuesta es una de las técnicas de recolección de información más usadas, a pesar de que cada vez pierde mayor credibilidad por el sesgo de las personas encuestadas. La encuesta se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas”. (p.194)

La presente investigación consistió en la evaluación de la Calidad de los Servicios que presta la Municipalidad Distrital de Manantay con respecto a la Gestión de Recursos Humanos que se desarrolla en dicha institución. Esta evaluación se realizó desde el punto de vista de los agentes intervinientes:

- **Los trabajadores de la municipalidad**, encargados de la prestación de los servicios municipales cuya calidad está en evaluación.
- **Los clientes o usuarios**, perceptores de dichos servicios.

En consecuencia, operativamente, para la recolección de los datos de esta investigación se han realizado dos encuestas:

La primera encuesta, se aplicó a los trabajadores de esta municipalidad, la misma que estuvo referida a la implementación de la Política de Gestión de Recursos Humanos dispuesta por la Alta Dirección. La información requerida en el cuestionario de la encuesta estuvo relacionada con las dimensiones de la variable independiente: provisión, aplicación, seguimiento y desarrollo de los recursos humanos, con el fin de medir la efectividad de la ejecución e implementación es dichas disposiciones.

Tabla 3. Escala de valoración de las preguntas para la variable independiente

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

La segunda encuesta, se aplicó al público usuario de esta municipalidad, la misma que estuvo referida a la medición del grado de satisfacción que perciben estos usuarios por la calidad de los servicios que reciben de la Municipalidad Distrital de Manantay. La información requerida en el cuestionario de esta encuesta está relacionada con la evaluación de la oportunidad y rapidez en la atención de los servicios, la cortesía, la fiabilidad y la accesibilidad a las consultas, así como si en la atención de los usuarios se emplearon los implementos adecuados.

La presente investigación incluye la evaluación de la calidad de los cuestionarios de las dos encuestas planteadas las cuales estuvieron constituidas por preguntas cerradas con aplicación de la escala de Likert, definiendo las apreciaciones del entrevistado respecto a cada uno de los indicadores evaluados en los términos siguientes:

Tabla 4. Escala de valoración de las preguntas para la variable dependiente

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

Los datos obtenidos como resultado de las encuestas, fueron acopiados mediante su registro en tablas formuladas en hojas de cálculo de Microsoft Excel para su procesamiento cuantitativo.

El procesamiento estadístico de los datos se hizo utilizando el software SPSS 25 y se reforzó con aplicación del Complemento “Análisis de Datos” del Microsoft Excel aplicando la función de Regresión con un 95% de confianza en los resultados, para generar las estadísticas de correlación, determinación, error típico, valor crítico de varianza y probabilidades de error, que permitieron el contraste de las hipótesis planteadas. También se utilizó la función de Estadística Descriptiva, del Excel para generar las estadísticas de media, mediana, moda, desviación estándar, que nos provee de los insumos para la prueba de diferencia de proporciones planteada.

El tratamiento de los datos para el contraste de las hipótesis, requirió analizar posibles correlaciones entre las dimensiones que se han especificado en la tabla de operacionalización de variables.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. RESULTADOS

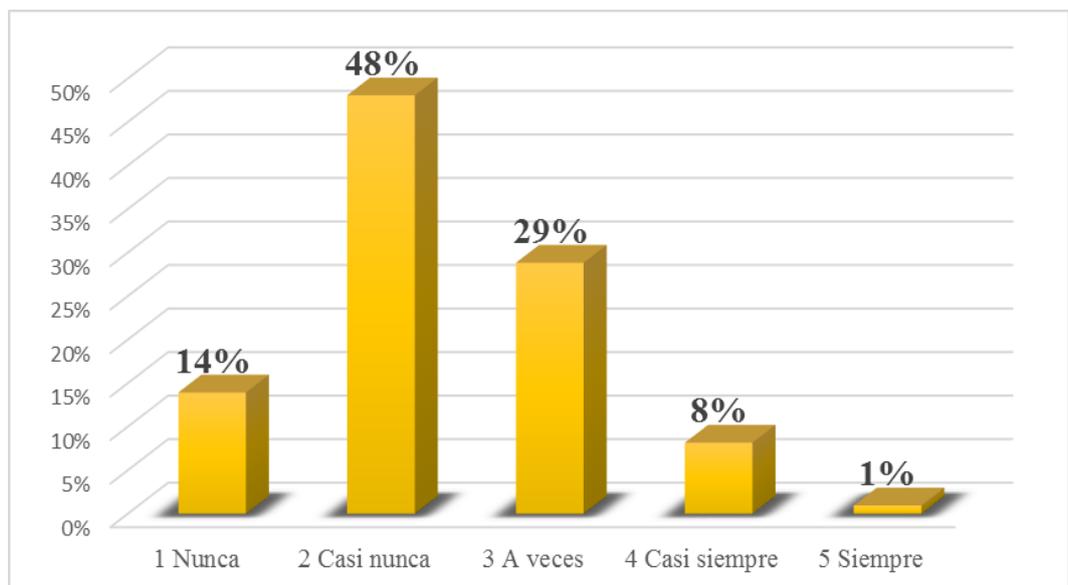
4.1.1. Variable Independiente: Política de gestión de recursos humanos

De la aplicación del cuestionario como instrumento de recolección de datos se muestra la siguiente información:

Tabla 5. ¿Considera que la selección del personal de la MDM fue adecuada?

Escala	Número	%
1 Nunca	29	14%
2 Casi nunca	100	48%
3 A veces	60	29%
4 Casi siempre	17	8%
5 Siempre	2	1%
Total	208	100%

Fuente: Cuestionario.



Fuente: Tabla 5.

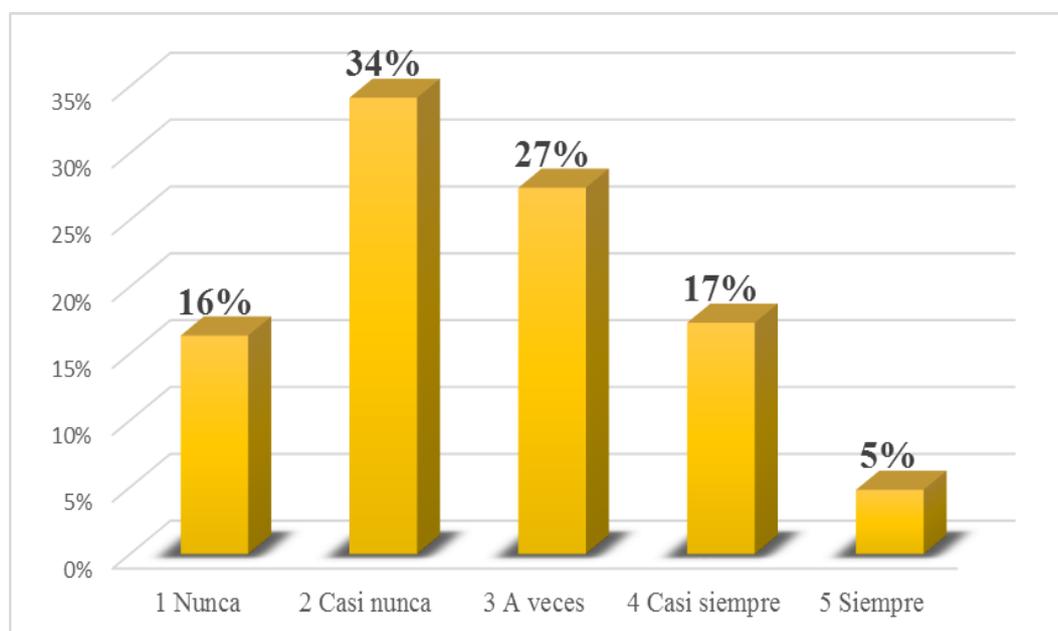
Figura 3. ¿Considera que la selección del personal de la MDM fue adecuada?

En la tabla 5 y figura 3, se observa que del 100% de la muestra encuestada sólo el 1% considera que siempre la selección del personal es adecuada, mientras que el 8% reveló que lo hacía casi siempre, y un 29% de los encuestados indican que algunas veces, pero existe un 62% que considera que nunca o casi nunca.

Tabla 6. ¿Se ha seleccionado el personal buscando cumplir metas específicas?

Escala	Número	%
1 Nunca	34	16%
2 Casi nunca	71	34%
3 A veces	57	27%
4 Casi siempre	36	17%
5 Siempre	10	5%
Total	208	100%

Fuente: Cuestionario.



Fuente: Tabla 6.

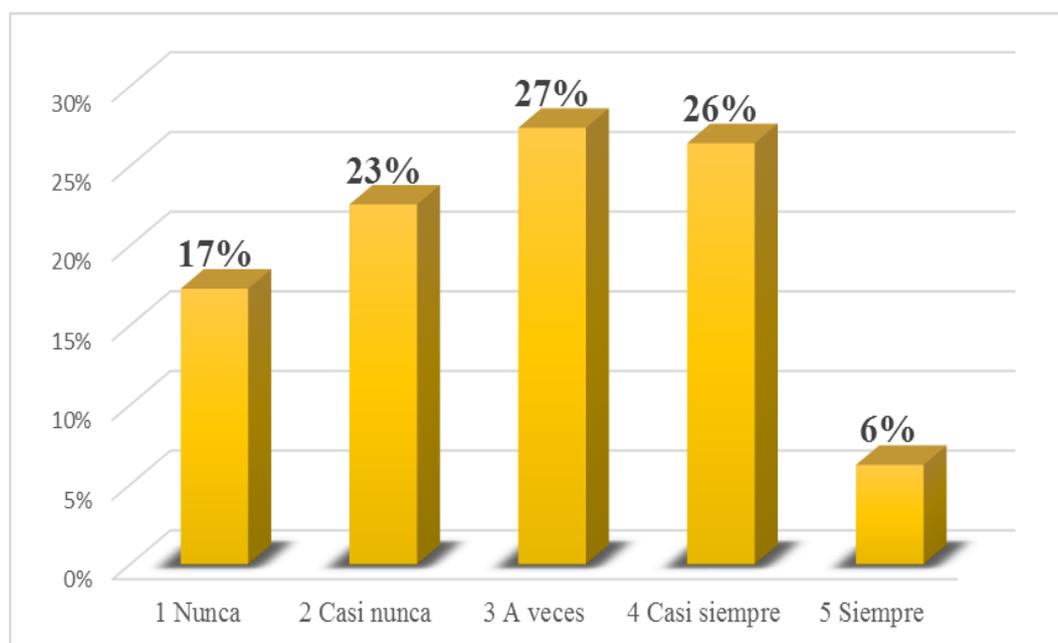
Figura 4. ¿Se ha seleccionado el personal buscando cumplir metas específicas?

En la tabla 6 y figura 4, se observa que del 100% de los encuestados, el 5% afirma creer que siempre se ha seleccionado el personal buscando cumplir metas específicas, mientras que apenas el 17% revela que casi siempre, con una respuesta intermedia del 27% de la muestra y una alarmante cifra del 50% indica que nunca o casi nunca.

Tabla 7. ¿Se planifican las tareas y actividades del personal de la MDM?

Escala	Número	%
1 Nunca	36	17%
2 Casi nunca	47	23%
3 A veces	57	27%
4 Casi siempre	55	26%
5 Siempre	13	6%
Total	208	100%

Fuente: Cuestionario.



Fuente: Tabla 7.

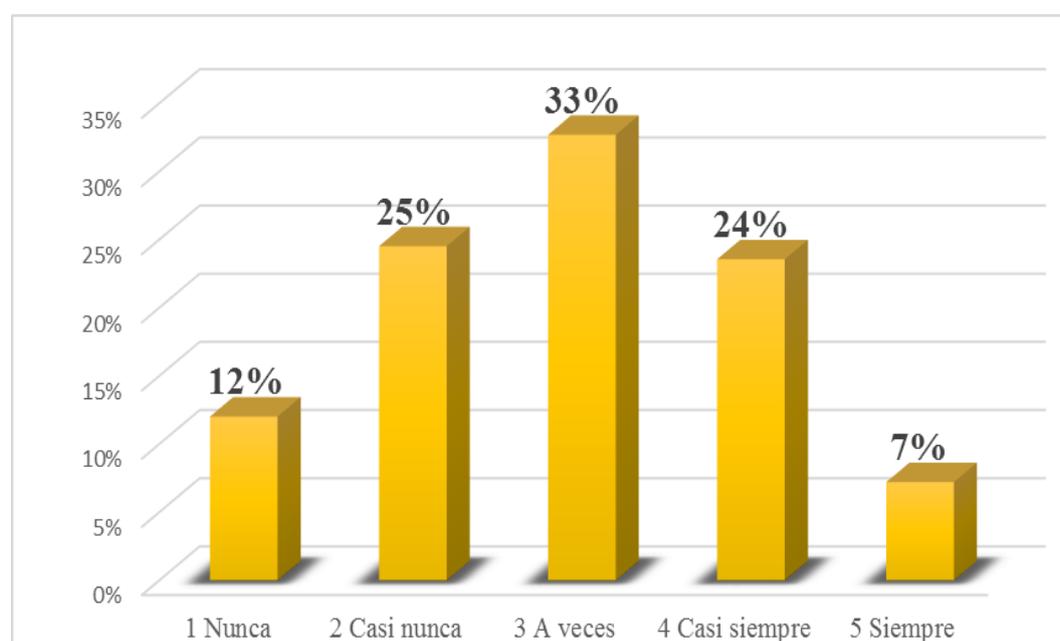
Figura 5. ¿Se planifican las tareas y actividades del personal de la MDM?

En la tabla 7 y figura 5, se observa que del total de trabajadores encuestados, el 6% cree que siempre se planifican las tareas y actividades del personal del municipio, mientras que el 26% indica que casi siempre, con una opinión intermedia del 27% de la muestra y un 40% revela que esta no se hizo nunca o casi nunca.

Tabla 8. ¿Están los trabajadores distribuidos según las necesidades de la institución?

Escala	Número	%
1 Nunca	25	12%
2 Casi nunca	51	25%
3 A veces	68	33%
4 Casi siempre	49	24%
5 Siempre	15	7%
Total	208	100%

Fuente: Cuestionario.



Fuente: Tabla 8.

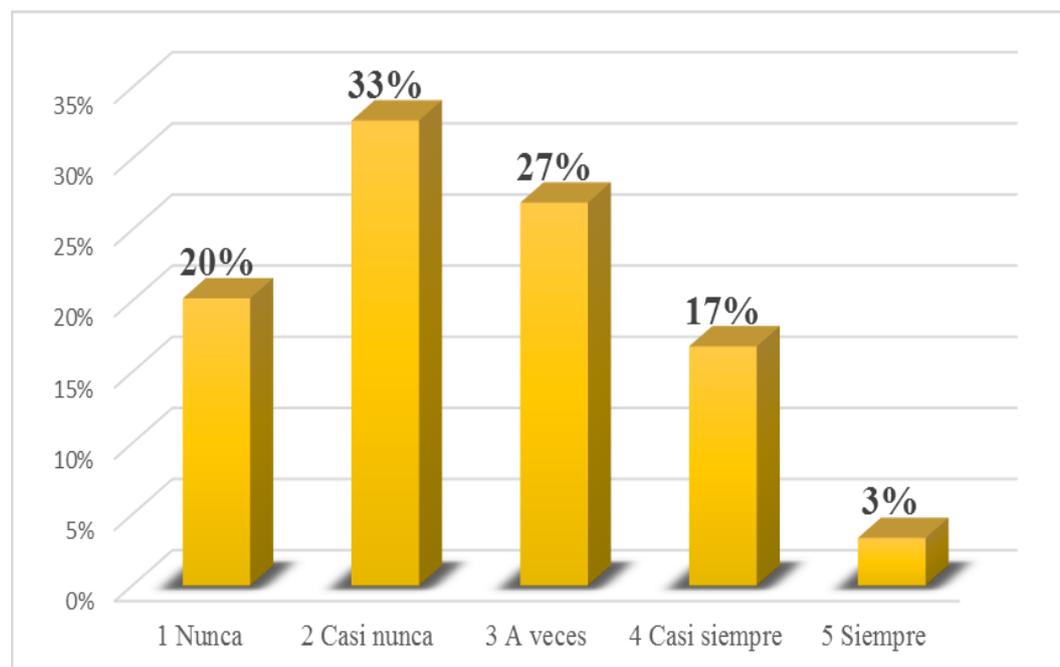
Figura 6. ¿Están los trabajadores distribuidos según las necesidades de la institución?

En la tabla 8 y figura 6, se puede observar que del 100% de los encuestados, solo el 7% considera que los trabajadores están distribuidos según las necesidades de la institución, mientras que apenas el 24% revela que casi siempre, con una respuesta intermedia del 33% de la muestra y el 37% indica que nunca o casi nunca.

Tabla 9. ¿Están bien remunerados los trabajadores?

Escala	Número	%
1 Nunca	42	20%
2 Casi nunca	68	33%
3 A veces	56	27%
4 Casi siempre	35	17%
5 Siempre	7	3%
Total	208	100%

Fuente: Cuestionario.



Fuente: Tabla 9.

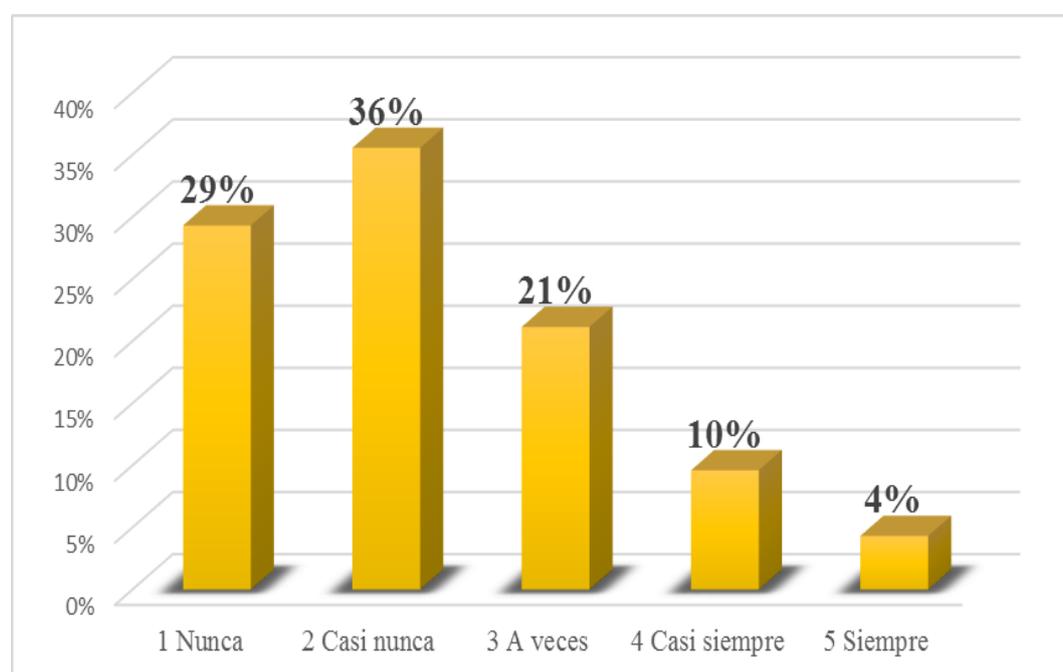
Figura 7. ¿Están bien remunerados los trabajadores?

En la tabla 9 y figura 7, se observa que solo el 3% revela que siempre los trabajadores están bien remunerados, mientras que el 17% dice que casi siempre, con una opinión intermedia del 27% de la muestra y un mayoritario 53% asegura que nunca.

Tabla 10. ¿Existe una política de mejoras remunerativas según los resultados alcanzados?

Escala	Número	%
1 Nunca	61	29%
2 Casi nunca	74	36%
3 A veces	44	21%
4 Casi siempre	20	10%
5 Siempre	9	4%
Total	208	100%

Fuente: Cuestionario.



Fuente: Tabla 10.

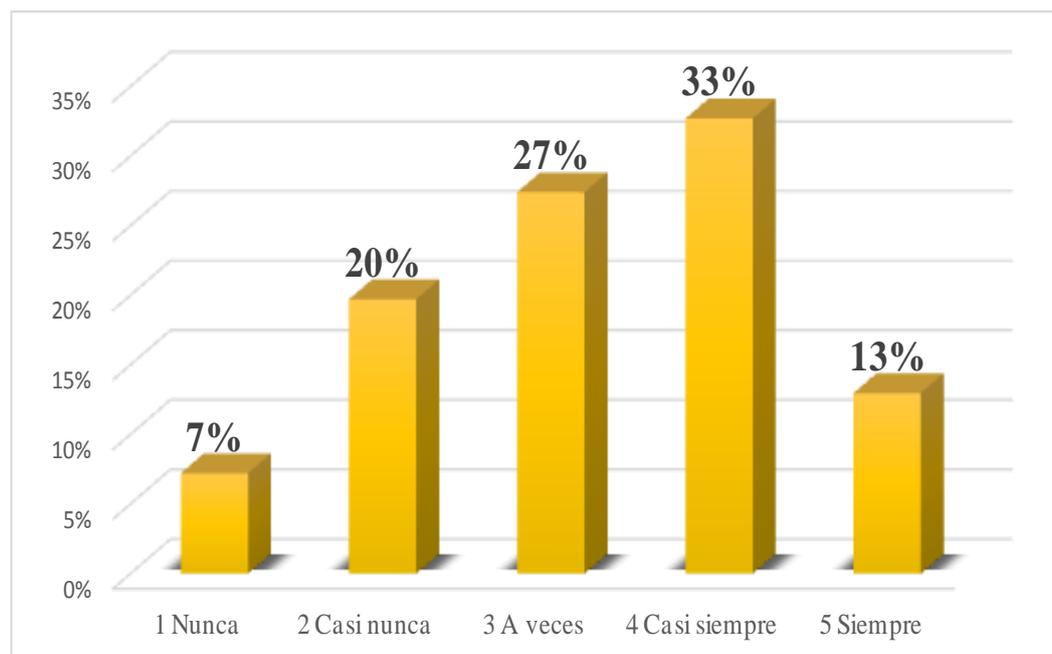
Figura 8. ¿Existe una política de mejoras remunerativas según los resultados alcanzados?

Se puede observar que en la tabla 10 y figura 8, un 4% cree que existe una política permanente de mejoras remunerativas según los resultados alcanzados, mientras que un 10% afirma que casi siempre, con una opinión intermedia del 21% de la muestra y un elevado 65% afirma que nunca o casi nunca.

Tabla 11. ¿La institución les brinda capacitaciones?

Escala	Número	%
1 Nunca	15	7%
2 Casi nunca	41	20%
3 A veces	57	27%
4 Casi siempre	68	33%
5 Siempre	27	13%
Total	208	100%

Fuente: Cuestionario.



Fuente: Tabla 11.

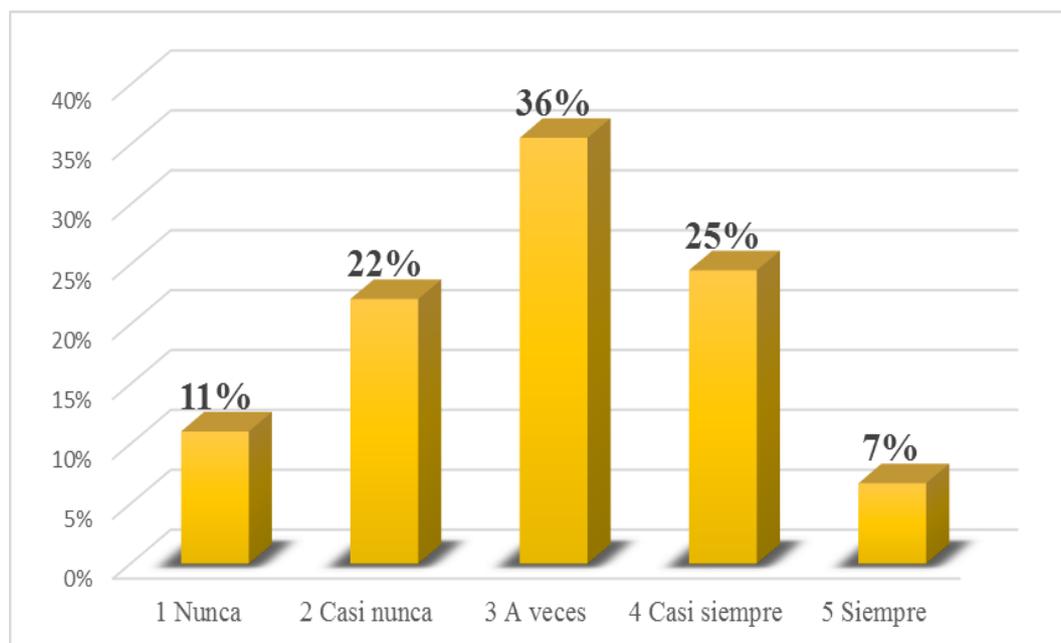
Figura 9. ¿La institución les brinda capacitaciones?

En la tabla 11 y figura 9, se observa que del 100% de los encuestados, solo el 13% cree que la institución les brinda capacitaciones, mientras que el 33% asegura que casi siempre, obteniendo un 27% como opinión intermedia y un 27% reveló que nunca o casi nunca.

Tabla 12. ¿Existen incentivos para capacitarse?

Escala	Número	%
1 Nunca	23	11%
2 Casi nunca	46	22%
3 A veces	74	36%
4 Casi siempre	51	25%
5 Siempre	14	7%
Total	208	100%

Fuente: Cuestionario.



Fuente: Tabla 12.

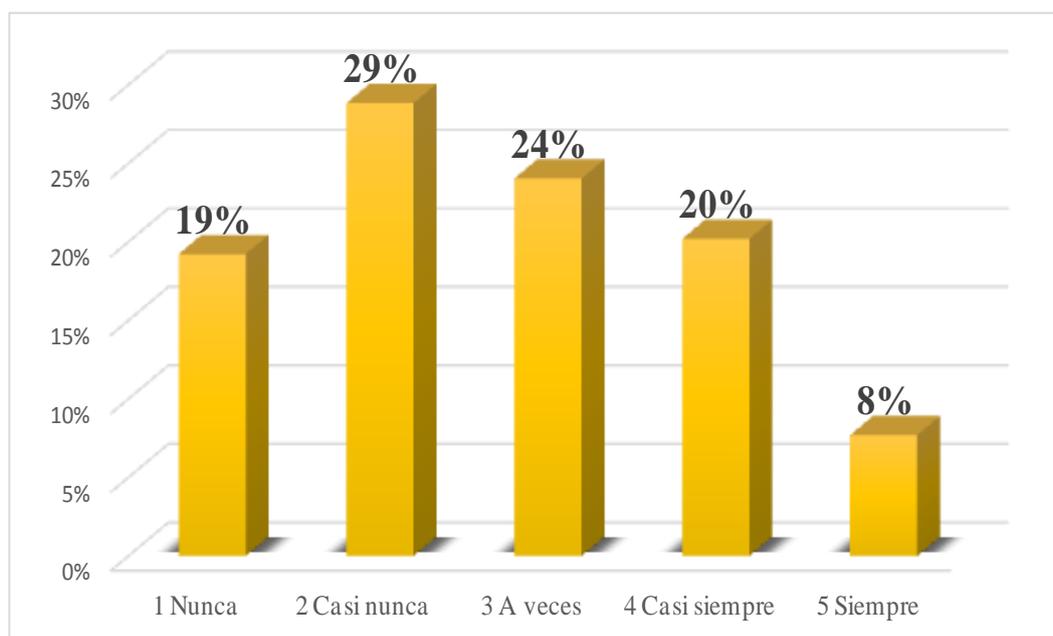
Figura 10. ¿Existen incentivos para capacitarse?

En la tabla 12 y figura 10, se puede observar que del 100% de los encuestados, sólo el 7% indica que siempre existen incentivos para capacitarse, mientras que el 25% afirma que casi siempre, con una opinión intermedia el 36% de la muestra y 33% revela que nunca o casi nunca los incentivan a capacitarse.

Tabla 13. ¿Existe un control adecuado de las labores de los trabajadores de la MDM?

Escala	Número	%
1 Nunca	40	19%
2 Casi nunca	60	29%
3 A veces	50	24%
4 Casi siempre	42	20%
5 Siempre	16	8%
Total	208	100%

Fuente: Cuestionario.



Fuente: Tabla 13.

Figura 11. ¿Existe un control adecuado de las labores de los trabajadores de la MDM?

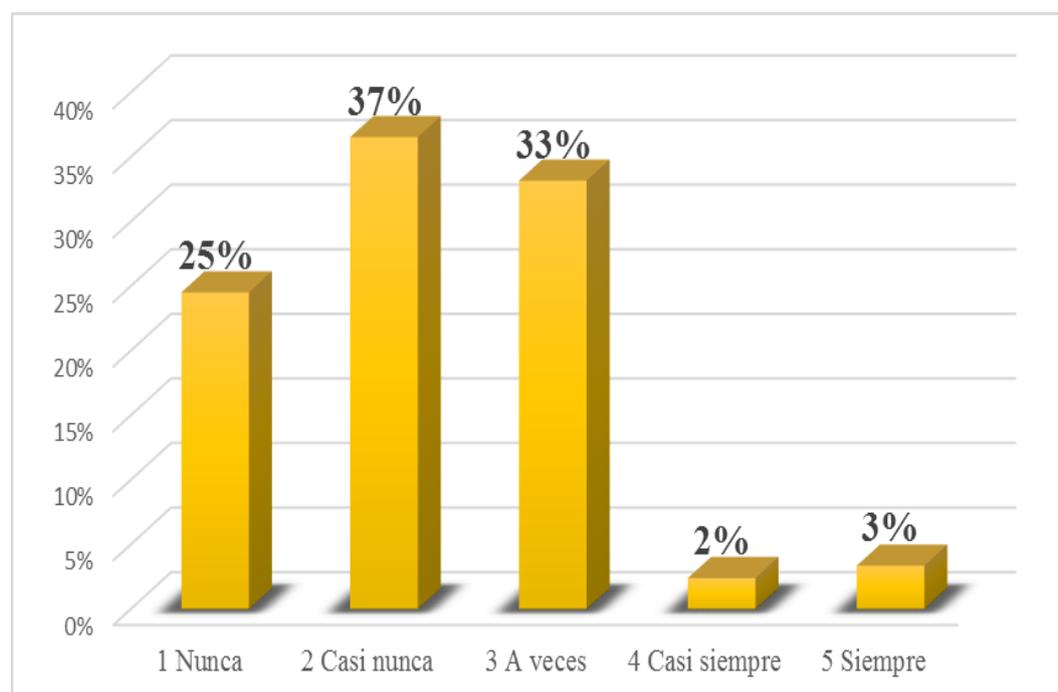
En la tabla 13 y figura 11, se observa que del 100% de los trabajadores encuestados, sólo el 8% considera que siempre existe un control adecuado de las labores de los trabajadores del municipio, mientras que apenas el 20% indica que casi siempre, con una respuesta intermedia el 24% de la muestra y 48% señala que nunca o casi nunca.

4.1.2. Variable Dependiente: Calidad de servicio

Tabla 14. ¿Es adecuada la infraestructura actual de la MDM?

Escala	Número	%
1 Nunca	51	25%
2 Casi nunca	76	37%
3 A veces	69	33%
4 Casi siempre	5	2%
5 Siempre	7	3%
Total	208	100%

Fuente: Cuestionario.



Fuente: Tabla 14.

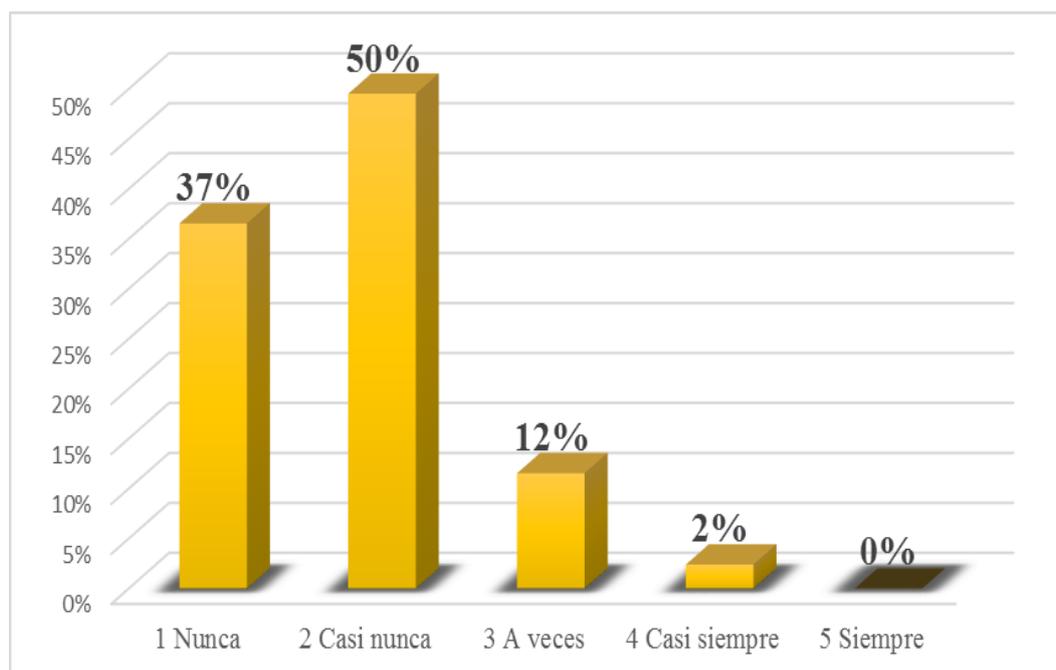
Figura 12. ¿Es adecuada la infraestructura actual de la MDM?

En la tabla 14 y figura 12, se observa que del 100% de los usuarios encuestados, sólo el 3% cree que la infraestructura actual del municipio es siempre adecuada, mientras que una cifra del 2% revela que casi siempre, con una opinión intermedia el 33% y un mayoritario 62% indica que nunca o casi nunca.

Tabla 15. ¿Funcionan bien los equipos con los que fue atendido?

Escala	Número	%
1 Nunca	76	37%
2 Casi nunca	103	50%
3 A veces	24	12%
4 Casi siempre	5	2%
5 Siempre	0	0%
Total	208	100%

Fuente: Cuestionario.



Fuente: Tabla 15.

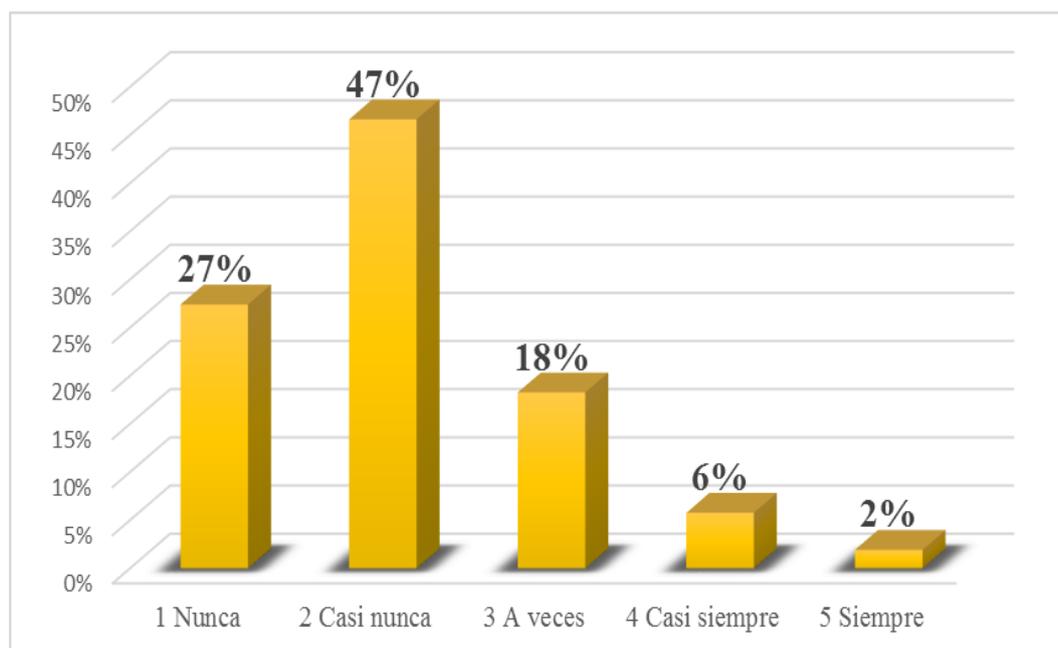
Figura 13. ¿Funcionan bien los equipos con los que fue atendido?

En la tabla 15 y figura 13, se puede observar que del 100% de los encuestados, nadie (0%) considera que siempre funcionan bien los equipos con los que fue atendido, mientras que un escaso 2% señala que casi siempre, con una opinión intermedia el 12% y un contundente 87% indica que nunca o casi nunca.

Tabla 16. ¿Fue atendido con rapidez y puntualidad?

Escala	Número	%
1 Nunca	57	27%
2 Casi nunca	97	47%
3 A veces	38	18%
4 Casi siempre	12	6%
5 Siempre	4	2%
Total	208	100%

Fuente: Cuestionario.



Fuente: Tabla 16.

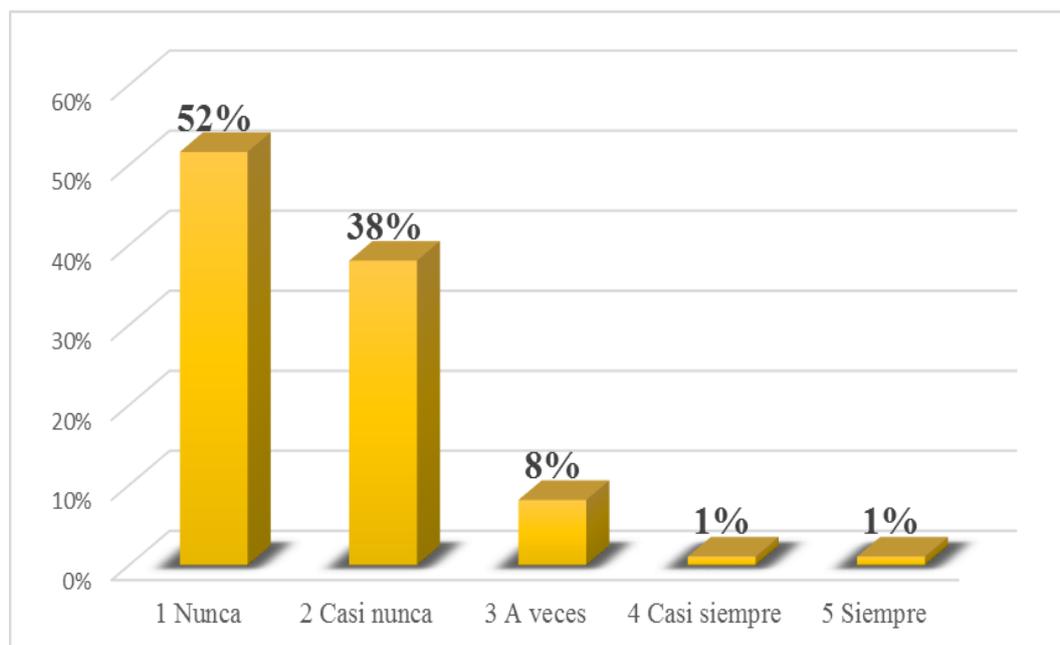
Figura 14. ¿Fue atendido con rapidez y puntualidad?

En la tabla 16 y figura 14, se puede observar que del 100% de los encuestados, sólo el 2% afirma que siempre fue atendido con rapidez y puntualidad, mientras que un 6% señala que casi siempre, algunas veces el 18% y una elevada cifra del 74% asegura que nunca o casi nunca.

Tabla 17. ¿Es justificable la demora en las atenciones?

Escala	Número	%
1 Nunca	95	52%
2 Casi nunca	70	38%
3 A veces	15	8%
4 Casi siempre	2	1%
5 Siempre	2	1%
Total	184	100%

Fuente: Cuestionario.



Fuente: Tabla 17.

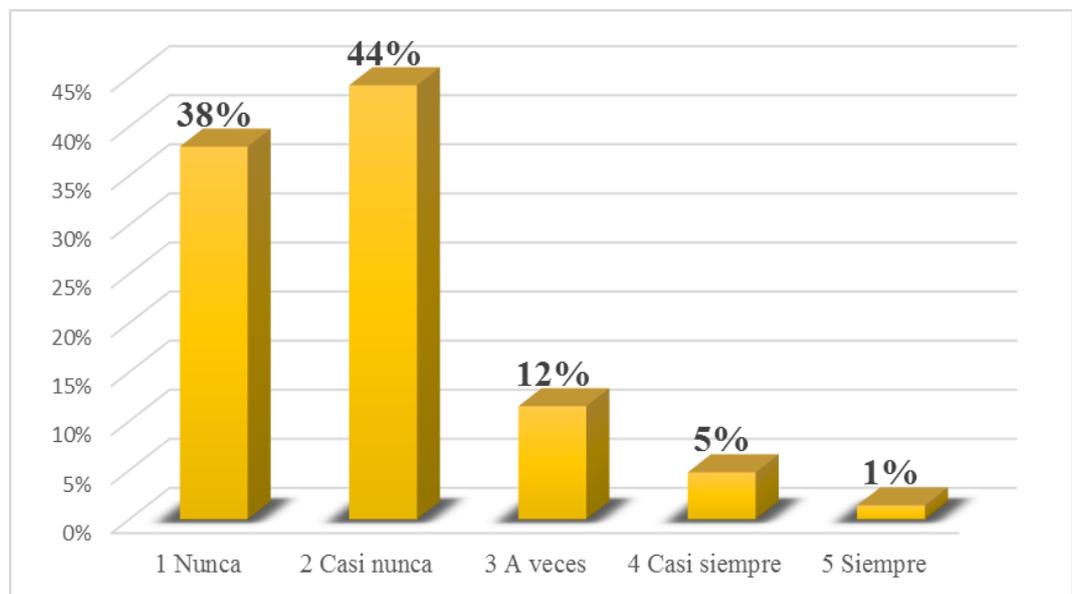
Figura 15. ¿Es justificable la demora en las atenciones?

En la tabla 17 y figura 15, se puede observar que del 100% de los encuestados, solo el 1% cree que siempre es justificable la demora en las atenciones, mientras que una también reducida cifra de 1% indica que casi siempre, con una opinión intermedia el 8% y un abrumador 90% señala que nunca o casi nunca.

Tabla 18. ¿Le han cumplido con solucionar su problema en el plazo ofrecido?

Escala	Número	%
1 Nunca	79	38%
2 Casi nunca	92	44%
3 A veces	24	12%
4 Casi siempre	10	5%
5 Siempre	3	1%
Total	208	100%

Fuente: Cuestionario.



Fuente: Tabla 18.

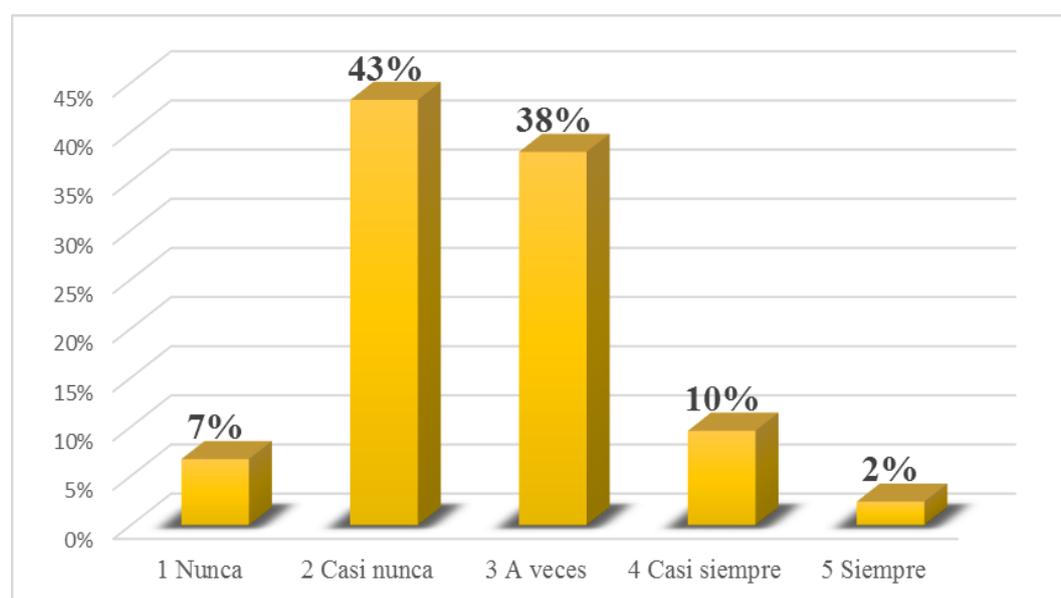
Figura 16. ¿Le han cumplido con solucionar su problema en el plazo ofrecido

En la tabla 18 y figura 16, se puede observar que del 100% de los usuarios encuestados, solo el 1% cree que siempre le han cumplido con solucionar su problema en el plazo ofrecido, mientras que apenas un 5% señala que casi siempre, con una opinión intermedia el 12% de la muestra y una elevada cifra del 82% indica que nunca o casi nunca.

Tabla 19. ¿Los trabajadores hacen los esfuerzos por cumplir sus ofrecimientos?

Escala	Número	%
1 Nunca	14	7%
2 Casi nunca	90	43%
3 A veces	79	38%
4 Casi siempre	20	10%
5 Siempre	5	2%
Total	208	100%

Fuente: Cuestionario.



Fuente: Tabla 19.

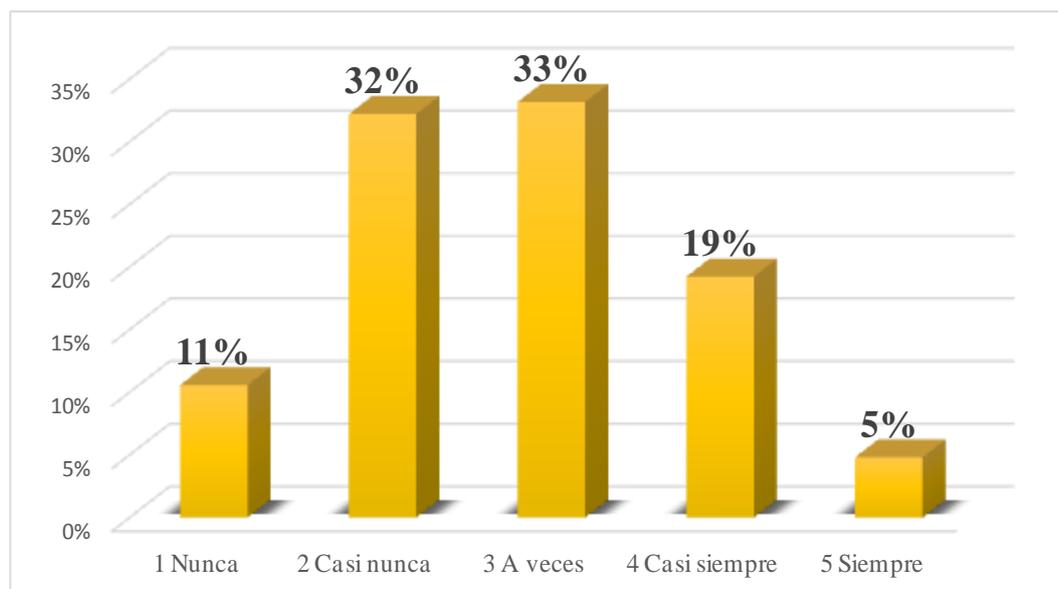
Figura 17. ¿Los trabajadores hacen los esfuerzos por cumplir sus ofrecimientos?

En la tabla 19 y figura 17, se puede observar que del 100% de los encuestados, solo el 2% cree que siempre los trabajadores hacen los esfuerzos por cumplir sus ofrecimientos, mientras que un 10% señala que casi siempre, con opinión intermedia el 38% y un 50% indica que nunca o casi nunca.

Tabla 20. ¿Los trabajadores muestran interés por atenderlo?

Escala	Número	%
1 Nunca	22	11%
2 Casi nunca	67	32%
3 A veces	69	33%
4 Casi siempre	40	19%
5 Siempre	10	5%
Total	208	100%

Fuente: Cuestionario.



Fuente: Tabla 20.

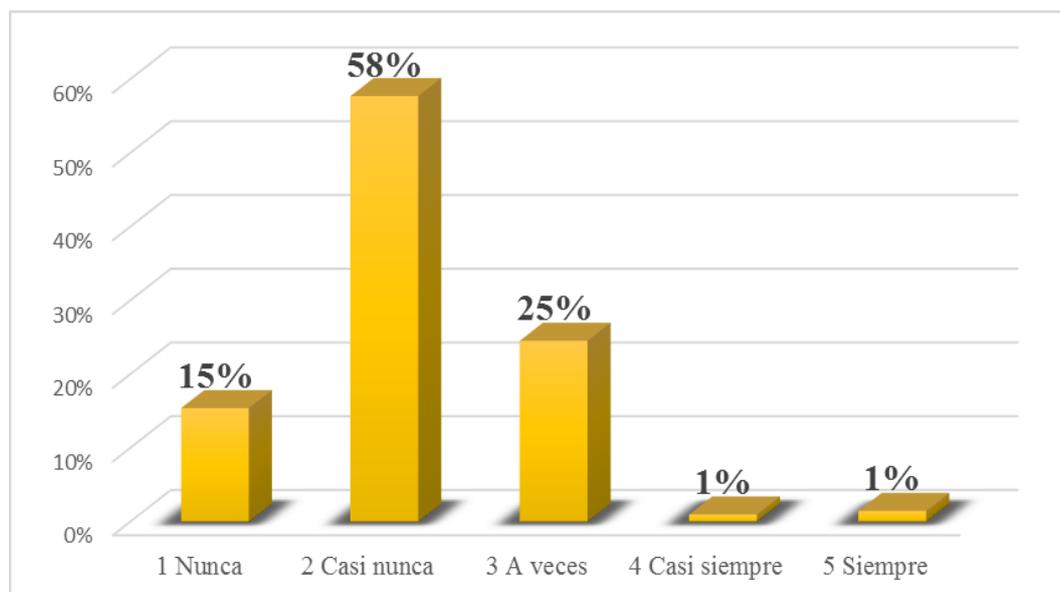
Figura 18. ¿Los trabajadores muestran interés por atenderlo?

En la tabla 20 y figura 18, se puede observar que del 100% de los encuestados, solo el 5% cree que siempre los trabajadores muestran interés por atenderlo, mientras que un 19% señala que casi siempre, con una opinión intermedia el 33% y un 43% indica que nunca o casi nunca.

Tabla 21. ¿Le escuchan con atención cuando lo atienden?

Escala	Número	%
1 Nunca	32	15%
2 Casi nunca	120	58%
3 A veces	51	25%
4 Casi siempre	2	1%
5 Siempre	3	1%
Total	208	100%

Fuente: Cuestionario.



Fuente: Tabla 21.

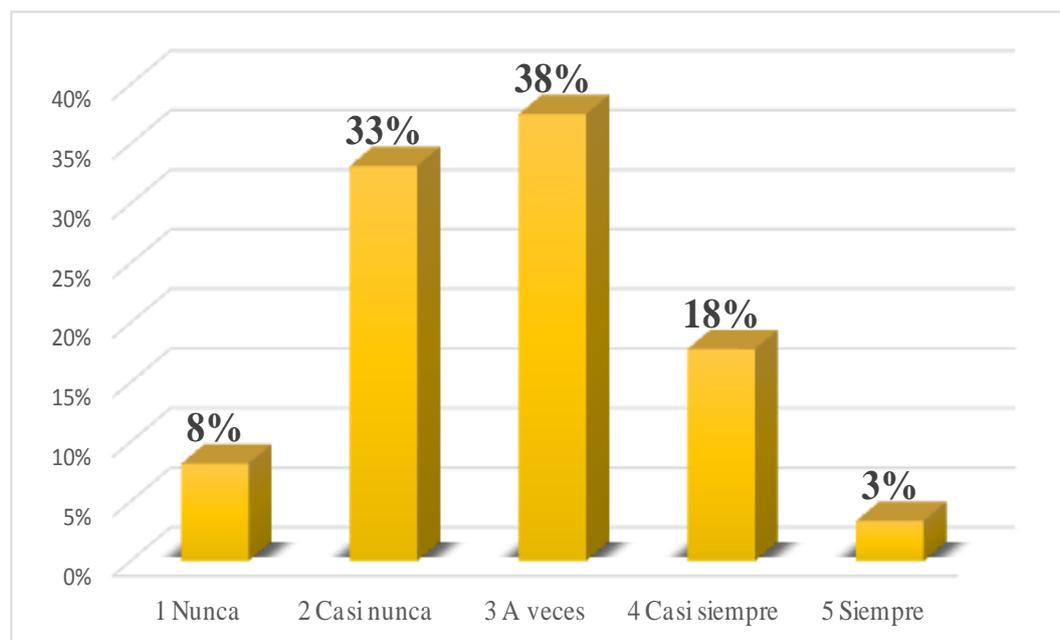
Figura 19. ¿Le escuchan con atención cuando lo atienden?

En la tabla 21 y figura 19, se puede observar que del 100% de los encuestados, solo el 1% cree que siempre le escuchan con atención cuando lo atienden, mientras que un también reducido 1% señala que casi siempre, con una opinión intermedia el 25% y un abrumador 73% indica que nunca o casi nunca.

Tabla 22. ¿Lo atendieron con amabilidad?

Escala	Número	%
1 Nunca	17	8%
2 Casi nunca	69	33%
3 A veces	78	38%
4 Casi siempre	37	18%
5 Siempre	7	3%
Total	208	100%

Fuente: Cuestionario.



Fuente: Tabla 22.

Figura 20. ¿Lo atendieron con amabilidad?

En la tabla 22 y figura 20, se observa que del 100% de los encuestados, solo 3% cree siempre lo atendieron con amabilidad, mientras que un 18% señala que casi siempre, con una opinión intermedia el 38% y un 41% indica que nunca o casi nunca.

4.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS

El estadístico Chi cuadrado (χ^2), que tiene distribución de probabilidad del mismo nombre, sirve para someter a prueba las hipótesis referidas a distribuciones de frecuencias. En términos generales, esta prueba contrasta frecuencias observadas con las frecuencias esperadas de acuerdo con la hipótesis nula.

Siempre existirán desviaciones entre la distribución empírica u observada y la distribución teórica. Se plantea la cuestión de saber si estas desviaciones son debidas al azar o al haber tomado una distribución teórica inadecuada.

La prueba chi cuadrada, es la adecuada por estudiarse variables con un nivel de medición nominal y ordinal.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Distribución muestral: Chi – Cuadrada calculada con la fórmula

$$\chi^2 = \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Donde

f_o : Frecuencia observada o real

f_e : Frecuencia esperada

Σ : Sumatoria

Cuando se desea comparar dos caracteres (X, Y) en una misma población que admiten las modalidades: X ($x_1, x_2, \dots, x_i, \dots, x_k$) e Y ($y_1, y_2, \dots, y_j, \dots, y_m$), se toma una muestra de tamaño n, representando por

n_{ij} el número de elementos de la población que presentan la modalidad x_i de X e y_j de Y.

La frecuencia esperada se determina de la siguiente manera:

A	B	C	D	E	n_1
F	G	H	I	J	n_2
K	L	M	N	O	n_3
P	Q	R	S	T	n_4
U	V	W	X	Y	n_5
n_6	n_7	n_8	n_9	n_{10}	n

$$\begin{array}{l}
 A = \frac{n_1 \times n_6}{n} \quad B = \frac{n_1 \times n_7}{n} \quad C = \frac{n_1 \times n_8}{n} \quad D = \frac{n_1 \times n_9}{n} \quad E = \frac{n_1 \times n_{10}}{n} \\
 F = \frac{n_2 \times n_6}{n} \quad G = \frac{n_2 \times n_7}{n} \quad H = \frac{n_2 \times n_8}{n} \quad I = \frac{n_2 \times n_9}{n} \quad J = \frac{n_2 \times n_{10}}{n} \\
 K = \frac{n_3 \times n_6}{n} \quad L = \frac{n_3 \times n_7}{n} \quad M = \frac{n_3 \times n_8}{n} \quad N = \frac{n_3 \times n_9}{n} \quad O = \frac{n_3 \times n_{10}}{n} \\
 P = \frac{n_4 \times n_6}{n} \quad Q = \frac{n_4 \times n_7}{n} \quad R = \frac{n_4 \times n_8}{n} \quad S = \frac{n_4 \times n_9}{n} \quad T = \frac{n_4 \times n_{10}}{n} \\
 U = \frac{n_5 \times n_6}{n} \quad V = \frac{n_5 \times n_7}{n} \quad W = \frac{n_5 \times n_8}{n} \quad X = \frac{n_5 \times n_9}{n} \quad Y = \frac{n_5 \times n_{10}}{n}
 \end{array}$$

Los grados de libertad del χ^2 dependen del número de parámetros que se necesitan hallar para obtener las frecuencias esperadas. En este sentido, si se tienen k modalidades para la variable y se requieren hallar p parámetros, los grados de libertad son (k-p) si las modalidades son independientes y (k-p-1) cuando las modalidades son excluyentes.

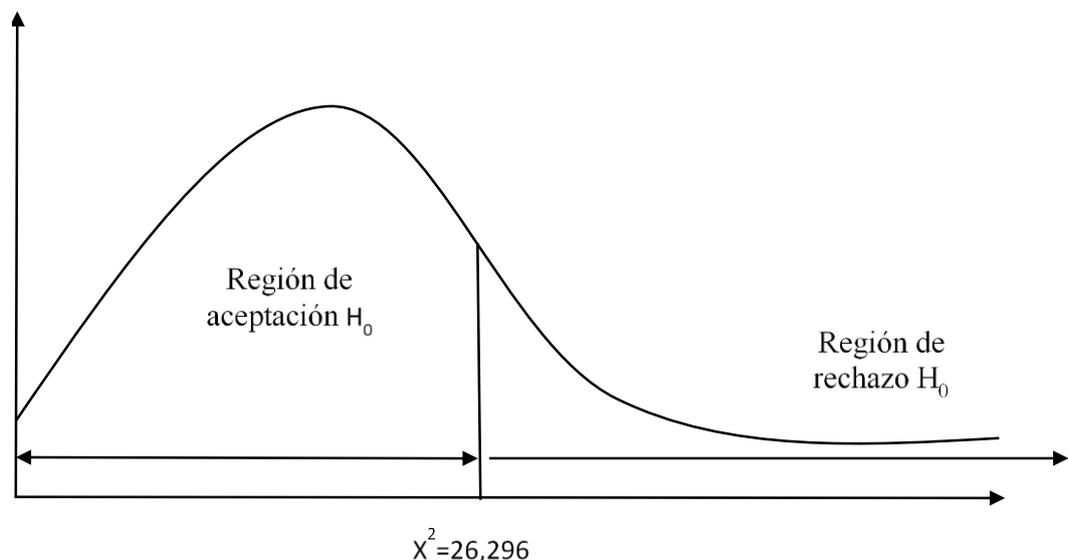
Considerando nuestras dos variables con modalidades independientes, para el caso de la variable X: Políticas de gestión de recursos humanos, se tienen $k = 5$ modalidades y se requiere hallar $p = 1$ parámetro, mientras que para la variables Y: Calidad de servicio, también se tienen $m = 5$ modalidades y se requiere hallar $p = 1$ parámetro. Luego, los grados de libertad serán:

$$gl = (k-p)(m-p) = (5-1)(5-1) = 16$$

El valor crítico para determinar la región de rechazo se ubica en la respectiva tabla de distribución Chi cuadrado, en base al nivel de significancia $\alpha = 0.05$ y los grados de libertad $gl = 16$, encontrando que:

$$X^2(0.05, 16) = 26.296,$$

Este valor permite delimitar la región de rechazo de la hipótesis nula H_0 , estando ésta al lado derecho del valor crítico o valor tabular de Chi cuadrado (26.296) que para este caso podemos apreciarlo en el gráfico siguiente:



Fuente: Elaboración propia.

Figura 21. Región de rechazo de la hipótesis nula H_0

4.3. CONTRASTE DE HIPÓTESIS

4.3.1. Contraste de la Hipótesis Específica 1

Hipótesis alternativa H_1

Existe relación entre la Provisión de Recursos Humanos y la Calidad de Servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Manantay en el año 2019.

Hipótesis nula H_0

No existe relación entre la Provisión de Recursos Humanos y la Calidad de Servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Manantay en el año 2019.

Tabla 23. Frecuencias observadas de la primera hipótesis específica

TABLA DE FRECUENCIAS OBSERVADAS (f_o)							
Pregunta 10		¿Es adecuada la infraestructura actual de la MDM?					Total
Pregunta 1		1	2	3	4	5	
	1	5	17	7	0	0	29
¿Considera que la selección del personal de la MDM fue adecuada?	2	29	31	34	1	5	100
	3	15	18	22	3	2	60
	4	2	9	6	0	0	17
	5	0	1	0	1	0	2
	Total	51	76	69	5	7	208

Fuente: Cuestionario.

Tabla 24. Frecuencias esperadas de la primera hipótesis específica

TABLA DE FRECUENCIAS ESPERADAS (f_e)							
Pregunta 10		¿Es adecuada la infraestructura actual de la MDM?					Total
Pregunta 1		1	2	3	4	5	
	1	7.11	10.60	9.62	0.70	0.98	29.00
¿Considera que la selección del personal de la MDM fue adecuada?	2	24.52	36.54	33.17	2.40	3.37	100.00
	3	14.71	21.92	19.90	1.44	2.02	60.00
	4	4.17	6.21	5.64	0.41	0.57	17.00
	5	0.49	0.73	0.66	0.05	0.07	2.00
	Total	51.00	76.00	69.00	5.00	7.00	208.00

Fuente: Cuestionario.

Calculando el valor del chi cuadrado, se tiene:

Tabla 25. Chi cuadrada de la primera hipótesis específica

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	5	7.11	-2.11	4.45	0.63
2	17	10.60	6.40	41.01	3.87
3	7	9.62	-2.62	6.87	0.71
4	0	0.70	-0.70	0.49	0.70
5	0	0.98	-0.98	0.95	0.98
6	29	24.52	4.48	20.08	0.82
7	31	36.54	-5.54	30.67	0.84
8	34	33.17	0.83	0.68	0.02
9	1	2.40	-1.40	1.97	0.82
10	5	3.37	1.63	2.67	0.79
11	15	14.71	0.29	0.08	0.01
12	18	21.92	-3.92	15.39	0.70
13	22	19.90	2.10	4.39	0.22
14	3	1.44	1.56	2.43	1.68
15	2	2.02	-0.02	0.00	0.00
16	2	4.17	-2.17	4.70	1.13
17	9	6.21	2.79	7.78	1.25
18	6	5.64	0.36	0.13	0.02
19	0	0.41	-0.41	0.17	0.41
20	0	0.57	-0.57	0.33	0.57
21	0	0.49	-0.49	0.24	0.49
22	1	0.73	0.27	0.07	0.10
23	0	0.66	-0.66	0.44	0.66
24	1	0.05	0.95	0.91	18.85
25	0	0.07	-0.07	0.00	0.07
					36.34

Fuente: Elaboración propia.

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad: $(k-1)(m-1) = (5-1)(5-1) = 16$

k: Número de filas = 5

m: Número de columnas = 5

Chi cuadrado tabular: $X^2 = 26.296$

Tenemos:

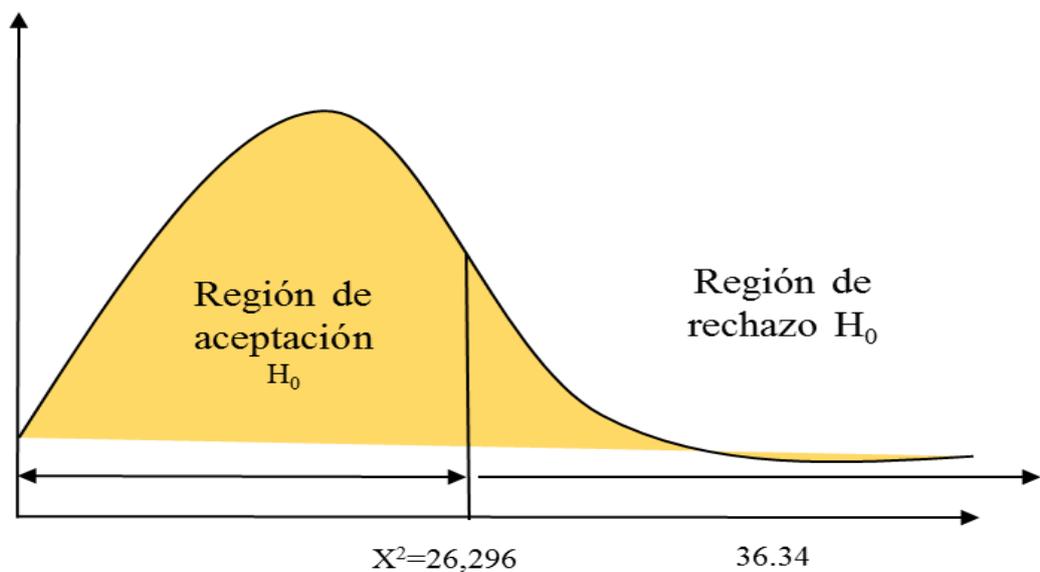


Figura 22. Chi cuadrada de la primera hipótesis específica

Entonces, X^2 calculada es igual a 36.34, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la X^2 calculada es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la primera hipótesis específica nula (H_0): “No existe relación entre la Provisión de Recursos Humanos y la Calidad de Servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Manantay en el año 2019” queda rechazada; aceptándose la primera hipótesis específica alternativa (H_1): “Existe relación entre la Provisión de Recursos Humanos y la Calidad de Servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Manantay en el año 2019”.

4.3.2. Contraste de La Hipótesis Específica 2

Hipótesis alternativa H_1

La Aplicación de Recursos Humanos se relaciona con la Calidad de Servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Manantay en el año 2019.

Hipótesis nula H_0

La Aplicación de Recursos Humanos no se relaciona con la Calidad de Servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Manantay en el año 2019.

Tabla 26. Frecuencias observadas de la segunda hipótesis específica

TABLA DE FRECUENCIAS OBSERVADAS (F_o)							
Pregunta 12		¿Fue atendido con rapidez y puntualidad?					
Pregunta 3		1	2	3	4	5	Total
¿Se planifican las tareas y actividades del personal de la MDM?	1	35	1	0	0	0	36
	2	6	39	2	0	0	47
	3	12	15	27	2	1	57
	4	1	35	7	10	2	55
	5	3	7	2	0	1	13
Total		57	97	38	12	4	208

Fuente: Cuestionario.

Tabla 27. Frecuencias esperadas de la segunda hipótesis específica

TABLA DE FRECUENCIAS ESPERADAS (Fe)							
Pregunta 12		¿Fue atendido con rapidez y puntualidad?					
Pregunta 3		1	2	3	4	5	Total
¿Se planifican las tareas y actividades del personal de la MDM?	1	9.87	16.79	6.58	2.08	0.69	36.00
	2	12.88	21.92	8.59	2.71	0.90	47.00
	3	15.62	26.58	10.41	3.29	1.10	57.00
	4	15.07	25.65	10.05	3.17	1.06	55.00
	5	3.56	6.06	2.38	0.75	0.25	13.00
Total		57.00	97.00	38.00	12.00	4.00	208.00

Fuente: Cuestionario.

Calculando el valor del chi cuadrado, se tiene:

Tabla 28. Chi cuadrada de la segunda hipótesis específica

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	35	9.87	25.13	631.75	64.04
2	1	16.79	-15.79	249.28	14.85
3	0	6.58	-6.58	43.26	6.58
4	0	2.08	-2.08	4.31	2.08
5	0	0.69	-0.69	0.48	0.69
6	6	12.88	-6.88	47.33	3.67
7	39	21.92	17.08	291.79	13.31
8	2	8.59	-6.59	43.38	5.05
9	0	2.71	-2.71	7.35	2.71
10	0	0.90	-0.90	0.82	0.90
11	12	15.62	-3.62	13.11	0.84
12	15	26.58	-11.58	134.14	5.05
13	27	10.41	16.59	275.11	26.42
14	2	3.29	-1.29	1.66	0.50
15	1	1.10	-0.10	0.01	0.01
16	1	15.07	-14.07	198.02	13.14
17	35	25.65	9.35	87.44	3.41
18	7	10.05	-3.05	9.29	0.92
19	10	3.17	6.83	46.61	14.69
20	2	1.06	0.94	0.89	0.84
21	3	3.56	-0.56	0.32	0.09
22	7	6.06	0.94	0.88	0.14
23	2	2.38	-0.38	0.14	0.06
24	0	0.75	-0.75	0.56	0.75
25	1	0.25	0.75	0.56	2.25
					183.00

Fuente: Elaboración propia.

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad: $(k-1)(m-1) = (5-1)(5-1) = 16$

k: Número de filas = 5

m: Número de columnas = 5

Chi cuadrado tabular: $X^2 = 26.296$

Tenemos:

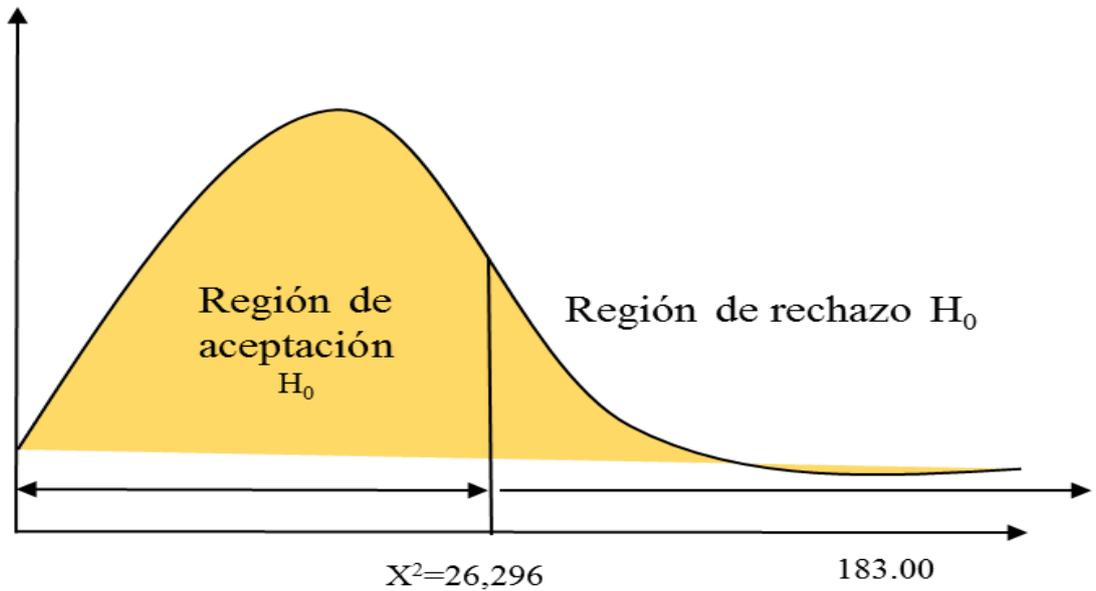


Figura 23. Chi cuadrada de la segunda hipótesis específica

Entonces, X^2 calculada es igual a 183.00, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la X^2 calculada es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la segunda hipótesis específica nula (H_0): “La Aplicación de Recursos Humanos no se relaciona con la Calidad de Servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Manantay en el año 2019” queda rechazada; aceptándose la segunda hipótesis específica alternativa (H_1): “La Aplicación de Recursos Humanos se relaciona con la Calidad de Servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Manantay en el año 2019”.

4.3.3. Contraste de la Hipótesis Específica 3

Hipótesis alternativa H_1

El Mantenimiento de Recursos Humanos se relaciona con la Calidad de Servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Manantay en el año 2019.

Hipótesis nula H₀

El Mantenimiento de Recursos Humanos no se relaciona con la Calidad de Servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Manantay en el año 2019.

Tabla 29. Frecuencias observadas de la tercera hipótesis específica

TABLA DE FRECUENCIAS OBSERVADAS (fo)							
Pregunta 14		¿Le han cumplido con solucionar su problema en el plazo ofrecido?					
Pregunta 5		1	2	3	4	5	Total
¿Están bien remunerados los trabajadores?	1	31	11	0	0	0	42
	2	11	52	4	1	0	68
	3	20	17	16	2	1	56
	4	15	8	4	7	1	35
	5	2	4	0	0	1	7
Total		79	92	24	10	3	208

Fuente: Cuestionario.

Tabla 30. Frecuencias esperadas de la tercera hipótesis específica

TABLA DE FRECUENCIAS ESPERADAS (fe)							
Pregunta 14		¿Le han cumplido con solucionar su problema en el plazo ofrecido?					
Pregunta 5		1	2	3	4	5	Total
¿Están bien remunerados los trabajadores?	1	15.95	18.58	4.85	2.02	0.61	42.00
	2	25.83	30.08	7.85	3.27	0.98	68.00
	3	21.27	24.77	6.46	2.69	0.81	56.00
	4	13.29	15.48	4.04	1.68	0.50	35.00
	5	2.66	3.10	0.81	0.34	0.10	7.00
Total		79.00	92.00	24.00	10.00	3.00	208.00

Fuente: Cuestionario.

Tabla 31. Chi cuadrada de la tercera hipótesis específica

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	31	15.95	15.05	226.44	14.20
2	11	18.58	-7.58	57.41	3.09
3	0	4.85	-4.85	23.49	4.85
4	0	2.02	-2.02	4.08	2.02
5	0	0.61	-0.61	0.37	0.61
6	11	25.83	-14.83	219.84	8.51
7	52	30.08	21.92	480.62	15.98
8	4	7.85	-3.85	14.79	1.89
9	1	3.27	-2.27	5.15	1.58
10	0	0.98	-0.98	0.96	0.98
11	20	21.27	-1.27	1.61	0.08
12	17	24.77	-7.77	60.36	2.44
13	16	6.46	9.54	90.98	14.08
14	2	2.69	-0.69	0.48	0.18
15	1	0.81	0.19	0.04	0.05
16	15	13.29	1.71	2.91	0.22
17	8	15.48	-7.48	55.96	3.61
18	4	4.04	-0.04	0.00	0.00
19	7	1.68	5.32	28.27	16.80
20	1	0.50	0.50	0.25	0.49
21	2	2.66	-0.66	0.43	0.16
22	4	3.10	0.90	0.82	0.26
23	0	0.81	-0.81	0.65	0.81
24	0	0.34	-0.34	0.11	0.34
25	1	0.10	0.90	0.81	8.01
					101.21

Fuente: Elaboración propia.

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad: $(k-1)(m-1) = (5-1)(5-1) = 16$

k: Número de filas = 5

m: Número de columnas = 5

Chi cuadrado tabular: $X^2 = 26.296$

Tenemos:

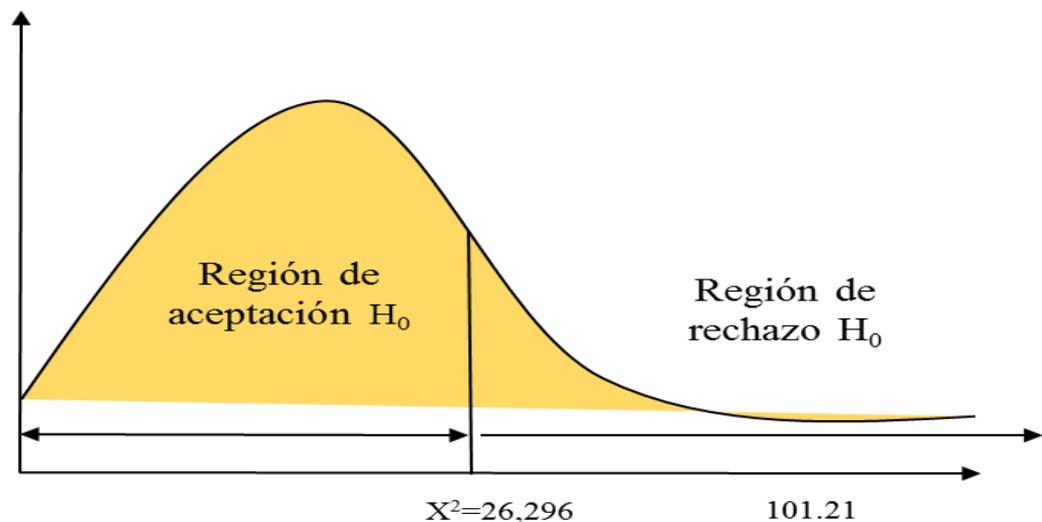


Figura 24. Chi cuadrada de la tercera hipótesis específica

Entonces, X^2 calculada es igual a 101.21, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la X^2 calculada es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la tercera hipótesis específica nula (H_0): “El Mantenimiento de Recursos Humanos no se relaciona con la Calidad de Servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Manantay en el año 2019” queda rechazada; aceptándose la tercera hipótesis específica alternativa (H_1): “El Mantenimiento de Recursos Humanos se relaciona con la Calidad de Servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Manantay en el año 2019”.

4.3.4. Contraste de la Hipótesis Específica 4

Hipótesis alternativa H₁

El Desarrollo de Recursos Humanos tiene relación con la Calidad de Servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Manantay en el año 2019.

Hipótesis nula H₀

El Desarrollo de Recursos Humanos tiene relación con la Calidad de Servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Manantay en el año 2019.

Tabla 32. Frecuencias observadas de la cuarta hipótesis específica

TABLA DE FRECUENCIAS OBSERVADAS (fo)							
Pregunta 16		¿Los trabajadores muestran interés por atenderlo?					
Pregunta 7		1	2	3	4	5	Total
	1	1	9	5	0	0	15
¿La institución les brinda capacitaciones?	2	8	19	9	4	1	41
	3	6	11	26	11	3	57
	4	4	26	13	21	4	68
	5	3	2	16	4	2	27
Total		22	67	69	40	10	208

Fuente: Cuestionario.

Tabla 33. Frecuencias esperadas de la cuarta hipótesis específica

TABLA DE FRECUENCIAS ESPERADAS (fe)							
Pregunta 16		¿Los trabajadores muestran interés por atenderlo?					
Pregunta 7		1	2	3	4	5	Total
	1	1.59	4.83	4.98	2.88	0.72	15.00
¿La institución les brinda capacitaciones?	2	4.34	13.21	13.60	7.88	1.97	41.00
	3	6.03	18.36	18.91	10.96	2.74	57.00
	4	7.19	21.90	22.56	13.08	3.27	68.00
	5	2.86	8.70	8.96	5.19	1.30	27.00
Total		22.00	67.00	69.00	40.00	10.00	208.00

Fuente: Cuestionario.

Calculando el valor del chi cuadrado, se tiene:

Tabla 34. Chi cuadrada de la cuarta hipótesis específica

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	1	1.59	-0.59	0.34	0.22
2	9	4.83	4.17	17.37	3.60
3	5	4.98	0.02	0.00	0.00
4	0	2.88	-2.88	8.32	2.88
5	0	0.72	-0.72	0.52	0.72
6	8	4.34	3.66	13.42	3.09
7	19	13.21	5.79	33.56	2.54
8	9	13.60	-4.60	21.17	1.56
9	4	7.88	-3.88	15.09	1.91
10	1	1.97	-0.97	0.94	0.48
11	6	6.03	-0.03	0.00	0.00
12	11	18.36	-7.36	54.18	2.95
13	26	18.91	7.09	50.29	2.66
14	11	10.96	0.04	0.00	0.00
15	3	2.74	0.26	0.07	0.02
16	4	7.19	-3.19	10.19	1.42
17	26	21.90	4.10	16.78	0.77
18	13	22.56	-9.56	91.35	4.05
19	21	13.08	7.92	62.78	4.80
20	4	3.27	0.73	0.53	0.16
21	3	2.86	0.14	0.02	0.01
22	2	8.70	-6.70	44.85	5.16
23	16	8.96	7.04	49.61	5.54
24	4	5.19	-1.19	1.42	0.27
25	2	1.30	0.70	0.49	0.38
					45.19

Fuente: Elaboración propia.

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad: $(k-1)(m-1) = (5-1)(5-1) = 16$

k: Número de filas = 5

m: Número de columnas = 5

Chi cuadrado tabular: $X^2 = 26.296$

Tenemos:

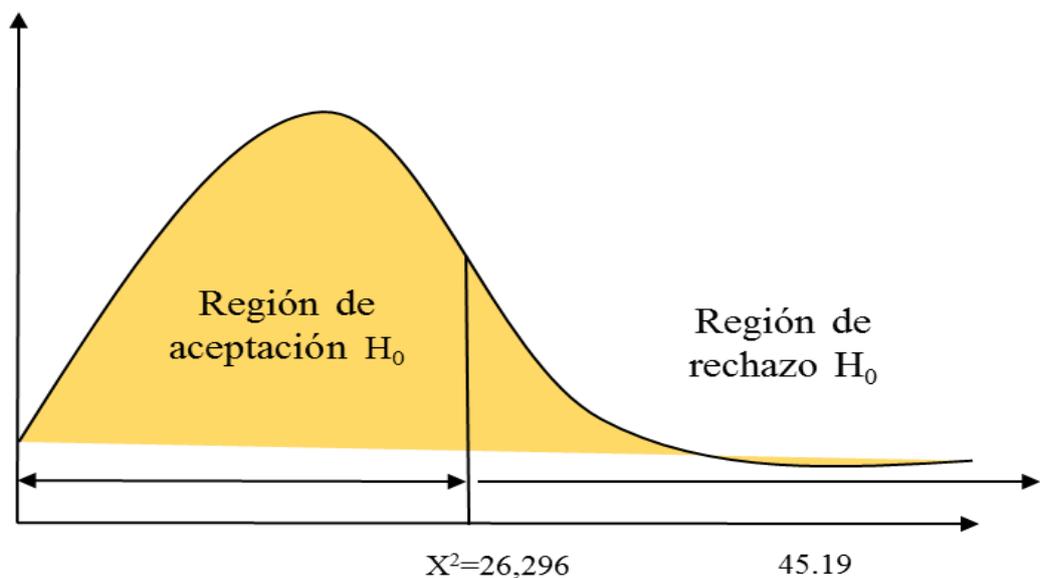


Figura 25. Chi cuadrada de la cuarta hipótesis específica

Entonces, X^2 calculada es igual a 45.19, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la X^2 calculada es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la cuarta hipótesis específica nula (H_0): “El Desarrollo de Recursos Humanos no tiene relación con la Calidad de Servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Manantay en el año 2019” queda rechazada; aceptándose la cuarta hipótesis específica alternativa (H_1): “El Desarrollo de Recursos Humanos tiene relación con la Calidad de Servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Manantay en el año 2019”.

4.3.5. Contraste de la Hipótesis Específica 5

Hipótesis alternativa H1

El Control de Recursos Humanos se relaciona con la Calidad de Servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Manantay en el año 2019.

Hipótesis nula H0

El Control de Recursos Humanos se relaciona con la Calidad de Servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Manantay en el año 2019.

Tabla 35. Frecuencias observadas de la quinta hipótesis específica

TABLA DE FRECUENCIAS OBSERVADAS (f_o)							
Pregunta 18		¿Lo atendieron con amabilidad?					
Pregunta 9		1	2	3	4	5	Total
¿Existe un control adecuado de las labores de los trabajadores de la MDM?	1	7	12	17	3	1	40
	2	4	22	20	13	1	60
	3	1	23	18	8	0	50
	4	2	11	19	6	4	42
	5	3	1	4	7	1	16
Total		17	69	78	37	7	208

Fuente: Cuestionario.

Tabla 36. Frecuencias esperadas de la quinta hipótesis específica

TABLA DE FRECUENCIAS ESPERADAS (fe)							
Pregunta 18		¿Lo atendieron con amabilidad?					
Pregunta 9		1	2	3	4	5	Total
¿Existe un control adecuado de las labores de los trabajadores de la MDM?	1	3.27	13.27	15.00	7.12	1.35	40.00
	2	4.90	19.90	22.50	10.67	2.02	60.00
	3	4.09	16.59	18.75	8.89	1.68	50.00
	4	3.43	13.93	15.75	7.47	1.41	42.00
	5	1.31	5.31	6.00	2.85	0.54	16.00
Total		17.00	69.00	78.00	37.00	7.00	208.00

Fuente: Cuestionario.

Calculando el valor del chi cuadrado, se tiene:

Tabla 37. Chi cuadrada de la quinta hipótesis específica

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	7	3.27	3.73	13.92	4.26
2	12	13.27	-1.27	1.61	0.12
3	17	15.00	2.00	4.00	0.27
4	3	7.12	-4.12	16.94	2.38
5	1	1.35	-0.35	0.12	0.09
6	4	4.90	-0.90	0.82	0.17
7	22	19.90	2.10	4.39	0.22
8	20	22.50	-2.50	6.25	0.28
9	13	10.67	2.33	5.41	0.51
10	1	2.02	-1.02	1.04	0.51
11	1	4.09	-3.09	9.53	2.33
12	23	16.59	6.41	41.13	2.48
13	18	18.75	-0.75	0.56	0.03
14	8	8.89	-0.89	0.80	0.09
15	0	1.68	-1.68	2.83	1.68
16	2	3.43	-1.43	2.05	0.60
17	11	13.93	-2.93	8.60	0.62
18	19	15.75	3.25	10.56	0.67
19	6	7.47	-1.47	2.16	0.29
20	4	1.41	2.59	6.69	4.73
21	3	1.31	1.69	2.86	2.19
22	1	5.31	-4.31	18.56	3.50
23	4	6.00	-2.00	4.00	0.67
24	7	2.85	4.15	17.25	6.06
25	1	0.54	0.46	0.21	0.40
					35.13

Fuente: Elaboración propia.

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad: $(k-1)(m-1) = (5-1)(5-1) = 16$

k: Número de filas = 5

m: Número de columnas = 5

Chi cuadrado tabular: $X^2 = 26.296$

Tenemos:

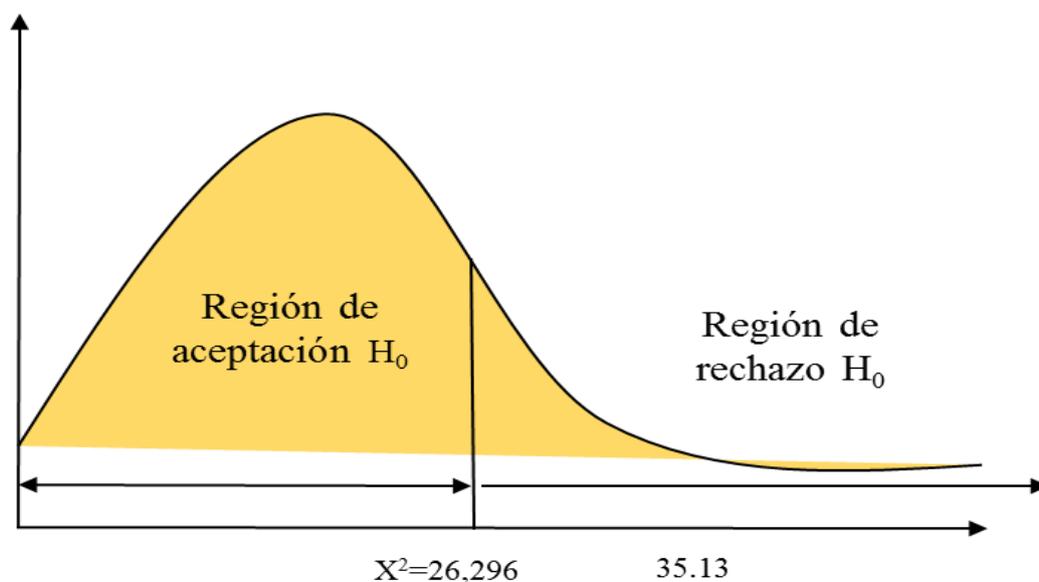


Figura 26. Chi cuadrada de la quinta hipótesis específica

Entonces, X^2 calculada es igual a 35.13, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi- cuadrada. En este caso, observamos que la X^2 calculada es mayor a la tabular (26.296), en efecto, la quinta hipótesis específica nula (H_0): “El Control de Recursos Humanos no se relaciona con la Calidad de Servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Manantay en el año 2019” queda rechazada; aceptándose la quinta hipótesis específica alternativa (H_1): “El Control de Recursos Humanos se relaciona con la Calidad de Servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Manantay en el año 2019”.

4.3.6. Contraste de la Hipótesis General

Hipótesis general alternativa H_1

La Política de Gestión de Recursos Humanos se relaciona con la Calidad del Servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Manantay en el año 2019.

Hipótesis general nula H_0

La Política de Gestión de Recursos Humanos no se relaciona con la Calidad del Servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Manantay en el año 2019.

Tabla 38. Frecuencias observadas de la hipótesis general

TABLA DE LA FRECUENCIA OBSERVADA (fo)						
	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Total
Pregunta 1	29	100	60	17	2	208
Pregunta 10	51	76	69	5	7	208
Pregunta 3	36	47	57	55	13	208
Pregunta 12	57	97	38	12	4	208
Pregunta 5	42	68	56	35	7	208
Pregunta 14	79	92	24	10	3	208
Pregunta 7	15	41	57	68	27	208
Pregunta 16	22	67	69	40	10	208
Pregunta 9	40	60	50	42	16	208
Pregunta 18	17	69	78	37	7	208
Total	388	717	558	321	96	2080

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 39. Frecuencias esperadas de la hipótesis general

TABLA DE LA FRECUENCIA ESPERADA						
	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Total
Pregunta 1	38.80	71.70	55.80	32.10	9.60	208.00
Pregunta 10	38.80	71.70	55.80	32.10	9.60	208.00
Pregunta 3	38.80	71.70	55.80	32.10	9.60	208.00
Pregunta 12	38.80	71.70	55.80	32.10	9.60	208.00
Pregunta 5	38.80	71.70	55.80	32.10	9.60	208.00
Pregunta 14	38.80	71.70	55.80	32.10	9.60	208.00
Pregunta 7	38.80	71.70	55.80	32.10	9.60	208.00
Pregunta 16	38.80	71.70	55.80	32.10	9.60	208.00
Pregunta 9	38.80	71.70	55.80	32.10	9.60	208.00
Pregunta 18	38.80	71.70	55.80	32.10	9.60	208.00
Total	388	717	558	321	96	2080.00

Calculando el valor del chi cuadrado, se tiene:

Tabla 40. Chi cuadrada de la hipótesis general

No	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	29	38.80	-9.80	96.04	2.48
2	100	71.70	28.30	800.89	11.17
3	60	55.80	4.20	17.64	0.32
4	17	32.10	-15.10	228.01	7.10
5	2	9.60	-7.60	57.76	6.02
6	51	38.80	12.20	148.84	3.84
7	76	71.70	4.30	18.49	0.26
8	69	55.80	13.20	174.24	3.12
9	5	32.10	-27.10	734.41	22.88
10	7	9.60	-2.60	6.76	0.70
11	36	38.80	-2.80	7.84	0.20
12	47	71.70	-24.70	610.09	8.51
13	57	55.80	1.20	1.44	0.03
14	55	32.10	22.90	524.41	16.34
15	13	9.60	3.40	11.56	1.20
16	57	38.80	18.20	331.24	8.54
17	97	71.70	25.30	640.09	8.93
18	38	55.80	-17.80	316.84	5.68
19	12	32.10	-20.10	404.01	12.59
20	4	9.60	-5.60	31.36	3.27
21	42	38.80	3.20	10.24	0.26
22	68	71.70	-3.70	13.69	0.19
23	56	55.80	0.20	0.04	0.00
24	35	32.10	2.90	8.41	0.26
25	7	9.60	-2.60	6.76	0.70
26	79	38.80	40.20	1616.04	41.65
27	92	71.70	20.30	412.09	5.75
28	24	55.80	-31.80	1011.24	18.12
29	10	32.10	-22.10	488.41	15.22
30	3	9.60	-6.60	43.56	4.54
31	15	38.80	-23.80	566.44	14.60
32	41	71.70	-30.70	942.49	13.14
33	57	55.80	1.20	1.44	0.03
34	68	32.10	35.90	1288.81	40.15
35	27	9.60	17.40	302.76	31.54
36	22	38.80	-16.80	282.24	7.27
37	67	71.70	-4.70	22.09	0.31
38	69	55.80	13.20	174.24	3.12
39	40	32.10	7.90	62.41	1.94
40	10	9.60	0.40	0.16	0.02
41	40	38.80	1.20	1.44	0.04
42	60	71.70	-11.70	136.89	1.91
43	50	55.80	-5.80	33.64	0.60
44	42	32.10	9.90	98.01	3.05
45	16	9.60	6.40	40.96	4.27
46	17	38.80	-21.80	475.24	12.25
47	69	71.70	-2.70	7.29	0.10
48	78	55.80	22.20	492.84	8.83
49	37	32.10	4.90	24.01	0.75
50	7	9.60	-2.60	6.76	0.70
					354.48

Fuente: Elaboración propia.

Nivel de significancia de: 0.05

Grados de libertad: $(m-1)(n-1) = (10-1)(5-1) = 36$

m: Número de filas = 10

n: Número de columnas = 5

Chi cuadrado tabular: $X^2(0.05; 36) = 50.9985$

Tenemos:

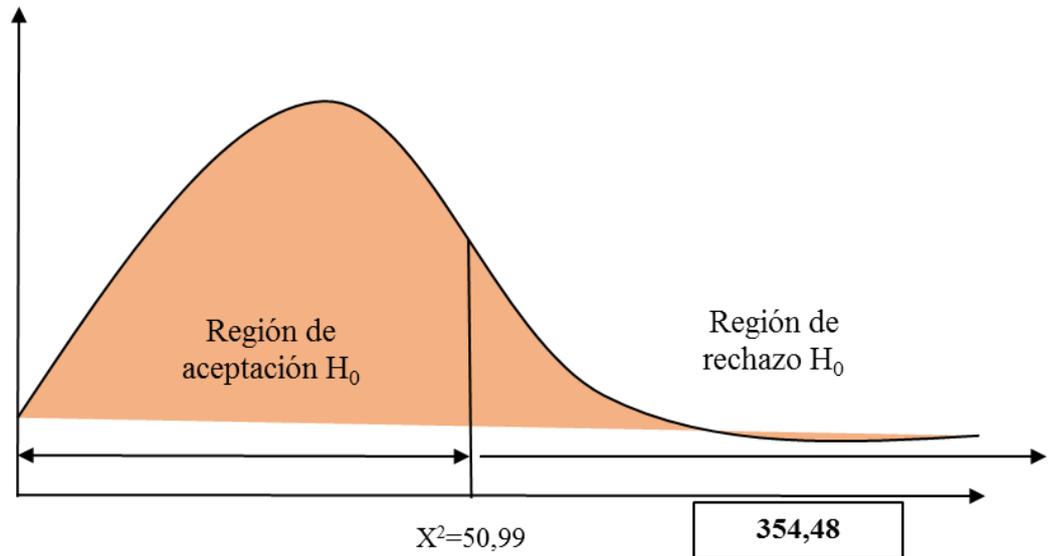


Figura 27. Chi cuadrada de la hipótesis general

Entonces, X^2 calculada es igual a 354.48, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi cuadrado. En este caso, observamos que la X^2 calculada es mayor a la tabular (50.99), en efecto, la hipótesis general nula (H_0): “La Política de Gestión de Recursos Humanos no se relaciona con la Calidad del Servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Manantay en el año 2019” queda rechazada; aceptándose la hipótesis general alternativa (H_1): “La Política de Gestión de Recursos Humanos se relaciona con la Calidad del Servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Manantay en el año 2019”.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En el presente estudio se encontró que existe correlación entre las variables analizadas, lo cual revela que las políticas de Gestión de Recursos Humanos tienen una relación importante con la Calidad del Servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Manantay ya que en todas las dimensiones se ha rechazado la hipótesis nula (H_0). Estos resultados son similares a los que se obtuvo en la investigación realizada por Osorio y Zaravia (2017) cuyo título fue Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicio en la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial - Gobierno Regional de Huancavelica – 2016, en la cual luego de llevar a cabo el diagnóstico situacional analizó si existía o no una relación de tipo lineal entre la política de recursos humanos y la calidad de los servicios que presta la gerencia mencionada, logrando rechazar sus cuatro hipótesis nulas también con el empleo del estadístico chi cuadrado solo que con una holgura mayor con respecto a su valor crítico tabular $\chi^2 (0.05;25)=37.7$. En el caso de su hipótesis general llega a demostrar que la gestión del talento humano posee una relación importante con la calidad del servicio ya que su χ^2 calculado resultó ser 264.38 que claramente cae en la región de rechazo de H_0 lo que permitió emitir una conclusión fundada en una evidencia empírica. En el caso nuestro se tuvo como valor crítico tabular $\chi^2 (0.05;36)=50.99$ el cual al ser contrastado con el χ^2 calculado (354.48) muestra claramente que también se rechaza la H_0 por lo que podemos afirmar que entre el antecedente citado y lo obtenido en esta investigación existe un elevado grado de semejanza en los resultados, a pesar que corresponden a regiones con realidades geográficas y culturales algo distintas, sin embargo las políticas aplicadas se adaptan a ambas circunstancias

y a los diferentes niveles de Gobierno siempre que sean instituciones estatales peruanas que están normadas con las mismas disposiciones legales.

Cuando nos ubicamos en el contexto local, encontramos que Pinchi (2018) en su investigación titulada Gestión municipal y calidad del servicio de la Municipalidad del distrito de Manantay, provincia de Coronel Portillo, departamento de Ucayali 2017, utilizó el coeficiente de correlación de Pearson para analizar la posible relación entre la gestión municipal y la calidad de servicio, encontrando que no existe relación significativa entre ambas variables ya que el valor del coeficiente de correlación resultó ser $r = - 0.046$, lo cual estaría, en cierta forma, contraponiéndose a lo obtenido en la presente investigación; sin embargo habría que aclarar al respecto que en dicha investigación se utilizó un diseño de nivel correlacional transversal que se aplica solo en estudios que analizan los fenómenos en un momento puntual en el tiempo por lo cual el coeficiente de Pearson no tiene cabida ya que éste se debe emplear solamente para estudios longitudinales donde se pueda medir la evolución de los valores que van asumiendo las variables a lo largo de un periodo de tiempo. Al haber encontrado un serio error metodológico es comprensible que sus resultados, incluso habiendo utilizado herramientas estadísticas, sean poco confiables y hasta absurdos dentro de la modesta opinión del investigador por lo que no podemos considerar a dicho antecedente como contradictorio a nuestros hallazgos.

En el caso de la calidad de los servicios que brinda la Municipalidad Distrital de Manantay, en el año 2019 los usuarios mayoritariamente han expresado su inconformidad y hasta su malestar por el poco interés que muestran la mayoría de los empleados municipales por solucionar los diferentes problemas que los aquejan, no obstante, hacia el exterior se pretende mostrar una institución con

eficiencia y profesionalismo lo que, a pesar de ser una gestión nueva, no da muestras claras de pretender cambios sustanciales en la forma de gestionar el personal y mucho menos el talento humano. La opinión negativa de la calidad de los servicios se condice entonces con la inadecuada política de gestión de los recursos humanos, lo cual explica en cierta medida la correlación obtenida entre las variables de nuestro estudio, es decir que por no implementar adecuadas políticas de gestión de recursos humanos, los usuarios perciben una mala calidad en los servicios brindados. Esta afirmación coincide con lo sostenido por Lascurain (2013) quien en su tesis titulada Diagnóstico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida, concluyó que la forma más eficaz de conseguir una mejora importante en la calidad del servicio es implementar políticas que permitan sensibilizar a los trabajadores sobre la importancia de la relación cordial con los clientes o usuarios y que progresivamente se apliquen sanciones a quienes no las ponen en práctica. Si bien es cierto que este estudio se realizó en otro país (México), sin embargo, son similares la cultura organizacional y la normativa respecto a los temas laborales con respecto a nuestro contexto geográfico, por lo cual se puede considerar como que sus resultados y conclusiones se asemejan a los obtenidos en la presente investigación.

CONCLUSIONES

La Política de Gestión de Recursos Humanos se relaciona con la Calidad del Servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Manantay en el año 2019.

El estadístico Chi cuadrado (X^2) calculado arrojó un resultado de 354.48 el cual fue comparado con el valor de X^2 teórico, pudiendo observar que la X^2 calculada fue mayor a la X^2 tabular (50.90), el cual permitió que la hipótesis general nula (H_0) quedara rechazada.

Existe relación entre la Provisión de Recursos Humanos y la Calidad de Servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Manantay en el año 2019.

El estadístico Chi cuadrado (X^2) calculado arrojó un resultado de 36.34 el cual fue comparado con el valor de X^2 teórico, pudiendo observar que la X^2 calculada fue mayor a la X^2 tabular (26.296), el cual permitió que la primera hipótesis específica nula (H_0) quedara rechazada.

La Aplicación de Recursos Humanos se relaciona con la Calidad de Servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Manantay en el año 2019.

El estadístico Chi cuadrado (X^2) calculado arrojó un resultado de 183.00 el cual fue comparado con el valor de X^2 teórico, pudiendo observar que la X^2 calculada fue mayor a la X^2 tabular (26.296), el cual permitió que la segunda hipótesis específica nula (H_0) quedara rechazada.

El Mantenimiento de Recursos Humanos se relaciona con la Calidad de Servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Manantay en el año 2019.

El estadístico Chi cuadrado (X^2) calculado arrojó un resultado de 101.21 el cual fue comparado con el valor de X^2 teórico, pudiendo observar que la X^2 calculada fue mayor a la X^2 tabular (26.296), el cual permitió que la tercera

hipótesis específica nula (H_0) quedara rechazada.

El Desarrollo de Recursos Humanos tiene relación con la Calidad de Servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Manantay en el año 2019.

El estadístico Chi cuadrado (X^2) calculado arrojó un resultado de 45.19 el cual fue comparado con el valor de X^2 teórico, pudiendo observar que la X^2 calculada fue mayor a la X^2 tabular (26.296), el cual permitió que la cuarta hipótesis específica nula (H_0) quedara rechazada.

El Control de Recursos Humanos se relaciona con la Calidad de Servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Manantay en el año 2019.

El estadístico Chi cuadrado (X^2) calculado arrojó un resultado de 35.13 el cual fue comparado con el valor de X^2 teórico, pudiendo observar que la X^2 calculada fue mayor a la X^2 tabular (26.296), el cual permitió que la quinta hipótesis específica nula (H_0) quedara rechazada.

SUGERENCIAS

Para una investigación mucho más objetiva, sin las distorsiones propias de los intereses políticos de la gestión de turno, se sugiere extender el análisis a un contexto temporal más amplio de por lo menos cinco años lo que permitiría monitorear las variables incorporándoles como dimensión el cambio de las políticas de gestión institucional, ya que en nuestra región la mayoría de las municipalidades hacen cambios drásticos cuando se inicia un nuevo periodo edil.

Se sugiere que se mejore sustancialmente la política de gestión de recursos humanos en la Municipalidad Distrital de Manantay (MDM), puesto que la gestión actual a pesar de tener poco tiempo en ejercicio, ya cuenta con altos niveles de desaprobación, lo cual se difunde públicamente por los medios de comunicación y redes sociales, y que también fue verificado por la presente investigación por medio de una encuesta dirigida tanto a trabajadores municipales como a usuarios de los servicios que brinda la MDM.

Puesto que se ha comprobado que todos los componentes más importantes de la política de gestión de recursos humanos tienen relación con la calidad de los servicios que brinda la Municipalidad Distrital de Manantay, se sugiere que en las gerencias respectivas se realice un diagnóstico situacional minucioso respecto a lo adecuadas que estarían siendo las distintas políticas de gestión, esto necesariamente se debe analizar por separado ya que la realidad de cada área institucional es distinta con una serie de particularidades propias de las actividades de las que son responsables.

El punto crítico en la calidad de los servicios brindados en la MDM viene a ser la poca capacitación que tiene la mayor parte del personal, por lo que se

sugiere remover parte de los servidores públicos que no cuenten con las competencias técnicas adecuadas y también a aquellos que se muestran indiferentes hacia las jornadas de capacitación promovidas tanto por los Gobiernos Locales como por el propio Gobierno Central.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, S. (2005). *Fórmulas para el cálculo de la muestra en investigaciones de salud*. *Salud en Tabasco, Vol 11*. México. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/487/48711206.pdf>
- Armijo, M. (2011). *Planificación estratégica e indicadores de desempeño en el sector público*. Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social – ILPES. Santiago de Chile, Chile. Disponible en: http://bibliotecadigital.seplan.planejamento.gov.br/bitstream/handle/iditem/504/06%20Planificacion%20y%20indicadores_ILPES.pdf?sequence=1
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. Editorial: MCGRAW-HILL. Madrid, España.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. Editorial: MCGRAW-HILL. Madrid.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos (10ma. ed.)*. Editorial McGraw Hill. México DF, México.
- Crosby, P. (1991). *Hablemos de calidad*. Ed. McGraw-Hill. México DF, México.
- Dolan, S. (2007). *La gestión de los recursos humanos (3ra. ed.)*. Editorial McGraw Hill. México DF, México.
- Drucker, P. (2000). *La Gerencia tareas, responsabilidades y prácticas*. Editorial: Leconex S.R.L. Buenos Aires, Argentina.
- Duque, E. y Chaparro, C. (2012). *Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama, vol. 10*. Revista Criterio Libre. Colombia.
- Escuela de Organización Industrial (2013). *Gestión de recursos humanos*. Master Executive en Administración y Dirección de empresas. Bloqs EOI.

Disponible en: <http://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/10/gestion-de-recursos-humanos/>

Gómez – Mejía, L. (2016). *Gestión de recursos humanos* (8va. ed.). Editorial Pearson Educación. Madrid, España.

Gómez, L. (2008). *Gestión de recursos humanos*. Universidad Complutense de Madrid. Editorial: Pearson Prentice Hall. Madrid, España.

Hernández, J., Chumaceiro, C. y Atencio, E. (2009). *Calidad de servicio y recurso humano*. Vol. 14. Revista Venezolana de Gerencia. Venezuela.

Jaén, M. (2010). *Predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales* (Tesis doctoral). Universidad Complutense de Madrid. Madrid, España.

Jensen, R. (2013). *Fundamentos epistemológicos de la línea de investigación en administración de recursos humanos*. México DF. México: Ediciones IIESCA.

Lascurain, I. (2013). *Diagnóstico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida* (tesis de posgrado). Universidad Iberoamericana. Ciudad de México, México.

López, D. (2018). *Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil* (tesis de posgrado). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador.

López, M. (2013). *Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas*. Revista del Departamento de Contaduría y Finanzas. Instituto Tecnológico de Sonora. México.

López, S. y Ruiz, E. (2014). *Operaciones administrativas de recursos humanos*. Editorial McGraw-Hill Educación. Madrid, España.

Louffat, O. (2012). *Administración del Potencial Humano 2da. Edición*.

CENGAGE Learning. Buenos Aires, Argentina.

Mego, O. (2013). *Propuesta de calidad total para mejorar el servicio en la Municipalidad de la Provincia de Chiclayo, Perú* (tesis de posgrado).

Universidad Señor de Sipan. Chiclayo, Perú.

Mora, C. (2011). *La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor*. Ed.

Remark. Sao Paulo, Brasil.

Osorio, Y.; Zaravia, F. (2017). *Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicio en la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial - Gobierno Regional de Huancavelica – 2016* (Tesis de pre grado). Universidad Peruana Los Andes. Huancayo, Perú.

Puchol, L. (2007). *Dirección y gestión de recursos humanos*. Ed. Díaz de Santos.

Madrid, España.

Quiñones, A. (2006). *Indicadores de Gestión*. Asesora Organizacional.

Innovando Gestión. Disponible en:

http://www.auraquinonesli.com/indicadores_de_gestion.pdf

Ramírez, V. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016* (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo. Yurimaguas, Perú.

Robbins, S. y Decenzo. (2010). *Fundamentos de administración, concepto y aplicaciones*. Editorial McGraw Hill. México.

Ruiz, J. (2014). *Desarrollo del personal y satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo. Huamachuco, Perú.

Salinas, O. (2001). *Políticas de recursos humanos*. Universidad Nacional de Colombia. Gestipolis. Disponible en:

<https://www.gestipolis.com/politicas-recursos-humanos/>

- Sánchez, A. (2017). *Evaluación de la calidad de servicio al cliente en el Restaurante Pizza Burger Diner de Gualan, Zacapa* (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar. Zacapa, Guatemala.
- Tam, J., Vera, G. y Oliveros, R. (2008). *Tipos, métodos y estrategias de investigación científica*. Ed. Universidad Ricardo Palma. Lima, Perú.
- Vieira, C. (2014). *Gestión de recursos humanos: indicadores y herramientas* (Tesis doctoral). Universidad de Carabobos. Valencia, Venezuela.
- Villalba, C. (2013). *La calidad del servicio: un recorrido histórico conceptual, sus modelos más representativos*. Ed. Universidad Nacional de Colombia. Bogotá, Colombia.
- Zavala, A. (2009). *Teoría de la Calidad*. Editorial: INGENET. La comunidad de la ingeniería mexicana. Guadalajara, México. Disponible en: <https://es.scribd.com/document/356689781/Teoria-de-La-Calidad>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

"LA POLITICA DE GESTION DE RECURSOS HUMANOS Y SU RELACION CON LA CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDA LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MANANTAY 2019"				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE INDEPENDIENTE	TIPO DE INVESTIGACIÓN Aplicada, Transversal (Tam, Vera y Oliveros, 2008)
¿De qué manera la Política de Gestión de Recursos Humanos se relaciona con la Calidad del Servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Manantay en el año 2019?	Determinar de qué manera la Política de Gestión de Recursos Humanos se relaciona con la Calidad del Servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Manantay en el año 2019	La Política de Gestión de Recursos Humanos se relaciona con la Calidad del Servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Manantay en el año 2019.	POLITICA DE GESTION DE RECURSOS HUMANOS	
PROBLEMA ESPECÍFICO N° 1	OBJETIVO ESPECÍFICO N° 1	HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 1	VARIABLE DEPENDIENTE	NIVEL DE INVESTIGACIÓN Correlacional (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)
¿Qué tipo de relación existe entre la Provisión de Recursos Humanos y la Calidad de Servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Manantay en el año 2019?	Encontrar el tipo de relación que existe entre la Provisión de Recursos Humanos y la Calidad de Servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Manantay en el año 2019	Existe relación entre la Provisión de Recursos Humanos y la Calidad de Servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Manantay en el año 2019	CALIDAD DE SERVICIO	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN Hipotético deductivo (Bernal, 2010)
PROBLEMA ESPECÍFICO N° 2	OBJETIVO ESPECÍFICO N° 2	HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 2		DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN No experimental (Hernández et al., 2014)
¿En qué forma la Aplicación de Recursos Humanos se relaciona con la Calidad de Servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Manantay en el año 2019?	Especificar en qué forma la Aplicación de Recursos Humanos se relaciona con la Calidad de Servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Manantay en el año 2019	La Aplicación de Recursos Humanos se relaciona con la Calidad de Servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Manantay en el año 2019		
PROBLEMA ESPECÍFICO N° 3	OBJETIVO ESPECÍFICO N° 3	HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 3		
¿En qué medida el Mantenimiento de Recursos Humanos se relaciona con la Calidad de Servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Manantay en el año 2019?	Precisar en qué medida el Mantenimiento de Recursos Humanos se relaciona con la Calidad de Servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Manantay en el año 2019.	El Mantenimiento de Recursos Humanos se relaciona con la Calidad de Servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Manantay en el año 2019		
PROBLEMA ESPECÍFICO N° 4	OBJETIVO ESPECÍFICO N° 4	HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 4		
¿Cómo se relaciona el Desarrollo de Recursos Humanos con la Calidad de Servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Manantay en el año 2019?	Establecer cómo se relaciona el Desarrollo de Recursos Humanos con la Calidad de Servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Manantay en el año 2019	El Desarrollo de Recursos Humanos tiene relación con la Calidad de Servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Manantay en el año 2019	POBLACIÓN Y MUESTRA La población está conformada por todos los trabajadores de la Subgerencia con un total de 452 trabajadores. La muestra está conformada por 208	
PROBLEMA ESPECÍFICO N° 5	OBJETIVO ESPECÍFICO N° 5	HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 5		TÉCNICA: Encuesta
¿Cuál es la forma en que el Control de Recursos Humanos se relaciona con la Calidad de Servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Manantay en el año 2019?	Identificar cuál es la forma en que el Control de Recursos Humanos se relaciona con la Calidad de Servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Manantay en el año 2019	El Control de Recursos Humanos se relaciona con la Calidad de Servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Manantay en el año 2019	INSTRUMENTO: Cuestionario estructurado	

ANEXO 2

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE POSGRADO


**A. CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE POLÍTICA DE GESTIÓN
DE RECURSOS HUMANOS**

N° de cuestionario: _____

Estrato: _____

Fecha: _____

Encuestador: _____

Instrucciones: Como verá, en los diferentes aspectos, usted sírvase responder marcando, con un aspa (X), un numeral entre el 1 y el 5.

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

INDICADOR: EFICACIA EN LA SELECCIÓN DEL PERSONAL					
P1. ¿Considera que la selección del personal de la MDM fue adecuada?	1	2	3	4	5
P2. ¿Se ha seleccionado el personal buscando cumplir metas específicas?	1	2	3	4	5
INDICADOR: PLANEACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE LA FUERZA LABORAL					
P3. ¿Se planifican las tareas y actividades del personal de la MDM?	1	2	3	4	5
P4. ¿Están los trabajadores distribuidos según las necesidades de la institución?	1	2	3	4	5
INDICADOR: REMUNERACIÓN A LOS EMPLEADOS					
P5. ¿Están bien remunerados los trabajadores?	1	2	3	4	5
P6. ¿Existe una política de mejoras remunerativas según los resultados alcanzados?	1	2	3	4	5
INDICADOR: CAPACITACIÓN A LOS TRABAJADORES					
P7. ¿La institución les brinda capacitaciones?	1	2	3	4	5
P8. ¿Existen incentivos para capacitarse?	1	2	3	4	5
INDICADOR: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO					
P9. ¿Existe un control adecuado de las labores de los trabajadores de la MDM?	1	2	3	4	5

Gracias por su colaboración.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE POSGRADO



B. CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

N° de cuestionario: _____

Estrato: _____

Fecha: _____

Encuestador: _____

Instrucciones: Como verá, en los diferentes aspectos, usted sírvase responder marcando, con un aspa (X), un numeral entre el 1 y el 5.

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

INDICADOR: INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO ADECUADO					
P1. ¿Es adecuada la infraestructura actual de la MDM?	1	2	3	4	5
P2. ¿Funcionan bien los equipos con los que fue atendido?	1	2	3	4	5
INDICADOR: TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO					
P3. ¿Fue atendido con rapidez y puntualidad?	1	2	3	4	5
P4. ¿Es justificable la demora en las atenciones?	1	2	3	4	5
INDICADOR: OFRECIMIENTOS CUMPLIDOS					
P5. ¿Le han cumplido con solucionar su problema en el plazo ofrecido?	1	2	3	4	5
P6. ¿Los trabajadores hacen los esfuerzos por cumplir sus ofrecimientos?	1	2	3	4	5
INDICADOR: INTERÉS POR EL USUARIO					
P7. ¿Los trabajadores muestran interés por atenderlo?	1	2	3	4	5
P8. ¿Le escuchan con atención cuando lo atienden?	1	2	3	4	5
INDICADOR: AMABILIDAD EN EL TRATO					
P9. ¿Lo atendieron con amabilidad?	1	2	3	4	5

Gracias por su colaboración.

ANEXO 3

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE POSGRADO

FICHA DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

MEDIANTE EL JUICIO DE EXPERTOS



I. DATOS PERSONALES:

1.1. APELLIDO Y NOMBRE DEL INFORMANTE:

.....

1.2. GRADO ACADÉMICO:

.....

1.3. INSTITUCIÓN DONDE LABORA:

.....

1.4. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

.....

1.5. AUTOR DEL INSTRUMENTO:

.....

1.6. MAestría/DOCTORADO:

.....

1.7. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

.....

II. ASPECTOS A EVALUAR: (CALIFICACIÓN CUANTITATIVA)

INDICADORES DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-13)	Bueno (14-16)	Muy bueno (17-18)	Excelente (19-20)
01 CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					
02. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables					

03. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y calidad					
04. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica del instrumento					
05. SUFICIENCIA	Valora los aspectos en cantidad y calidad					
06. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos					
07. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios					
08. COHERENCIA	Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores					
09. METODOLOGÍA	Las estrategias responden al propósito del estudio					
10. OPORTUNIDAD	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías					
Sub Total						
TOTAL						

Leyenda:
 01-13 Improcedente
 14-16 Aceptable con recomendación
 17-20 Aceptable

Lugar y Fecha:

Firma y Post – Firma del Experto:.....

DNI:.....

ANEXO 4

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Cuestionario:

Para el presente estudio se utilizó un cuestionario, conteniendo preguntas claves que han aportado a la elaboración de la investigación y para luego sus resultados ser clasificados y analizados.

Para poder considerar como confiable al cuestionario y luego poder aplicarlo con objetividad, es primordial que cumpla el requisito de la confiabilidad.

La confiabilidad del instrumento se encuentra vinculado con la probabilidad de éxito de un sistema, el cual precisamente depende del éxito de sus componentes, el sistema estudiado puede ser un procedimiento operativo con un componente físico o producto con una serie de pasos que deben llevarse a cabo de forma adecuada.

En base a esto, las interrogantes del cuestionario se encuentran formuladas de manera que logren recopilar tanto la política de gestión de recursos humanos como la calidad de servicio. Las alternativas para la respuesta están de forma ordenada, de manera que muestren una escala en cuanto al servicio brindado; cada alternativa de respuesta se puede cuantificar del 1 al 5, similar a la escala de Likert, de manera que cuanto sea mayor el valor de la alternativa, mayor es la calidad de servicio.

La confiabilidad del instrumento de recolección que se encuentra determinado a mediante el cálculo del coeficiente alfa de Cronbach (α) el cual se calcula de la siguiente manera:

$$\alpha = \left(\frac{K}{K-1}\right) \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2}\right]$$

K : N° de ítems del cuestionario

S_i^2 : Varianza de cada uno de los ítems

S_t^2 : Varianza total (de todos los ítems)

Valor que revela el nivel de consistencia interna, o sea, muestra la correlación que existe entre cada una de las interrogantes.

Como valor mínimo aceptable del coeficiente alfa de Cronbach es 0.5; valor que se esté por debajo de esta escala utilizada es tomada en cuenta como baja, en cambio si el valor es superior a 0.7 indica una fuerte correlación entre las interrogantes.

Para el cuestionario, las 208 hojas de respuestas fueron divididas aleatoriamente en 10 bloques, de los cuales los nueve primeros constan de 21 hojas y el último bloque de 18, posteriormente fueron analizadas por bloques determinando el valor modal para cada ítem. Dichos valores modales que se encuentran distribuidos:

VALIDEZ DEL CUESTIONARIO DE ENCUESTA																			
BLOQUES DE ENCUESTAS	ITEMS																		TOTAL FILA
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
BLOQUE1	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	1	1	2	2	2	2	1	38
BLOQUE2	4	3	3	3	2	1	2	1	1	3	4	3	2	2	3	2	2	2	43
BLOQUE3	1	2	1	2	3	2	3	4	3	1	2	1	2	1	2	1	3	4	38
BLOQUE4	2	1	1	2	4	3	4	5	3	2	1	3	2	1	2	3	4	4	47
BLOQUE5	3	2	2	4	4	5	4	2	3	2	1	3	2	3	4	2	3	3	52
BLOQUE6	3	2	3	4	3	2	5	3	2	2	1	2	1	2	2	4	5	3	49
BLOQUE7	3	3	4	3	2	2	4	3	4	5	3	2	4	4	3	4	2	4	59
BLOQUE8	1	1	4	2	2	1	3	4	4	2	1	2	1	1	1	2	3	2	37
BLOQUE9	3	2	2	1	2	2	1	3	2	1	2	1	1	2	4	3	2	2	36
BLOQUE10	2	5	3	4	1	3	4	3	1	1	2	4	3	3	3	3	3	4	52
VARIANZA COLUMNA	0.933	1.344	1.156	1.067	0.944	1.378	1.511	1.211	1.167	1.511	0.989	1.067	0.989	0.989	0.933	0.933	0.989	1.211	62.32
	SUMATORIA DE LAS VARIANZAS DELAS COLUMNAS =																		20.322

El cuestionario $k = 18$, después de que procesaron los valores modales se obtuvo como resultado que $S_t^2 = 62.32$; además: $\sum_{i=1}^{18} S_i^2 = 20.322$

Reemplazando dichos datos en la fórmula obtenemos:

$$\alpha = \left(\frac{18}{18-1}\right)\left[1 - \frac{20.322}{62.32}\right] = 0.713$$

Demuestra que el presente cuestionario como instrumento de recolección presenta una aceptable relación entre sus 18 preguntas.

ANEXO 5

FICHA DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO MEDIANTE EL JUICIO DE EXPERTOS



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO



FICHA DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO MEDIANTE EL JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS PERSONALES:

- 1.1. APELLIDO Y NOMBRE DEL INFORMANTE: MG. OLMEDO PIZANGO ISUIZA
- 1.2. GRADO ACADÉMICO: MAGISTER
- 1.3. INSTITUCIÓN DONDE LABORA: UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

1.4. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

LA POLÍTICA DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y SU
RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDA LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MANANTAY, AÑO 2019.

- 1.5. AUTOR DEL INSTRUMENTO: VALERA GARCÍA JEAN CARLOS
- 1.6. MAESTRÍA/DOCTORADO: MAESTRIA EN GESTIÓN PUBLICA
- 1.7. NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

II. ASPECTOS A EVALUAR: (CALIFICACIÓN CUANTITATIVA)

INDICADORES DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-13)	Bueno (14-16)	Muy bueno (17-18)	Excelente (19-20)
01 CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				17	
02. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables				17	
03. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y calidad				18	
04. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica del instrumento				17	
05. SUFICIENCIA	Valora los aspectos en cantidad y calidad				18	
06. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos				17	
07. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios				18	
08. COHERENCIA	Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores				17	
09. METODOLOGÍA	Las estrategias responden al propósito del estudio				18	
10. OPORTUNIDAD	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías				17	
Sub Total					174	
TOTAL						174

Leyenda:
01-13 Improcedente
14-16 Aceptable con recomendación
17-20 Aceptable

17-20 Aceptable (PUNTAJE ACEPTABLE – 174)

Lugar y Fecha: Pucallpa, 16 de setiembre de 2020

Firma y Post – Firma del Experto:


.....
Mg. OLMEDO PIZANGO ISUIZA
DNI: 40623636



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE POSGRADO

FICHA DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO MEDIANTE EL JUICIO DE EXPERTOS



I. DATOS PERSONALES:

1.1. APELLIDO Y NOMBRE DEL INFORMANTE: MG. JHONN ROBERT RUIZ DE LA CRUZ

1.2. GRADO ACADÉMICO: MAGISTER

1.3. INSTITUCIÓN DONDE LABORA: UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

1.4. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

LA POLÍTICA DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDA LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MANANTAY, AÑO 2019.

1.5. AUTOR DEL INSTRUMENTO: VALERA GARCÍA JEAN CARLOS

1.6. MAESTRÍA/DOCTORADO: MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA

1.7. NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

II. ASPECTOS A EVALUAR: (CALIFICACIÓN CUANTITATIVA)

INDICADORES DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-13)	Bueno (14-16)	Muy bueno (17-18)	Excelente (19-20)
01. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				17	
02. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables				17	
03. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y calidad				17	
04. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica del instrumento				17	
05. SUFICIENCIA	Valora los aspectos en cantidad y calidad				18	
06. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos				17	
07. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios				18	
08. COHERENCIA	Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores				17	
09. METODOLOGÍA	Las estrategias responden al propósito del estudio				18	
10. OPORTUNIDAD	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías				17	
Sub Total					174	
TOTAL						173

Leyenda: 01-13 Improcedente 14-16 Aceptable con recomendación 17-20 Aceptable
--

17-20 Aceptable (PUNTAJE ACEPTABLE – 173)

Lugar y Fecha: Pucallpa, 16 de setiembre de 2020
Firma y Post – Firma del Experto:


.....
Mg. JHONN ROBERT RUIZ DE LA CRUZ
DNI: 40866569



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE POSGRADO



FICHA DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO MEDIANTE EL JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS PERSONALES:

- 1.1. APELLIDO Y NOMBRE DEL INFORMANTE: MG. JONATHAN WALTER BANAY ZAMBRANO
- 1.2. GRADO ACADÉMICO: MAGISTER
- 1.3. INSTITUCIÓN DONDE LABORA: UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
- 1.4. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

LA POLÍTICA DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDA LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MANANTAY, AÑO 2019.
- 1.5. AUTOR DEL INSTRUMENTO: VALERA GARCÍA JEAN CARLOS
- 1.6. MAESTRÍA/DOCTORADO: MAESTRIA EN GESTIÓN PUBLICA
- 1.7. NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

II. ASPECTOS A EVALUAR: (CALIFICACIÓN CUANTITATIVA)

INDICADORES DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-13)	Bueno (14-16)	Muy bueno (17-18)	Excelente (19-20)
01 CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				17	
02. OBJETIVIDAD	Está expresado con conductas observables				18	
03. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y calidad				18	
04. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica del instrumento				17	
05. SUFICIENCIA	Valora los aspectos en cantidad y calidad				17	
06. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos				17	
07. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios				18	
08. COHERENCIA	Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores				17	
09. METODOLOGÍA	Las estrategias responden al propósito del estudio				14	
10. OPORTUNIDAD	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías				17	
Sub Total					174	
TOTAL						173

Leyenda:
01-13 Improcedente
14-16 Aceptable con recomendación
17-20 Aceptable

17-20 Aceptable (PUNTAJE ACEPTABLE – 173)

Lugar y Fecha: Pucallpa, 16 de setiembre de 2020

Firma y Post – Firma del Experto:



Mg. JONATHAN WALTER BANAY ZAMBRANO
DNI: 44135258