

UCV
UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“LA POLÍTICA DE ORGANIZACIÓN DE
RECURSOS HUMANOS Y SU INFLUENCIA EN
LA CALIDAD DE SERVICIO BRINDADO POR EL
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA
– TARAPOTO (SAT-T) 2012”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

NATHALIE TATIANA CEVALLOS DEL AGUILA

ASESORES:

Lic. Manuel Sevilla Angelaths.

M. Sc. Alberto Sotero Montero.

Tarapoto – Perú

2012

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo a mi hermano Julio César Olortegui del Aguila, el quien siempre es y será mi ángel guardián. El que cada día me protege y motiva a salir adelante; por el que ahora culmino uno de mis grandes deseos, y sé que para él también fue uno de ellos. Aunque él no se encuentra físicamente, siempre estuvo junto a mí dándome las fuerzas necesarias para lograr mi meta de ser profesional.

Este gran logro le dedico a él, al mejor hermano del mundo que por siempre estará en mi corazón y en mis pensamientos. Al que el destino o las circunstancias nos lo han quitado, pero aún queda sus grandes enseñanzas, su empeño por triunfar, su coraje de enfrentar los problemas con facilidad, su amor incondicional, y sobre todo los consejos de perseverancia diciéndome que todo es posible en esta vida.

La Autora.

AGRADECIMIENTO

A mis **DOCENTES**, por ser grandes ejemplos de superación, por brindarme consejos y enseñanzas que hacen posible la culminación del presente trabajo de investigación. Y sobre todo por convertirse en grandes propulsores de desarrollo para los nuevos motores de la sociedad.

Al **SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA – TARAPOTO (SAT-T)**, por concederme el acceso a información para con sus colaboradores y jefes encargados, la cual permitió el desarrollo de la presente investigación.

La Autora.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado calificador.

De acuerdo con las disposiciones vigentes por el reglamento de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, solicito a sustentación y defensa del presente trabajo de investigación titulado “La Política de Organización de Recursos Humanos y su incidencia en la Calidad de Servicio brindado del Servicio de Administración Tributaria – Tarapoto, (SAT-T), 2012”.

Sometiendo a vuestro criterio profesional la evaluación del presente trabajo, con la certeza que se le otorgará el valor justo. Mostrando apertura a sus observaciones, agradezco por anticipado las sugerencias y apreciaciones que se brinde a la investigación.

La Autora

ÍNDICE DE CONTENIDO

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO	07
RESUMEN	08
ABSTRACT	09
1. INTRODUCCIÓN	10
1.1 El Problema de Investigación	10
1.1.1 Planteamiento del Problema	10
1.1.2 Formulación del Problema	14
1.1.3 Justificación	14
1.1.4 Antecedentes del Problema	16
1.1.5 Objetivos	19
1.1.5.1. General	19
1.1.5.2. Específicos	19
1.2 Marco Teórico	21
1.2.1 Marco Teórico.	21
1.2.2 Marco Conceptual	69
2. MARCO METODOLÓGICO	72
2.1. Hipótesis	72
2.2. Variables	72
2.2.1. Definición Conceptual	72
2.2.2. Definición Operacional	72
2.3. Metodología	75
2.3.1. Tipos de Estudio	75
2.3.2. Diseño	75
2.4. Población y Muestra	75
2.5. Método de Investigación	77
2.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	77
2.7. Métodos de Análisis de Datos	79
3. RESULTADOS	80
4. DISCUSIÓN	105
5. CONCLUSIONES	111
6. SUGERENCIAS	114
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	116
8. ANEXOS	121

LISTA DE FIGURAS

Figura 1.1: Sistema Integrado de Recursos Humanos, Mondy y Noe	24
Figura 1.2: Políticas de Recursos Humanos, Idalberto Chiavenato	31
Figura 1.3: Análisis y Descripción de Puestos, Idalberto Chiavenato	38
Figura 1.4: Proceso de Planeación de RR.HH., Mondy y Noe	40
Figura 1.5: Proceso de Evaluación de Desempeño., Mondy y Noe	48
Figura 1.6: Explicación Modelo de Johnson, Tsiros y Lancioni	62
Figura 1.7: Propuesta Calidad de Servicio, Johnson, Tsiros y Lancioni	62

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1.1.:Análisis y Descripción de Puestos – Jefes	80
Gráfico 1.2.:Análisis y Descripción de Puestos – Personal	82
Gráfico 1.3.:Síntesis - Análisis y Descripción de Puestos	83
Gráfico 1.4.:Planificación de Recursos Humanos – Jefes	85
Gráfico 1.5.:Planificación de Recursos Humanos – Personal	86
Gráfico 1.6.:Síntesis- Planificación de Recursos Humanos	87
Gráfico 1.7.: Plan de Vida y Carrera – Jefes	89
Gráfico 1.8.:Planificación de Recursos Humanos – Personal	90
Gráfico 1.9.:Síntesis - Planificación de Recursos Humanos	91
Gráfico 1.10.:Evaluación de Desempeño – Jefes	92
Gráfico 1.11.:Evaluación de Desempeño – Personal	94
Gráfico 1.12.:Síntesis - Evaluación de Desempeño	95
Gráfico 1.13.:Proceso - Input	97
Gráfico 1.14.:Proceso - Process	98
Gráfico 1.15.:Proceso - Output	99
Gráfico 1.16.:Síntesis de la Política de Organizaciónde Recursos Humanos del SAT-T	101
Gráfico 1.17.:Síntesis Calidad de Servicio del SAT-T	102
Gráfico 1.18.:Consolidación de Resultados	103

LISTA DE CUADROS

Cuadro 1.1:Proceso Global en la Gestión de Personas	23
Cuadro 1.2: Política de Organización de Recursos Humanos Propuesta Autora	33
Cuadro 1.3: Propuesta General de la Autora – Política de Organización de Recursos Humanos	57
Cuadro 1.4: Síntesis Modelo de Johnson, Tsiros y Lancioni	63
Cuadro: 1.5: Variables - Definición Operacional	74

LISTA DE FIGURAS

Figura 1.1: Sistema Integrado de Recursos Humanos, Mondy y Noe	24
Figura 1.2: Políticas de Recursos Humanos, Idalberto Chiavenato	31
Figura 1.3: Análisis y Descripción de Puestos, Idalberto Chiavenato	38
Figura 1.4: Proceso de Planeación de RR.HH., Mondy y Noe	40
Figura 1.5: Proceso de Evaluación de Desempeño., Mondy y Noe	48
Figura 1.6: Explicación Modelo de Johnson, Tsiros y Lancioni	62
Figura 1.7: Propuesta Calidad de Servicio, Johnson, Tsiros y Lancioni	62

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1.1.:Análisis y Descripción de Puestos – Jefes	80
Gráfico 1.2.:Análisis y Descripción de Puestos – Personal	82
Gráfico 1.3.:Síntesis - Análisis y Descripción de Puestos	83
Gráfico 1.4.:Planificación de Recursos Humanos – Jefes	85
Gráfico 1.5.:Planificación de Recursos Humanos – Personal	86
Gráfico 1.6.:Síntesis- Planificación de Recursos Humanos	87
Gráfico 1.7.: Plan de Vida y Carrera – Jefes	89
Gráfico 1.8.:Planificación de Recursos Humanos – Personal	90
Gráfico 1.9.:Síntesis - Planificación de Recursos Humanos	91
Gráfico 1.10.:Evaluación de Desempeño – Jefes	92
Gráfico 1.11.:Evaluación de Desempeño – Personal	94
Gráfico 1.12.:Síntesis - Evaluación de Desempeño	95
Gráfico 1.13.:Proceso - Input	97
Gráfico 1.14.:Proceso - Process	98
Gráfico 1.15.:Proceso - Output	99
Gráfico 1.16.:Síntesis de la Política de Organizaciónde Recursos Humanos del SAT-T	101
Gráfico 1.17.:Síntesis Calidad de Servicio del SAT-T	102
Gráfico 1.18.:Consolidación de Resultados	103

LISTA DE CUADROS

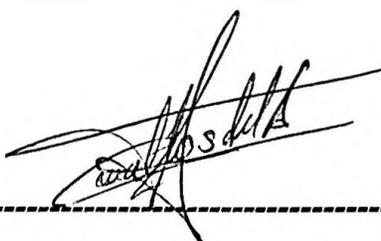
Cuadro 1.1:Proceso Global en la Gestión de Personas	23
Cuadro 1.2: Política de Organización de Recursos Humanos Propuesta Autora	33
Cuadro 1.3: Propuesta General de la Autora – Política de Organización de Recursos Humanos	57
Cuadro 1.4: Síntesis Modelo de Johnson, Tsiros y Lancioni	63
Cuadro: 1.5: Variables - Definición Operacional	74

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO

Yo, Nathalie Tatiana Cevallos del Aguila, alumna de la Escuela de Administración, Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo, quien elaboró la presente tesis denominada "La Política de Organización de Recursos Humanos y su incidencia en la Calidad de Servicio brindado del Servicio de Administración Tributaria – Tarapoto, 2012".

Para obtener el grado de Bachiller en Administración de Empresas, declaro que el presente trabajo ha sido elaborado íntegramente por mi persona y que en él no existe plagio de ninguna naturaleza. La misma que no ha sido presentada anteriormente por otra persona para la obtención del grado. Respetando de esta manera las reglas de derecho de autor.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Nathalie Tatiana Cevallos del Aguila', is written over a horizontal dashed line.

Nathalie Tatiana Cevallos del Águila
DNI: 46230023

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, evalúa la Política de Organización de Recursos Humanos del Servicio de Administración Tributaria – Tarapoto(SAT-T), la misma que está conformada por cuatro elementos (Análisis y Descripción de Puestos, Planificación de Recursos Humanos, Plan de Vida y Carrera y Evaluación de Desempeño), para ello se conocerá la aplicación de estos elementos dentro de la institución logrando de esta manera conocer si la Política de Organización de Recursos Humanos del SAT-T es eficiente o ineficiente, además de la incidencia que este causa a la Calidad de Servicio otorgado a los contribuyentes a través de los procesos de Input, Process y Output.

Una vez evaluados los resultados obtenidos, se podrá realizar sugerencias para la omisión o mejoramiento de algún tipo de actividad o accionar que no se esté llevando a cabo correctamente.

Afirmando o negando de esta manera la hipótesis planteada inicialmente en la investigación.

ABSTRACT

The present work of investigation, evaluates the Politics of Organization of Human Resources of the Service of Administration Tributaria – Tarapoto (SAT-T), the same that is conformed by four elements (Analysis and Description of Places, Planning of Human Resources, Plan of Life and Career and Evaluation of Exert), for this will know the application of these elements inside the institution attaining of this way know if the Politics of Organization of Human Resources of the SAT-T is efficient or inefficient, in addition to the incidence that this cause to the Quality of Service awarded to the taxpayers through the processes of Input, Process and Output.

Once evaluated the results obtained, will be able to realize suggestions for the omission or improve of some type of activity or event that it was not carrying out properly.

Affirming or denying of this way the hypothesis posed initially in the investigation.