



Percepción sobre gestión de recursos humanos y calidad del  
servicio de atención a los usuarios en la Municipalidad  
Distrital de Santa Rosa, 2017.

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Br. Palacios Cerna, Elva Yulisa

**ASESOR:**

Dr. Vertiz Osore, Joaquín Jacinto

**SECCIÓN**

Ciencias empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Control Administrativo

**PERÚ - 2018**

Página del Jurado

---

Dr. Felipe Guizado Oscoco  
Presidente

---

Mg. Jesús Enrique Núñez Untiveros  
Secretario

---

Dr. Jacinto Joaquín Vertiz Osoros  
Vocal

### **Dedicatoria**

A Dios por haberme dado salud y fortaleza para no desmayar en el trayecto de la investigación.

A mis padres por su comprensión, amor y motivación constante para alcanzar mis metas propuestas.

A mi esposo por su comprensión, apoyo moral y económico.

## **Agradecimiento**

A Dios por la vida e iluminarme de sabiduría para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A los catedráticos de la Maestría en Gestión pública por sus sabias enseñanzas y orientaciones.

**Resolución de vicerrectorado académico N° 00011-2016-UCV-VA****Lima, 31 de marzo de 2016****Declaración de Autoría**

Yo, Elva Yulisa Palacios Cerna, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César, sede/filial Lima Norte; declaro que el trabajo académico titulado “percepción sobre gestión de recursos humanos y calidad del servicio de atención a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017” presentada, 116 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
- La tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente como tampoco ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.
- De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Lima, 20 de marzo del 2018

.....  
Br. Elva Yulisa Palacios Cerna  
DNI N° 41532545

## Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo se presenta la tesis “*percepción sobre gestión de recursos humanos y calidad del servicio de atención a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017*”, que tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y calidad del servicio de atención a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos. En el primero se expone los antecedentes de investigación, la fundamentación científica de las dos variables y sus dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema, las hipótesis y los objetivos de la investigación. En el capítulo dos se presenta la metodología conformada por las variables en estudio, la operacionalización, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis utilizado y los aspectos éticos. En el tercer capítulo se presenta el resultado descriptivo y el tratamiento de hipótesis. El cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados. El quinto capítulo está refrendado las conclusiones de la investigación. En el sexto capítulo se fundamenta las recomendaciones respectivas. Finalmente se presentan las referencias y los anexos correspondientes.

La conclusión de la investigación fue que después de haberse sometido al coeficiente de Spearman arrojó un valor de 0.796, lo que indica que existe una correlación directa muy alta entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio de atención, es decir que a medida que se mejore la gestión de recursos humanos mejorará la calidad del servicio de atención a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017.

La autora

## Índice

Jurado de tesis	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Lista de Figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	xiv
1.1 . Realidad problemática	15
1.2 . Trabajos previos	17
1.2.1. Antecedentes internacionales.	17
1.2.2. Antecedentes Nacionales	20
1.3 Fundamentación científica, técnica o humanística	24
1.3.1. Bases teóricas de la variable 1	24
1.3.2. Bases teóricas de la variable 2	30
1.4 Formulación del problema	38
1.4.1. Problema general.	38
1.4.2. Problemas específicos.	38
1.4.3. Justificación	39
1.5 Hipótesis	40
1.5.1. Hipótesis general	40
1.5.2. Hipótesis específicas	40
1.6 Objetivos	41
1.6.1 Objetivo general”	41
1.6.2 Objetivos específicos	41
II. Método	42
2.1. Variables de investigación	43
2.2. Operacionalización de variables	44
2.3. Metodología	45

2.4. Tipo de estudio	45
2.5. Diseño	45
2.6. Población, muestra y muestreo	46
2.6.1. Población	46
2.6.2. Muestra	46
2.6.3. Muestreo	47
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	48
2.7.1. Técnicas	48
2.7.2. Instrumentos	48
2.7.3. Validación y confiabilidad de los instrumentos	50
2.7.4. Confiabilidad de los instrumentos	51
III. Resultados	54
IV. Discusiones	71
V. Conclusiones	79
VI. Recomendaciones	82
VII. Referencias	85
Anexos	91
Matriz de consistencia	92
Instrumentos de recopilación de datos.	95
Certificados de validez de contenido de los instrumentos.	100
Carta de autorización de la institución donde realizó la investigación.	115



## Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variable “gestión de recursos humanos”	44
Tabla 2. Operacionalización de la variable “calidad del servicio de atención”	44
Tabla 3. <i>Población de Usuarios Externos de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa.</i>	46
Tabla 4. <i>Ficha técnica del instrumento: Gestión de recursos humanos.</i>	49
Tabla 5. <i>Ficha técnica del instrumento: Calidad de servicio de atención.</i>	49
Tabla 6. <i>Validez del instrumento de gestión de recursos humanos y calidad del servicio de atención, según expertos</i>	51
Tabla 7. <i>Escala de valores para determinar la confiabilidad (George y Mallery, 2003 p. 131)</i>	51
Tabla 8. <i>Confiabilidad de los instrumentos – Alfa de Cronbach</i>	52
Tabla 9. <i>Resumen de procesamiento de casos</i>	52
Tabla 10. <i>Nivel de gestión de recursos humanos en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017</i>	55
Tabla 11. <i>D1 Administración en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017.</i>	56
Tabla 12. <i>D2 Gestión en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017.</i>	57
Tabla 13. <i>D3 Desarrollo en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017.</i>	58
Tabla 14. <i>D4 Estrategias de recursos humanos en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017.</i>	59
Tabla 15. <i>Nivel de Calidad del servicio de atención en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017.</i>	60
Tabla 16. <i>D1 Fiabilidad en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017.</i>	61
Tabla 17. <i>D2 Capacidad de Respuesta en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017.</i>	62
Tabla 18. <i>D3 Seguridad en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017.</i>	63
Tabla 19. <i>D4 Empatía en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017.</i>	64
Tabla 20. <i>D5 Elementos Tangibles en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017.</i>	65
Tabla 21. <i>Relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio de atención a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017.</i>	66

Tabla 22. <i>Relación entre la administración y la calidad de servicio de atención a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017.</i>	67
Tabla 23. <i>Relación entre la gestión y la calidad de servicio de atención a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017.</i>	68
Tabla 24. <i>Relación entre el desarrollo y la calidad de servicio de atención a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017.</i>	69
Tabla 25. <i>Relación entre las estrategias de recursos humanos y la calidad de servicio de atención a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017.</i>	70

## Lista de Figuras

<i>Figura 1.</i> Productividad definida como relacion entre insumos y productos.	25
<i>Figura 2.</i> Las funciones RRHH en la construcción de una empresa competitiva.	27
<i>Figura 3.</i> Nivel de gestión de recursos humanos en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017.	55
<i>Figura 4.</i> Administración en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017.	56
<i>Figura 5.</i> Gestión en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017.	57
<i>Figura 6.</i> Desarrollo en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017.	58
<i>Figura 7.</i> Estrategias de recursos humanos en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017.	59
<i>Figura 8.</i> Nivel de Calidad del servicio de atención en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017.	60
<i>Figura 9.</i> Fiabilidad en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017.	61
<i>Figura 10.</i> Capacidad de Respuesta en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017.	62
<i>Figura 11.</i> Seguridad en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017.	63
<i>Figura 12.</i> Empatía en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017.	64
<i>Figura 13.</i> Elementos Tangibles en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017.	65

## Resumen

En la presente investigación se estudia la relación de la gestión de recursos humanos y calidad del servicio de atención a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017. El objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y calidad del servicio de atención a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 226 usuarios externos de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, para recolectar la información se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumentos el cuestionario para cada variable. El cuestionario de gestión de recursos humanos estuvo compuesto por 36 ítems y el cuestionario de calidad del servicio de atención conformado por 22 ítems, con tipo escala de Lickert. La validez y la confiabilidad del instrumento fueron realizadas; según el coeficiente de Alfa de Cronbach y los resultados obtenidos fueron de 0.821, para el cuestionario de la Gestión de Recursos Humanos y el 0.820, para el cuestionario de Calidad del Servicio de Atención, por lo tanto, son confiables, seguros y altamente consistentes.

Se concluyó que la investigación después de haberse sometido al coeficiente de relación Spearman arrojó un valor de 0.796, lo que significa que existe una correlación positiva muy alta, y con respecto al valor de "sig." se obtuvo un resultado de 0.000, que es menor a 0.01 (nivel de significancia), por ende, existe relación directa entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio de atención, es decir que a medida que se mejore la gestión de recursos humanos mejorará la calidad del servicio de atención a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017.

**Palabras clave:** Gestión de recursos humanos, calidad de servicio de atención.

## Abstract

In the present investigation, the relationship of human resources management and the quality of the service of attention to the users in the Municipality District of Santa Rosa, 2017 was studied. The objective of the investigation was to determine the relationship that exists between the management of the human resources and quality of service to users in the Municipality District of Santa Rosa, 2017. The research became a quantitative approach, descriptive level, non-experimental cross-sectional design. The sample consisted of 226 external users of the Municipality District of Santa Rosa, to collect the information used in the technique of the survey and as instruments for the questionnaire for each variable. The human resources management questionnaire consists of 36 items and the service quality questionnaire consisting of 22 items, with a scale of Lickert. The validity and reliability of the instrument were performed; according to the Cronbach's Alpha coefficient and the results obtained were 0.821, for the Human Resources Management questionnaire and 0.820, for the problem of Quality of Service, therefore, they are reliable, safe and highly consistent.

It was concluded that the investigation after having submitted to the Spearman relation coefficient showed a value of 0.796, which means that there is a very high positive correlation, and with respect to the value of "sig." A result of 0.000 was obtained, which is less than 0.01 (level of significance), therefore, there is a direct relationship between human resources management and the quality of the service, that is to say, as human resources management improves, the quality of the service will improve. the users in the Municipality District of Santa Rosa, 2017.

**Keywords:** Human resources management, quality of service.

## **I. Introducción**

## **1.1. Realidad problemática**

En la actualidad las organizaciones se encuentran inmersas en un entorno cambiante, complejo y cada vez más competitivo debido a la influencia de la globalización en las empresas, es por ello, que las organizaciones hoy en día comprenden que las formas tradicionales de administrar sus recursos humanos no son eficaces para lidiar con este medio. Gestión de recursos humanos se ve reflejado en la calidad de servicio de atención que se está convirtiendo en un requisito imprescindible para competir en las organizaciones a nivel internacional teniendo resultados positivos.

Asimismo, la importancia de brindar una buena calidad del servicio de atención a los clientes o usuarios en las empresas, es muy fundamental en el mundo; por lo que se considera que los clientes son muy exigentes y para satisfacer sus requerimientos y expectativas, se han determinado diversas técnicas para medir y mejorar la calidad del servicio de atención a los clientes o usuarios que ofrecen las organizaciones.

En las organizaciones exitosas a nivel internacional, la gestión de recursos humanos se ve manifestado en la identificación de sus trabajadores con la institución y ésta contribuye para crear un desarrollo. Razón por la cual, estas organizaciones brindan la capacitación continua a sus colaboradores con miras a mejorar el desempeño laboral, la calidad en la producción y generar mayor rentabilidad, considerando que la gestión de recursos humanos en las empresas es la función que permite la colaboración eficaz de los trabajadores para lograr los objetivos organizacionales e individuales.

En el ambiente nacional existen muchas instituciones públicas que carecen de un plan de gestión de recursos humanos, así como ofrecer una buena calidad del servicio de atención a los usuarios, brindar un trato amable y hacerlos sentir como parte fundamental de la institución al personal; ya que el colaborador es un activo muy valioso que cada vez más se hace muy esencial para la diferenciación de una organización de otra y añade valor en sus funciones que realizan.

En el entorno local, la Gestión Municipal debe adoptar políticas de mejora a la gestión de recursos humanos para poder generar la calidad de servicio de atención al usuario, a fin de poder vincularse con la población a través de los servicios que ofrece, y alcanzar los objetivos de la institución teniendo en cuenta los criterios de evaluación de calidad y desarrollo de recursos humanos.

La gestión de recursos humanos y la calidad de servicio de atención es sin duda una preocupación fundamental de la gestión municipal, no sólo por la aspiración a la mejora de las capacidades, sino también en base a la opinión de los usuarios sobre la atención que reciben. La Municipalidad para generar una opinión positiva de los usuarios debe satisfacer todas sus necesidades y expectativas.

Uno de los problemas con la palabra calidad en las Instituciones Municipales es que todavía no queda del todo claro el significado de calidad, que es algo distinto para cada persona. Cuando se utiliza la palabra calidad, el usuario por lo general considera características típicas de la atención, como eficiencia y eficacia.

En la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, si bien es cierto existe la preocupación por mejorar la calidad de atención, pero no existe un Programa de Gestión de la Calidad que le permita mejorar los procesos críticos, donde la atención que se brinda a los usuarios es deficiente debido a que existen diferentes factores que limitan la calidad de atención, generándose insatisfacción a sus necesidades y expectativas de la población de este Distrito. Pese a esta situación, no se han adoptado medidas con miras a la mejora y a obtener resultados para la calidad de atención.

En la Municipalidad distrital de Santa Rosa, el asunto más crítico radica en la consulta externa, servicio de atención que está a cargo de los directivos profesionales y no profesionales, y personal no capacitado que brindan atención a los usuarios. Esta problemática se puede observar especialmente en el área de trámite documentario, donde la mayoría de los trabajadores desconocen el tema,



ya sea por falta de conocimiento, experiencia, falta de capacitación no atienden como debe ser a los administrados, provocando en ellos la desconfianza y el malestar al no cumplir con satisfacer sus necesidades y expectativas. Todo esto ocurre, por la falta de una buena gestión de recursos humanos, ya que no se realiza la selección de personal idóneo, toda vez que el personal es designado de manera directa, sin que cumplan con el mínimo requisito y el perfil específico para ocupar un puesto de trabajo dentro del Municipio, aunado a ello tenemos el constante cambio y rotación de personal que dificulta una buena atención al usuario, debido a que el personal nuevo que ingresa a la Entidad Edil, carecen de experiencia como tampoco reúne las condiciones ni capacidades para ocupar un puesto establecido.

Después de haber realizado este análisis, surge la presente investigación, el cual pretende determinar la relación de gestión de recursos humanos y la calidad de servicio de atención a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, con la finalidad de proponer alternativas de mejora que permita mejorar la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio de atención a los usuarios.

## **1.2. Trabajos previos**

### **1.2.1. Antecedentes internacionales.**

En el ámbito nacional e internacional existen publicaciones diversas respecto al tema de investigación, desde luego cada uno de ellos responden a realidades diferentes, sin embargo, sus conclusiones son válidas para el presente estudio. Por convenir a mi investigación he considerado como antecedentes las siguientes investigaciones:

Méndez (2017), investigó sobre la *Gestión de Recursos Humanos por competencias en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Inmaculada Concepción R.L. Ubicada en la Cabecera Departamental de Huehuetenango; San Roque González de Santa Cruz- Huehuetenango*. Con una muestra de 61 trabajadores. Para esto se utilizó la metodología de investigación de tipo descriptiva; para recopilar la información se aplicó la técnica de la entrevista y encuesta. En las

conclusiones obtenidas muestran que en la Cooperativa de ahorro y crédito La Inmaculada Concepción R.L. se realizan algunos procesos de gestión de recursos humanos como la: descripción de puestos, reclutamiento y selección de personal, inducción, capacitación, compensaciones donde se utiliza el método tradicional, que los procesos se desarrollan parcialmente y que algunos no se demuestran por escrito, por lo cual se comprueba que no se emplea una gestión de recursos humanos por competencias dentro de la organización.

Arrobo (2013), estudió sobre el *Modelo de Gestión de Recursos Humanos por competencias de la empresa Cimpexa S. A.*; Guayaquil-Ecuador. En una muestra de 10 trabajadores. Para lo cual se utilizó la metodología de investigación: diseño de tipo descriptiva; y para el recojo de la información se empleó la técnica de la entrevista y la encuesta. En las conclusiones obtenidas nos indican que el factor humano es el eje principal de todo proceso productivo, por lo que será respaldado por la mejora continua que puede experimentar, con la aplicación de las estrategias de medición del desempeño basado a los indicadores de gestión, que será determinado en función del análisis por competencia para cada área. Asimismo, se logrará obtener colaboradores motivados, eficientes y capacitados en manera continua, remunerados en función de su desempeño, habilidades y destrezas que empleen en actividades que realicen en beneficio personal y de la organización.

Martín (2012), en su tesis titulada *“Gestión de recursos humanos y retención del capital humano estratégico: Análisis de su impacto en los resultados de empresas innovadoras españolas”*; España. Para esto se empleó la metodología de investigación de enfoque cuantitativa, no experimental, con diseño transaccional-correlacional, y para la recogida de datos se aplicó una encuesta. Entre sus conclusiones más importantes podemos extraer: Los empleados que plantean su trabajo en términos de cooperación y colaboración con otros miembros de la organización a fin de alcanzar los objetivos del puesto con eficacia, todo lo cual fortalece su capital social. Sin embargo, contrariamente a lo esperado, el diseño del puesto de trabajo no obtiene efectos significativamente relevantes en la retención del capital intelectual ni en el capital afectivo de los empleados. Estos resultados

ofrecen indicios del cambio que se está produciendo en la valoración que los empleados que hacen de ciertas prácticas de recursos humanos llevadas a cabo por la organización. En este sentido, los empleados estratégicos no hacen depender su permanencia en la empresa de las características y diseño de su puesto de trabajo, considerando como una condición básica de su relación de empleo que no supone un incentivo extra para su retención ni para su implicación afectiva con la organización.

Del Salto (2014), en la tesis denominada *“Evaluación de la Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario que Asiste a la Consulta en el Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía en el Periodo 2012”*; Quito-Ecuador. En una muestra de 391 personas. Para esto se utilizó la metodología de investigación de un diseño observacional de tipo epidemiológico analítico transversal; y para la recolección de los datos se aplicó la técnica de la encuesta. En las conclusiones obtenidas nos señala que los usuarios del Departamento Médico se encuentran satisfechos de la atención entre 88.94 y el 94.36 % de toda la población de la Institución. Sin embargo, indica que no existe una apropiada información en postconsulta por parte del personal de enfermería, y que algunos usuarios manifiestan que no tiene las facilidades de permiso para acudir a la atención del Departamento Médico.

Reyes (2014), en su investigación denominada *“Calidad de Servicio para Aumentar la Satisfacción del Cliente de la Asociación Share, sede Huehuetenango”*; Quetzaltenango. Con una muestra de 200 clientes y 12 colaboradores. Para lo cual utilizó la metodología de investigación de diseño experimental y para la recopilación de la información se empleó la encuesta y la entrevista. En las conclusiones logradas se señala que la calidad de servicio sí aumenta la satisfacción del cliente de dicha organización, lo cual ayuda al desarrollo integral de la misma, ya que crea que el trabajador este muy atento y ofrezca un buen servicio para que el cliente quede muy satisfecho. En este sentido, La institución para avalar un servicio de calidad a sus clientes, brinda capacitaciones cada cierto periodo a sus colaboradores para que ellos ofrezcan un servicio adecuado a sus clientes y logren la satisfacción de los mismos.

Chang (2014), en su estudio realizado *“Atención al Cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatan San Marcos”*; Quetzaltenango. En una muestra de 170 usuarios. Para ello se utilizó la metodología de investigación de tipo descriptivo, y para la recopilación de la información se aplicó la técnica de la entrevista y la encuesta. En las conclusiones obtenidas se indica que en dicha municipalidad la atención al cliente carece de lineamientos estratégicos que conducen la conducta, aptitud y actitud de los trabajadores, que no cuenta con la apropiada ambientación de la infraestructura que fortifique la calidad de servicios ofrecidos, para aumentar la satisfacción de los usuarios y se crea una imagen institucional y las condiciones para influir en la participación de los ciudadanos en el ejercicio de sus derechos y obligaciones como ciudadanos Guatemaltecos. En este sentido, los usuarios califican la atención actual que se presta en dicha institución como regular, buena y deficiente.

### **1.2.2. Antecedentes Nacionales**

Arias (2017), en su investigación denominada *“Importancia de la Gestión de los Recursos Humanos y su Relaciones en la Pequeña Minería – Caso de SMRL Lúcumá Dorada”*; Lima-Perú. Con una muestra de 64 trabajadores. Para lo cual se utilizó la metodología de investigación de un enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo, transversal, con diseño no experimental; empleando la técnica de la encuesta para recabar información. Las conclusiones obtenidas nos señalan que las carencias identificadas de la empresa minera deben ser invertidas, ya que: no se ejecuta un buen análisis y descripción del puesto a cubrir, que no se utilizan las mejores técnicas y procedimientos para un buen reclutamiento y selección de personal, que la planificación de las inducciones y capacitaciones no se encuentran bien determinadas; asimismo, no se realizan las evaluaciones de desempeños de los colaboradores, y que se tiene un cumplimiento parcial de las remuneraciones según la ley peruana, por lo que la gestión de recursos humanos en esta empresa no es la adecuada y que su influencia en la competitividad no es positiva.

Rivera (2016), realizó el estudio sobre el *“Programa de Recursos Humanos e Influencia en el Clima Laboral de los Colaboradores de Maquinarias U-GUIL S.A.*

2014”; Lima- Perú. Con una muestra de 50 trabajadores. Para esto se utilizó la metodología de investigación con un enfoque cuali-cuantitativo, de tipo descriptivo y explicativo, de diseño pre-experimental, aplicando así, la técnica de la encuesta para recopilar las informaciones para su análisis. Las conclusiones obtenidas indica que el programa de recursos humanos influenciaría de manera positiva en la organización, ya que aplicando los cuatro talleres del programa de recursos humanos, los trabajadores tendrían un mejor desempeño laboral, mejorando sus habilidades profesionales y personales, generando un mejor ambiente laboral a nivel de todas las áreas de la organización.

Inca (2015), sustentó la tesis denominada “*Gestión de Recursos Humanos y su Relación con el Desempeño Laboral en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2015*”; Andahuaylas-Perú. En una muestra de 104 trabajadores. Para esto se utilizó la metodología de investigación de un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, diseño no experimental y transeccional; se aplicó la técnica de la encuesta para recolectar las informaciones. En las conclusiones obtenidas nos manifiesta que la gestión de talento humano y el desempeño laboral en la Municipalidad de Andahuaylas, que después de someterse al coeficiente de Spearman dio un resultado de un valor de 0.819, lo que señala que existe una correlación positiva alta, entre gestión de recursos humanos y desempeño laboral. Demostrando así, que si se desarrolla una buena gestión de recursos humanos, se evidenciará en el desempeño laboral de los trabajadores.

Casma (2015), en su estudio realizado “*Relación de la Gestión de Recursos Humanos por Competencias en el Desempeño Laboral de la Empresa FerroSistemas, Surco-Lima, año 2015*”; Lima-Perú. En una muestra de 84 trabajadores. Para ello se utilizó la metodología de investigación de nivel básica, de tipo descriptivo, correlacional y transversal, de diseño correlacional y de método observación e inductivo; y para la recopilación de la información se empleó la técnica de la encuesta. En las conclusiones obtenidas manifiesta que la gestión de recursos humanos por competencias incidió positivamente en aumentar el desempeño laboral en todo proceso productivo haciendo frente a factores de cambios que se han producido y se siguen produciendo en las economías,

globalización de mercado, desarrollo tecnológico y volúmenes de información disponible; y que el planeamiento estratégico de recursos humanos influyó en el proceso de reclutamiento, selección e incorporación del personal.

Caushi (2016), estudió sobre el *“Nivel de Satisfacción del Usuario sobre la Calidad de Atención Brindada por la Enfermera en el Servicio de Emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia- Huaraz, Noviembre, 2015”*; Lima-Perú. En una muestra de 45 usuarios. Para lo cual utilizó la metodología de investigación de nivel aplicativo, de tipo cuantitativo y método descriptivo-transversal; y para recopilar la información se aplicó la técnica de la entrevista y la encuesta. En las conclusiones obtenidas, indica que el nivel de satisfacción de los usuarios a cerca de la calidad de atención ofrecida por la enfermera, del servicio de emergencia de la institución, se demuestra un nivel medio de satisfacción de los usuarios, lo que señala que no hay una adecuada atención de servicio prestado, lo que genera las insatisfacciones de los usuarios que acuden a dicha institución.

Tarrillo (2016), en su investigación realizado *“Nivel de Satisfacción sobre la Atención que Brinda el Profesional de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales”*; Lima-Perú. Con una muestra de 240 pacientes. Para esto se utilizó la metodología de investigación de nivel aplicativo, de tipo cuantitativo y método descriptivo- transversal; y para la recopilación de la información se aplicó la técnica de la encuesta. En las conclusiones obtenidas demuestra que el nivel de satisfacción de los pacientes de la dicha institución sobre la atención que ofrece el profesional de enfermería, es alta con tendencia a medio, siendo la más baja la dimensión técnica referente a lo interpersonal, esto debido al indicador oportuno, en lo que respecta la privacidad durante los procedimientos y la calidad de educación, información y comunicación.

Redhead (2015), estudio la *“Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013”*; Lima-Perú. En una muestra de 317 usuarios. Para lo cual se utilizó la metodología de la investigación es de básica pura, de naturaleza cuantitativa y de diseño descriptivo,

no experimental, transeccional y correlacional; y para la recolección de información se aplicó la técnica de la encuesta. En las conclusiones obtenidas indica que la calidad de servicio es regular y la satisfacción del usuario externo es regular según los encuestados que asisten a la institución, y que existe una correlación directa entre las variables calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de dicha institución.

Suárez (2015), en su investigación denominado *“El Nivel de Calidad de Servicio de un Centro de Idiomas Aplicando el Modelo Servqual Caso: Centro de Idiomas de la Universidad Nacional del Callao Periodo 2011-2012”*; Lima-Perú. Con una muestra de 374 personas. Para ello se manejó la metodología de investigación de tipo descriptiva, de nivel exploratorio, descriptivo, de método observación, inductivo y analítico, de diseño no experimental, transversal y correlacional-causal; y para la recopilación de la información se aplicó la técnica de la encuesta. En las conclusiones logradas manifiesta que el modelo Servqual muestra el nivel de calidad de servicio de dicha institución, expresado en un promedio ponderado de 3.39 respecto a la tabla de expectativas y percepciones.

Zamora (2015), en su estudio realizado *“Satisfacción de los usuarios externos acerca de la infraestructura y de la Calidad de atención en la Consulta del servicio de gineco-Obstetricia del Hospital de la Solidaridad de Comas agosto 2011-febrero2012”*; Lima-Perú. En una muestra de 243 pacientes. Para esto se utilizó la metodología de la investigación de tipo cuantitativo, descriptivo, transversal, de diseño observacional; y para la recopilación de la información se empleó la técnica de la encuesta. En las conclusiones adquiridas indica que el grado de satisfacción de los usuarios a cerca de la infraestructura y de la calidad de atención del consultorio externo del servicio de dicha entidad fue bueno; y el grado de satisfacción de los usuarios externos a la atención en la consulta externa de la entidad fue muy bueno.

### **1.3 Fundamentación científica, técnica o humanística**

A continuación se presentan las diferentes concepciones y teorías relacionadas con la gestión de recurso humanos y calidad de servicio de atención a los usuarios, se describen las dimensiones que permitieron la medición de las variables de estudio y las diferentes teorías bajo las cuales se desarrolló la presente investigación.

#### **1.3.1. Bases teóricas de la variable 1**

##### **Conceptualización de Gestión de Recursos Humanos**

Caballano (2010), la gestión de los recursos humanos se encarga de obtener y coordinar a las personas de una organización, de forma que consigan las metas establecidas (p.13).

Mondy (2010), la gestión de recursos humanos comprende la coordinación de la participación de personas para alcanzar objetivos de la organización. Para lo cual, se requiere una administración eficaz de los recursos humanos por parte de los gerentes del mismo (p. 4).

Wayne (2008), la utilización de recursos humanos en una empresa sirve para lograr objetivos organizacionales. La gestión de recursos humanos incluye el proceso empleo, el desarrollo de recursos humanos, la compensación y las prestaciones, la seguridad social y la salud y las relaciones laborales y con empleados (p.20).

Chiavenato (2005), la Gestión de Recurso Humano es una área muy sensible a la mentalidad que prevalece en las empresas. Es contingente situacional, por lo que depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional, las características del contexto ambiental, el negocio de la empresa, la tecnología aplicada, los procesos internos y otras infinidades variables fundamentales (p. 5).

La gestión de Recursos Humanos es una función administrativa aplicada a la adquisición, entrenamiento, evaluación y remuneración del personal. Además,



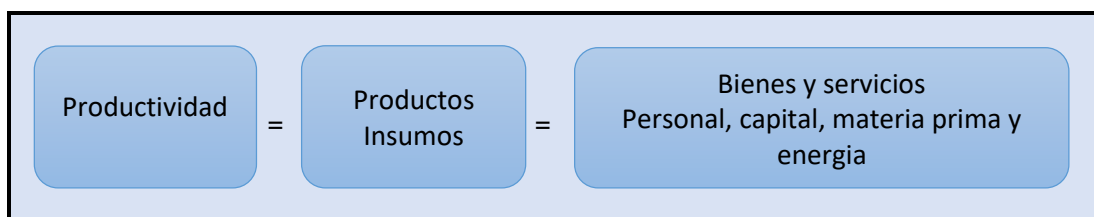
todos los gerentes son gerentes de individuos que están involucrados en las actividades como reclutamiento, entrevistas, selección y entrenamiento (Chiavenato, 2005, p. 6).

Rodríguez (2008), La gestión de recursos humanos tiene un alto grado de profesionalización y su razón de ser es el ser humano. Seleccionar a una persona que pueda desempeñar adecuadamente un puesto de trabajo no deja de entrañar un riesgo. Las empresas han querido minimizarlo, utilizando para ellos herramientas variadas. En los departamentos de recursos humanos se ha creado secciones de selección, en la que han delegado casi por completo la totalidad de los procesos en todas sus fases.

Se define a gestión de recursos humanos a la contratación de trabajadores para que laboren en una empresa y se mantengan en ella con eficiencia. Respetando el proceso de contratación que es desde el proceso de evaluación al nuevo personal, la selección y sus beneficios correspondientes.

### Objetivos de la Gestión de Recursos Humanos

Werther & Davis (2008), el propósito de la Gestión de Recursos Humanos es el mejoramiento de las contribuciones productivas del personal a la organización, de manera que sean responsables desde el punto de vista estratégico, ético y social (p.8).



*Figura 1.* Productividad definida como relación entre insumos y productos.  
Fuente: Werther & Davis, Administración de Recursos Humanos, 2008, p. 8.

Chiavenato (2005), señaló:

Las personas constituyen el fundamental activo de la empresa. Las organizaciones exitosas observan que solo pueden progresar, prosperar y

mantener su continuidad si son capaces de organizar el retorno sobre las inversiones de todos los socios, en escencial de los trabajadores. La gestión de recursos humanos en las empresas es la función que permite la colaboración eficaz de los colaboradores para alcanzar los objetivos organizacionales e individuales (p. 6).

Se afirma que las empresas, para ser competitivos y para mantenerse en el mercado, deberán adoptar de llevar una buena gestión de recursos humanos, para así aumentar la productividad, mejorar la calidad de servicio de atención a los clientes y por ende aumentar la rentabilidad.

### **Enfoques teóricos de Gestión de Recursos Humanos**

Son aspectos como la idoneidad, la competencia y los resultados del evaluado, vinculado a los objetivos de la organización, da participación al evaluado a partir de su autoevaluación y a los criterios del resto de los colaboradores y aprecia la importancia de la evaluación para el desarrollo individual de la persona. En la organización donde se desarrolla la presente investigación no están definidas las competencias laborales, existiendo solamente las designaciones y funciones de los cargos. Es un proceso continuo y periódico de evaluación a todos los trabajadores del cumplimiento de la idoneidad demostrada, las competencias y los resultados de trabajo para lograr los objetivos de la empresa, realizado por el jefe inmediato, partiendo de la autoevaluación del trabajador y los criterios de los compañeros que laboran en el área. Sin la evaluación del desempeño no hay desarrollo individual (Morales Cartaya 2009, p. 60).

### **Los Principales procesos de Gestión de Recursos Humanos**

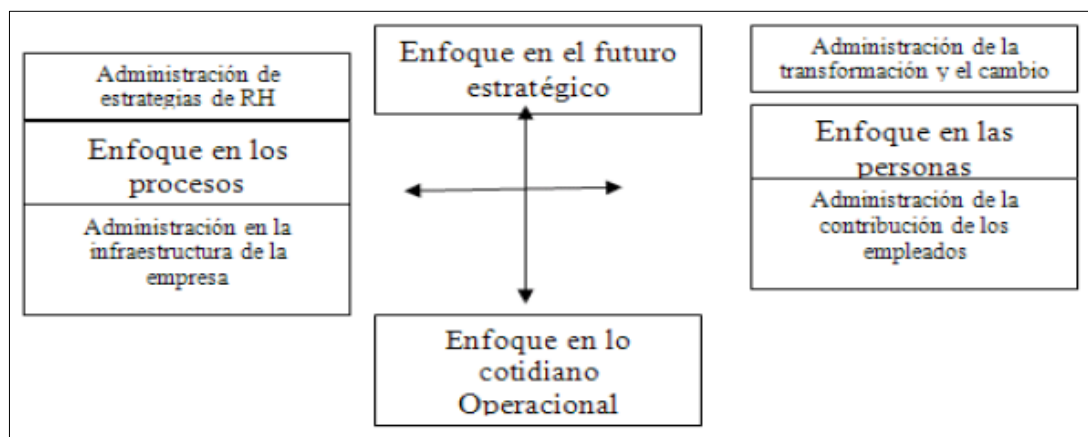
Chiavenato (2005), existen seis procesos que son fundamentales de gestión de recursos humanos que son los siguientes: (a) Admisión de personas, (b) Aplicación de personas, (c) Compensación de personas, (d) Desarrollo de las personas, (e) Retención de personas, (f) Evaluación de personas. (pp. 8-9).

Se comprende, que estos seis procesos mencionados anteriormente son imprescindibles en las empresas, para llevar una buena gestión de recursos humanos y lograr los objetivos organizacionales y personales.

### Principales Funciones de la Gestión de Recursos Humanos

Mondy (2010), existen cinco áreas funcionales asociados con una gestión eficaz de recursos humanos, los cuales son: (a) La Dotación de Personal, (b) Desarrollo de los Recursos Humanos, (c) Remuneración, (d) Seguridad y salud y (e) Relaciones laborales y con los trabajadores (p.5).

Las funciones de recursos humanos en una organización competitiva son: (a) administración de estrategias de recursos humanos, (b) administración de la infraestructura de la empresa, (c) administración de la contribución de los trabajadores y (d) la administración de la transformación y del cambio (Chiavenato, 2005, p. 22).



*Figura 2.* Las funciones RRHH en la construcción de una empresa competitiva  
Fuente: Chiavenato, Gestión de Talento Humano, 2005, p. 22.

Se precisa que las funciones antes detalladas son primordiales para realizar una buena gestión de recursos humanos de manera estratégica y eficaz, para alcanzar los objetivos de las organizaciones.

## **Dimensiones de Gestión de Recursos Humanos**

Según Caballano (2010), los elementos de una buena gestión de recursos humanos son:

### **Administrativa:**

Según Caballano (2010, p.16), Es un proceso social que lleva consigo la responsabilidad de planear y regular en forma eficiente las operaciones de una empresa, para lograr un propósito dado de un grupo humano en particular.

Caballano (2010), Es puramente burocrático y actúa sobre la disciplina y las remuneraciones. Las medidas a adoptar son de tipo reactivo.

Se define la fase administrativa como un proceso ordenado que se relaciona directamente con las operaciones de una empresa y la parte remunerativa de los trabajadores.

### **Gestión:**

Según Caballano (2010), Se empieza a considerar las necesidades de tipo social y sociológico de las personas. Las medidas a adoptar son de tipo proactivo.

Según Barreiro (2008, p.63), Es una actividad empresarial y económica. Consiste en planificar, organizar, dirigir, controlar los esfuerzos de una organización, así como utilizar los demás recursos con el fin de conseguir los objetivos.

Se define gestión a cumplir con necesidades del recurso humano mediante procesos planificados y cubriendo sus necesidades.

### **Desarrollo:**

Según Caballano (2010), Se busca la conciliación entre las necesidades de los trabajadores y las necesidades económicas de la empresa. Se considera que las

personas son elementos importantes para la empresa y se busca su motivación y eficiencia.

Se señala que la organización debe tomar en cuenta no solo la necesidades de la empresa sino también del personal, ya que es un recurso muy valioso que aporta valor en la organización, para lograr mayor rentabilidad, la diferenciación y la competitividad en el mercado.

### **Gestión estratégica de los Recursos Humanos:**

Según Caballano (2010), La gestión de los RRHH está ligada a la estrategia de la empresa. Los trabajadores son la fuente principal de la ventaja competitiva de la empresa.

Para Sablich (2013), Se distingue por la consideración del recurso humano como la ventaja competitiva fundamental de la organización, la consideración de sistemas de gestión de recursos humanos y la consecuencia o ajuste de esa gestión de recursos humanos con la estrategia organizacional.

La gestión estratégica de recursos humanos es el procedimiento sistémico para hacer la comparación de la oferta tanto interna y externa de individuos con iniciación de los puestos adelantados en la empresa durante un tiempo específico (Mondy, 2010, p. 4).

Las estrategias definen los comportamientos de las organizaciones en un mundo que es versátil, dinámico y competitivo. La estrategia es condicionada fundamentalmente por la misión organizacional, por la visión y por los objetivos. El único factor racional e inteligente de la estrategia orgánica es el talento humano: que es la cabeza y el sistema nervioso de la empresa (Chiavenato, 2005, p. 28).

Se define gestión estratégica de los recursos humanos a las estrategias utilizadas por el bienestar de la empresa, considerando a los trabajadores como fuente principal para los generar ingresos económicos.

## **Importancia de la administración de recursos humanos**

Chiavenato (2009), Las personas y sus conocimientos, capacidades y competencias se convierten en la base fundamental de la nueva empresa. La antigua administración de recursos humanos sede su lugar a un nuevo enfoque: la gestión de recursos humanos. Con nueva idea, las personas dejan de ser simples recursos humanos empresariales y son consideradas seres con talento, personalidad, conocimientos, habilidades, competencias, aspiraciones y percepciones singulares. Son los nuevos incorporados en la empresa (p. 39).

La cultura organizacional recibe un fuerte impacto del mundo exterior, y ahora privilegia al cambio y la innovación enfocados al futuro y al destino de la organización. Los cambios se vuelven rápidos, sin continuidad con el pasado, y producen un contexto ambiental impregnado de turbulencia e imprevisibilidad. Las personas deben estar preparadas para enfrentar los nuevos desafíos y para ayudar a la organización a superarlos (Chiavenato, 2009, p. 39).

Se manifiesta sobre la importancia de las personas que son esenciales para las empresas, ya que contribuyen para alcanzar objetivos organizacionales. Por lo tanto, ya no son considerados como administración recursos humanos sino como gestión de recursos humanos.

### **1.3.2. Bases teóricas de la variable 2**

#### **Conceptualización de calidad de servicio de atención**

Fernández (2006), definió:

Calidad de servicio desde diferentes perspectivas entre ellas la perspectiva trascendental de la calidad la cual es sinónimo de excelencia innata: Una señal de estándares inquebrantables y alto desempeño. Desde este punto de vista se aplica a la actuación en las artes visuales y plantea que la gente aprende a reconocer la calidad únicamente por medio de la experiencia que obtiene a través de la exposición repetida. (p.58).

Por su parte Johansen (2006), definió:

Calidad de servicio al valor o sentimiento, que se adquiere mediante el hábito de practicar actitudes positivas hacia nosotros mismos y nuestro entorno, no sólo con el objetivo de cumplir con las necesidades de nuestros clientes, sino también de crear una relación con ellos que perdure en el tiempo donde predomine el concepto ganar-ganar. (p.49).

La calidad de atención de los servicios se definió como:

La atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que brinda el personal, de acuerdo con estándares definidos para una práctica profesional, competente y responsable; con el propósito de lograr la satisfacción del usuario y del prestador de los servicios (Morales, 2008, p. 36).

Se define a la calidad de servicio de atención a la percepción que tiene el usuario frente al servicio brindado.

### **Teorías de la Calidad de servicio de atención**

Las teorías que sustentan la calidad de atención son:

Teorías de las brechas de: A. Parasuraman, Valerie Zeithamal, Leonard Berry

Teoría de Deming de Edwards Deming

Teoría de la planificación de la calidad de Josehp Juran

Teoría de cero defectos de Philip Crosby

Teoría calidad total de Kaoru Ishikawa

### **Teoría de la Brechas**

Parasuman Zeithmaml y Berry (1988) citado por García (1997), refirió:

El principal indicador del nivel de calidad de un servicio es el cliente que lo percibe y lo es por dos factores, su experiencia y su expectativa. En otras palabras, un cliente percibe un servicio como de alta calidad cuando su experiencia concreta con la empresa iguala o supera sus expectativas

iniciales. De este modo, podemos definir la calidad del servicio desde la óptica de las percepciones de los clientes como la amplitud de la discrepancia que existe entre las expectativas de los clientes y sus percepciones (p. 68).

Identifica las cinco dimensiones relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio, siendo los siguientes:

**Elementos Tangibles:** Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

**Fiabilidad:** Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.

**Capacidad de Respuesta:** Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.

**Seguridad:** Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.

**Empatía:** Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.

Estas cinco dimensiones de la calidad de servicio son evaluadas mediante el cuestionario SERVQUAL.

### **Teoría de Deming.**

Cantú (2006), respecto a Deming refiere: “Los fundamentos del pensamiento de Deming se resumen en que la calidad es la base de una economía sana, ya que las mejoras a la calidad desatan una reacción en cadena que al final genera crecimiento en el nivel de empleo” (p. 30).

### **Teoría de la Planificación de la Calidad.**

Por su parte, Joseph M. Juran, realizó aportes para Japón, y contribuyó en orientar sobre la importancia de realizar un control de la producción por parte de alta gerencia en base de la capacitación de los propios trabajadores.



Juran (1984), indicó:

La misión consiste en proporcionar a la alta dirección un enfoque estructurado para gestionar la calidad a los altos niveles de la empresa (...) Obsérvese que el termino gestión es más general que el termino planificación, la gestión incluye la ejecución de las operaciones, que utiliza el proceso de control de calidad de la trilogía de la calidad (p.46).

Cantú (2006), La trilogía de Juran, que divide el proceso de administración de calidad en tres etapas: planeación de la calidad, control de calidad y mejora de la calidad. Su enfoque se basa en la administración de la calidad que consiste en planear, controlar y mejorar la calidad, enfoque conocido más comúnmente como la trilogía de la calidad. Ha tenido una fuerte incidencia en el mundo por sus publicaciones y por su instituto de asesorías, además, por su participación en la Sociedad Americana de Control de Calidad. (p. 31).

### **Teoría de cero defectos de Philip Crosby**

Crosby (1988) citado por Vargas y Aldana (2014), señaló que la calidad se centra en cuatro principios absolutos: “1. Calidad es cumplir con los requisitos 2. El ecosistema de la calidad es prevención. 3 El estándar de realización es cero defectos. 4. La medida de calidad es el precio del incumplimiento”.

Crosby, parte de la idea que hacer mal las cosas cuesta dinero, mientras que hacerlas bien en primer término no agrega nada al coste del servicio o producto.

### **Teoría de la calidad total**

Ishikawa (1990) citado Por García (1997), señaló que: “El control de la calidad se realiza en toda la empresa y participan todos los miembros de la misma” “Se lleva a cabo los círculos de la calidad” (p. 79).

Los círculos de calidad, consiste en reuniones permanentes de un grupo de trabajadores de 6 a 12, pertenecientes a un área determinada que se asocian mediante un compromiso voluntario para tratar de mejorar el funcionamiento, la

organización y la producción de su propia área y colaborar con las otras áreas para el óptimo desempeño de la empresa.

Ishikawa (1985) citado por Cantú (2006), refieren que los principios que sustenta son:

1. En cualquier industria, control de calidad, es hacer lo que se tiene que hacer. 2. El control de calidad que no puede mostrar resultados no es control de calidad. 3. El control de calidad empieza y termina con la capacitación. 4. El control de calidad revela lo mejor de cada empleado. 5. Los primeros pasos del control de calidad, deben estar orientados a conocer los requerimientos de los consumidores y los factores que los impulsan a consumir. 6. Anticipar los problemas potenciales y quejas. 7. La calidad tiene que construirse en cada diseño y en cada proceso. 8. El control de calidad es una disciplina que combina el conocimiento con la acción. 9. Las actividades de los círculos de control de calidad son congruentes con la naturaleza humana y pueden ser exitosos en cualquier parte del mundo. 10. Los métodos estadísticos son el mejor modo de controlar las operaciones. (p. 112).

### **Tipos de calidad de servicio de atención**

Grönroos (1983), intentando sistematizar los diferentes parámetros de la calidad, los ha agrupado en cuatro tipos, denominándolos conceptualmente como:

- a) Calidad científico-técnica (que se juzga en relación a los avances técnicos y científicos disponibles en ese momento y con base en el juicio profesional);
- b) Calidad funcional (es la atención que se presta tal como es percibida por el paciente o su familia);
- c) Calidad corporativa (por ejemplo, la imagen que transmite un centro de salud, juzgada por los pacientes, sus familiares, los pacientes potenciales y los propios profesionales y que condiciona a los otros elementos de la calidad);
- d) Gestión de la calidad (que son un conjunto de técnicas de organización orientadas a la obtención de los niveles más altos de calidad en una institución. (p.112)

## **Elementos de la calidad de servicio de atención**

Palmer (2003), los elementos de la calidad de la atención son:

- a) Calidad científico-técnica: competencia del profesional para utilizar de forma idónea los más avanzados conocimientos y los recursos a su alcance para producir salud y satisfacción en la población atendida. Debe considerarse tanto en su aspecto estricto de habilidad técnica, como en el de la relación interpersonal establecida entre el profesional y el paciente.
- b) Accesibilidad: facilidad con la que los servicios sanitarios pueden ser obtenidos de manera equitativa por la población, en relación con las dificultades organizativas, económicas, culturales, etc.
- c) Efectividad: grado con que la atención de la salud consigue producir una mejora del nivel de salud del paciente o de la población, en condiciones de aplicación reales
- d) Eficiencia: grado con el que se logra obtener el más alto nivel de calidad posible con unos recursos determinados. Relaciona los resultados con los costos generados, tanto para el prestador de servicios, la institución y el paciente.
- e) Satisfacción o aceptabilidad: grado con que la atención prestada satisface las expectativas del usuario. (p.58)

## **Modelos de Calidad de servicio de atención**

**Modelo de la Escuela Norteamericana de Parasumaran, Zeithmal y Berry (1998).** De acuerdo Setó (2004), los autores de este modelo conceptualizan la calidad de servicio como la diferencia entre el nivel del servicio esperado y la percepción del cliente sobre el nivel de servicio recibido, planteando cinco dimensiones claves en la experiencia del servicio: los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía. Posteriormente amplían esta conceptualización proponiendo un modelo que intenta explicar las causas de las deficiencias del servicio y un modelo de medida, la escala SERVQUAL, los cuales se explicarán posteriormente (p.46).

**La Escuela Francesa de Eiglier y Langeard (1989), con su modelo de la SERVUCCION.** De acuerdo con Varo (2000), los autores de este modelo consideran que la calidad es la interacción de toda una serie de elementos, entre

los cuales se figuran: el soporte físico, es decir, aquellos elementos materiales que se usan para la prestación de servicios; el cliente, en cuanto a su eficacia de la participación en el proceso de producción-consumo y, finalmente, el personal, ya que la calidad está fundamentada en la aptitud para prestar el servicio, la disponibilidad y su apariencia física. Este modelo nos indica que la calidad es evaluada en tres dimensiones: las salidas (output) o el resultado, los elementos de la servucción anteriormente mencionados y el proceso de prestación. Estas dimensiones son comparadas y percibidas por el cliente (p.28).

**La Escuela Escandinava de Grönroos (1978 a 1994).** De acuerdo con los planteamientos de Salvador (2008), la calidad de servicio para este autor, tiene dos componentes o dimensiones. La primera de ella es la calidad técnica, que se centra en el resultado del proceso. La segunda dimensión es la calidad funcional, la cual hace referencia a la forma en cómo se entrega el servicio. La calidad esperada, está determinada por una serie de elementos como la comunicación de marketing; la comunicación boca ha oído, realizada por los clientes; la imagen corporativa de la empresa y las necesidades de los clientes. Por lo tanto, la calidad total del producto o servicio, no depende solamente de la calidad técnica y funcional, sino que, dependerá de las diferencias de la calidad esperada, en relación con la calidad experimentada (p.38).

**Modelo SERVQUAL.** La medición de la calidad del servicio al cliente, resulta complicada debido a todos los factores que se deben tener en cuenta, los cuales, en su mayoría, son intangibles y contiene muchas características psicológicas, como por ejemplo el ambiente del lugar, la amabilidad del personal entre otros. Además, la calidad del servicio se extiende más allá de una entrega inmediata, debido a que los efectos de un servicio en muchos casos se dan a posteriori.

Según Lozano y Fuertes (2006), existe en la literatura un modelo con mayor difusión llamado Modelo SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988), en el que designa a la calidad del servicio como una función de la oposición, entre las expectativas de los consumidores sobre el servicio que van a recibir, y sus percepciones sobre el servicio efectivamente prestado por la empresa (p.26).

## **Dimensiones de la calidad de servicio de atención**

Para establecer las dimensiones se tuvo en cuenta a los autores Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), quienes señalaron cinco dimensiones. (Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, elementos tangibles), como:

**Fiabilidad:** Significa llevar a cabo la promesa de servicio de una manera precisa y segura.

**Capacidad de respuesta:** Es la prontitud para servir, es la voluntad para atender a los clientes pronto y eficientemente. Implica también demostrar al cliente que se aprecia y se desea conservarla.

**Seguridad:** Referida a la actitud y aptitud del personal que combinadas inspiren confianza en los clientes. Cuando los clientes tratan con proveedores de servicios que son agradables y que tienen conocimiento, se les refuerza a seguir siendo clientes de esa organización.

**Empatía:** Es la dedicación al cliente, la voluntad de entender las necesidades exactas del cliente y encontrar la manera correcta de satisfacerlas.

**Aspectos tangibles:** Es la parte visible de la oferta del servicio. Influyen en las percepciones sobre la calidad del servicio de dos maneras; primero ofrecen pistas sobre la naturaleza y la calidad del servicio, segundo afectan directamente las percepciones sobre la calidad del servicio.

## **La importancia de la Atención y su balance**

Lira (2009), “describe la diferencia que existe entre la atención positiva y la atención negativa, por lo que facilitará una discrepancia, si tienes una ventaja positiva te sentirás más confiado, agradable y dispuesto para aguantar las adversidades. Pero, si tienes una ventaja negativa, tienes que tener mucho cuidado porque su firmeza le generará el estrés, enfado y probablemente sea una persona de comportamiento que le puede causar malestares” (p.50).

Se expresa sobre la importancia de la atención positiva para lograr más confianza, seguridad y la satisfacción de los usuarios, que son los acreedores del servicio prestado.

#### **1.4 Formulación del problema**

##### **1.4.1. Problema general.**

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio de atención a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017?.

##### **1.4.2. Problemas específicos.**

###### ***Problema específico 1***

¿Cuál es la relacion que existe entre la administracion y la calidad de servicio de atencion a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa,2017?

###### ***Problema específico 2***

¿Cuál es la relacion que existe entre la gestion y la calidad de servicio de atencion a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa,2017?

###### ***Problema específico 3***

¿Cuál es la relacion que existe entre el desarrollo y la calidad de servicio de atencion a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa,2017?

###### ***Problema específico 4***

¿Cuál es la relacion que existe entre las estrategias de recursos humanos y la calidad de servicio de atencion a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa,2017?.

### **1.4.3. Justificación**

La presente investigación es importante porque responde a las necesidades actuales de las organizaciones de nuestro país.

#### **Justificación teórica**

Según Quezada (2014), su finalidad es “generar e incrementar conocimiento a la ciencia”. (p.22).

La presente investigación tiene una justificación teórica porque las teorías vertidas en la investigación sobre la gestión de recursos humanos y calidad del servicio de atención servirán de soporte teórico a la investigación, así como también se incrementará el conocimiento científico para futuras investigaciones y ayudará a resolver problemas.

#### **Justificación práctica**

Para Quezada (2014), se da cuando se pretende resolver un problema. (p.22).

Esta investigación permitirá evaluar y/o diagnosticar el problema actual y luego recomendar respecto a la gestión de recursos humanos y calidad de servicio de atención al usuario externo en la Municipalidad distrital de Santa Rosa.

Asimismo la información que se obtiene servirá para actuar en la Municipalidad, a fin de mejorar o realizar cambios que contribuyan a mejorar la calidad de atención a los usuarios de esta comuna municipal.

#### **Justificación metodológica**

Según Quezada (2014), se realiza cuando se propone métodos, técnicas e instrumentos para generar conocimientos válidos y confiables. (p. 22).

En la investigación se han utilizado un instrumento válido y confiable para diagnosticar la gestión de recursos humanos y calidad de servicio de atención que

se brindan a los usuarios en la municipalidad distrital de Santa Rosa, que podrán ser utilizados por otros investigadores en sus investigaciones.

## **1.5 Hipótesis**

### **1.5.1. Hipótesis general**

La gestión de recursos humanos se relaciona directamente con la calidad de servicio de atención a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017.

### **1.5.2. Hipótesis específicas**

#### ***Hipótesis específica 1***

La administración se relaciona de forma directa con la calidad de servicio de atención a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017.

#### ***Hipótesis específica 2***

La gestión se relaciona de manera directa con la calidad de servicio de atención a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017.

#### ***Hipótesis específica 3***

El desarrollo se relaciona significativamente con la calidad de servicio de atención a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017.

#### ***Hipótesis específica 4***

Las estrategias de recursos humanos se relacionan positivamente con la calidad de servicio de atención a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017.



## **1.6 Objetivos**

### **1.6.1 Objetivo general”**

Determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio de atención a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017.

### **1.6.2 Objetivos específicos**

#### ***Objetivo específico 1***

Determinar la relación que existe entre la administración y la calidad de servicio de atención a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017.

#### ***Objetivo específico 2***

Determinar la relación que existe entre la gestión y la calidad de servicio de atención a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017.

#### ***Objetivo específico 3***

Determinar la relación que existe entre el desarrollo y la calidad de servicio de atención a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017.

#### ***Objetivo específico 4***

Determinar la relación que existe entre las estrategias de recursos humanos y la calidad de servicio de atención a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017.

## **II. Método**

## **2.1. Variables de investigación**

La variable independiente es la gestión de recursos humanos y la variable dependiente es la calidad de servicio de atención a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa.

### **V1: Gestión de recursos humanos**

#### **Definición conceptual**

Mondy (2010) “la gestión de recursos humanos comprende la coordinación de la participación de personas para alcanzar objetivos de la organización. Para lo cual, se requiere una administración eficaz de los recursos humanos por parte de los gerentes del mismo” (p. 4).

#### **Definición operacional**

El cuestionario de gestión de recursos humanos que se utilizó es de elaboración propia, que consta de 36 preguntas de respuesta politémica ordinal, para determinar el nivel de gestión de recursos humanos en base a cuatro dimensiones: administración, gestión, desarrollo y las estrategias de recursos humanos.

### **V2: Calidad de atención**

#### **Definición conceptual**

Jiménez (2008), mencionó: “consiste en la recolección periódica sistemática de información sobre las actividades, características y resultados de los programas o servicios de salud con el fin de hacer juicios, mejorar la eficacia, o identificar las lecciones aprendidas.” (p.17).

#### **Definición operacional**

El cuestionario de calidad del servicio de atención que se utilizó fue el SERQUAL que fue adaptado y consta de 22 preguntas de respuesta politémica ordinal, para determinar el nivel de calidad del servicio de atención en base a cinco dimensiones: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

## 2.2. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable “gestión de recursos humanos”.

Dimensión	Indicador	Items	Escala y valores		Niveles
Administración	recursos capacitación selección	Items: 1 al 9	Nunca	1	Bueno Regular Malo
			Casi nunca	2	
			A veces	3	
			Casi siempre	4	
			Siempre	5	
Gestión	funciones organización cumplimiento	10 al 18			
Desarrollo	Actividades Formación Promoción	19 al 27			
Estrategias de recursos humanos	Acciones responsabilidades objetivos	28 al 36			

Tabla 2

Operacionalización de la variable “calidad del servicio de atención”.

Dimensión	Indicador	Items	Escala y valores		Niveles
Fiabilidad	Tiempo Interés	Items: 1 al 5	Nunca	1	Bueno Regular Malo
			Casi nunca	2	
			A veces	3	
			Casi siempre	4	
			Siempre	5	
Capacidad de respuesta	Información Rapidez Ayuda	6 al 9			
Seguridad	Confianza	10 al 13			
Empatía	Atención individualizada	14 al 18			
Aspectos tangibles	Equipos Instalaciones	19 al 22			

Fuente: Adaptación de Servqual

### **2.3. Metodología**

Se utilizó el enfoque cuantitativo. Al respecto: Quezada (2014) se basa en la recolección de datos para obtener información relevante sobre el fenómeno de estudio. (p.19).

### **2.4. Tipo de estudio**

Es de tipo sustantiva. Sánchez y Reyes (2006) definen la investigación sustantiva como:

Aquella que trata de responder a los problemas sustanciales, en tal sentido, está orientada describir, explicar, predecir o retrodecir la realidad, con lo cual se va en búsqueda de principios y leyes generales que permita organizar una teoría científica. En este sentido, podemos afirmar que la investigación sustantiva al perseguir la verdad nos encamina hacia la investigación básica o pura (p.45).

### **Nivel de investigación**

Nivel descriptivo, porque describe las características y cualidades de una variable. Al respecto, Quezada (2014), “mide las características o recoge datos de una o más variables mediante instrumentos”. (p.25).

### **2.5. Diseño**

El diseño es no experimental de corte transeccional o transversal. Según Quezada (2014) “se caracteriza porque no se manipulan las variables y transversal porque la investigación se realiza en un momento dado”. (p.90).

Además, es de diseño correlacional, que tiene como fin de “conocer el grado de asociación que existe entre dos o más variables en una muestra o población” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 93).

## 2.6 Población, muestra y muestreo

### 2.6.1. Población

Según Quezada (2014) “es el conjunto de todos los individuos, personas, objetos, animales, etc) que porten información sobre el fenómeno que se estudia.”(p.95).

Asimismo, los autores: Hernández, Fernández y Baptista (2014) definen como un conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones (p. 174).

La población se obtuvo al consultar el registro de expedientes, y se tomó como referencia la data mensual de concurrencia de los usuarios a la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, el año 2017 que a continuación detallamos:

Tabla 3

Población de Usuarios Externos de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa.

<b>Nº</b>	<b>Registro de Expedientes Mensuales</b>	<b>Usuarios</b>
1	Agosto	130
2	Septiembre	160
3	Octubre	260
<b>Total</b>		<b>550</b>

La población se obtuvo al consultar el registro de expedientes, y se tomó como referencia la data de la municipalidad efectuadas los meses agosto a octubre del año 2017; representado por los usuarios comprendido entre mujeres y varones de edades de 18 a 64 años.

### 2.6.2. Muestra

Según Quezada (2014), “es un subconjunto que seleccionamos de la población”.(p.95).

Asimismo, los autores: Hernández, Fernández y Baptista (2014) describen que es un subgrupo de la población, es decir que es un subconjunto de elementos que pertenecen al conjunto definido en sus características al que llamamos población (p. 175).

Se calculó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 P \cdot Q \cdot N}{\varepsilon^2 (N - 1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

Dónde:

Z (1,96): Valor de la distribución normal, para un nivel de confianza de  $(1 - \alpha)$

P (0,5): Proporción de éxito.

Q (0,5): Proporción de fracaso ( $Q = 1 - P$ )

$\varepsilon$  (0,05): Tolerancia al error

N (550): Tamaño de la población.

n: Tamaño de la muestra. es 226

Reemplazando:

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5) (0,5) (550)}{(0,05)^2 (550 - 1) + (1,96)^2 (0,5) (0,5)}$$

n = 226

La muestra estuvo conformada por 226 usuarios que concurren a la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, el año 2017.

### 2.6.3. Muestreo

El muestreo es de tipo probabilístico aleatorio simple ya que “la muestra probabilística es un subgrupo de la población en el que todos los elementos tienen la misma probabilidad de ser elegidos (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 175).

**Criterios de selección****Criterios de inclusión**

Usuarios externos de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017.

**Criterios de exclusión**

Usuarios de otras Municipalidades Distritales que no pertenecen a la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017.

**2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos****2.7.1. Técnicas**

Para la recolección de la información necesaria, se utilizó la técnica de la encuesta, con el fin de conocer la realidad de la institución y su problemática. Al respecto, Quezada (2014), manifestó: “trata de requerir información a un grupo socialmente significativo de personas acerca del problema en estudio para luego, mediante un análisis de tipo cuantitativo, sacar conclusiones que se correspondan con los datos.”(p.124)

**2.7.2. Instrumentos**

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario. Al respecto, Quezada (2014), señaló: “consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir. El contenido de las preguntas de un cuestionario puede ser tan variado como los aspectos que se mide.” (p.130)

Se utilizó el cuestionario para determinar el nivel de relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio de atención a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa.



Tabla 4

Ficha técnica del instrumento: Gestión de recursos humanos.

<b>Aspectos complementarios</b>	<b>Detalles</b>										
<b>Objetivo</b>	Determinar el nivel de percepción sobre gestión de recursos humanos en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017.										
<b>Contenido</b>	Se aplicó un cuestionario con respuestas de opción múltiple con un total de 36 ítems con cuatro dimensiones: Administración, gestión, desarrollo y estrategias de recursos humanos.										
<b>Autor</b>	Eboración propia										
<b>Año</b>	2017										
<b>Tiempo de duración</b>	40 minutos										
<b>Lugar</b>	Municipalidad Distrital de Santa Rosa										
<b>Administración</b>	Colectivo										
<b>Dimensiones</b>	4 dimensiones y 36 ítems										
<b>Escalas</b>	<table> <tr> <td>Nunca</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Casi nunca</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>A veces</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Casi siempre</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Siempre</td> <td>5</td> </tr> </table>	Nunca	1	Casi nunca	2	A veces	3	Casi siempre	4	Siempre	5
Nunca	1										
Casi nunca	2										
A veces	3										
Casi siempre	4										
Siempre	5										
<b>Niveles</b>	<table> <tr> <td>Bueno</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> </tr> <tr> <td>Malo</td> </tr> </table>	Bueno	Regular	Malo							
Bueno											
Regular											
Malo											

Tabla 5

Ficha técnica del instrumento: Calidad de servicio de atención.

<b>Aspectos complementarios</b>	<b>Detalles</b>
<b>Objetivo</b>	Determinar el nivel de percepción de calidad de servicio de atención a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017.
<b>Contenido</b>	Se aplicó un cuestionario con respuestas de opción múltiple con un total de 22 ítems con cinco

	dimensiones: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles.
<b>Autores</b>	Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) Adaptación.
<b>Año</b>	2017
<b>Tiempo de duración</b>	40 minutos
<b>Lugar</b>	Municipalidad Distrital de Santa Rosa
<b>Administración</b>	Colectivo
<b>Dimensiones</b>	5 dimensiones y 22 ítems
<b>Escalas</b>	Nunca 1 Casi nunca 2 A veces 3 Casi siempre 4 Siempre 5
<b>Niveles</b>	Bueno Regular Malo

### 2.7.3. Validación y confiabilidad de los instrumentos

#### ***Validación de los instrumentos.***

La validación de un instrumento, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 200).

Para determinar la validez del instrumento, se sometió a consideraciones de juicio de expertos. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 204), el juicio de expertos consiste en preguntar a personas expertas acerca de la pertinencia, relevancia, claridad y suficiencia de cada uno de los ítems, en el caso del instrumento.

Tabla 6

Validez del instrumento de gestión de recursos humanos y calidad del servicio de atención, según expertos.

Experto	El instrumento presenta				Condición final
	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Suficiencia	
Juez 1	si	si	si	si	Aplicable
Juez 2	si	si	si	si	Aplicable
Juez 3	si	si	si	si	Aplicable

La tabla muestra que los expertos consideraron el instrumento como aplicables por contener ítems pertinentes, relevantes, claros y suficientes para garantizar la medición válida de la variable gestión de recursos humanos y calidad del servicio de atención.

#### 2.7.4. Confiabilidad de los instrumentos

Los instrumentos de recolección de datos que presentaron son: 36 ítems sobre gestión de recursos humanos y 22 ítems sobre calidad del servicio de atención con opciones múltiples, fueron evaluados a través del coeficiente alfa de Cronbach con el fin de determinar su consistencia interna, analizando la correlación media de cada ítem con todas las demás que integran dicho instrumento. Se analizó mediante el Alfa de Cronbach con la ayuda del software estadístico Spss versión 23.

Tabla 7

Escala de valores para determinar la confiabilidad (George y Mallery, 2003 p. 131).

Valor	Confiabilidad
Alrededor de 0.9	Es Excelente (Nivel elevado de confiabilidad)
0.8 o superior	Es Bueno (Confiable)
Alrededor de 0.7, se considera	Aceptable
Inferior a 0.6, indica una confiabilidad	Inaceptablemente baja.

Tabla 8

## Confiabilidad de los instrumentos – Alfa de Cronbach

Instrumento	Alfa de Cronbach	Nº Ítems
Gestión de recursos humanos	0.821	36
Calidad del servicio de atención	0.820	22

Para evaluar la confiabilidad del instrumento, se empleó el método de consistencia interna, a través del coeficiente Alfa de Cronbach, se halló un valor de 0.821 y 0.820 para los instrumentos de gestión de recursos humanos y calidad de servicio de atención respectivamente, señalando que la escala presentaba una confiabilidad muy alta y que los ítems están altamente correlacionados, seguros y sumamente consistentes.

Tabla 9

## Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	226	100,0
Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total	226	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

## 2.8. Métodos de análisis de datos

En presente trabajo de investigación, el análisis de la información se realizó a través de los datos obtenidos de los cuestionarios que se ingresaron a una base de datos en el software Excel y después en el aplicativo o software estadístico SPSS versión 23 para evaluar las variables: gestión de recursos humanos y la calidad de servicio de atención.

## **2.9. Aspectos éticos**

El estudio de investigación realizado no se contrapone con las normas éticas y conductuales con la que se desarrolla esta investigación, donde el anonimato de las personas encuestadas está garantizado, así como la veracidad de los datos que se ingresen al aplicativo antes mencionado y los resultados que se darán en esta investigación.

### **III. Resultados**

### 3.1 Resultados descriptivos Sobre la Gestión de Recursos Humanos

Tabla 10

Resultados hallados en la variable 01. Gestión de recursos humanos en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017.

Variable	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Gestión de Recursos Humanos	Bueno	26	11,4%
	Regular	165	73,2%
	Malo	35	15,4%
Total		226	100,0%

Como se observa en la tabla 10, así como en la figura 03, un 73.2% de las personas encuestadas ubicaron a la gestión de recursos humanos en la categoría regular, mientras que un 15.4% ubicaron en la categoría de malo y un 11.4% en la categoría bueno. Por lo cual se expresa que existe un nivel regular en cuanto a la gestión de recursos humanos en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa.

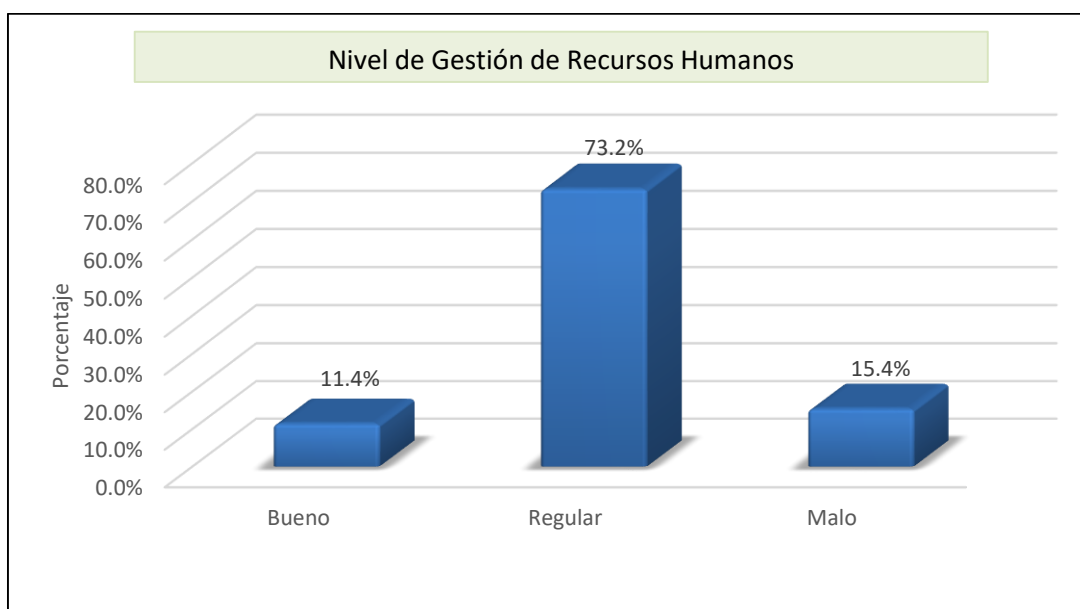


Figura 3. Resultados hallados en la variable 01. Gestión de recursos humanos en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017.

## Nivel de gestión de recursos humanos en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017, según sus dimensiones

Tabla 11

Resultados hallados en la Dimensión 01 Administración.

Variable	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Administración	Bueno	20	8,8
	Regular	202	89,4
	Malo	4	1,8
	Total	226	100,0

Como se observa en la tabla 11, así como en la figura 04, un 89.4% de las personas encuestadas ubicaron a la administración en la categoría regular, un 8.8% en la categoría bueno y un 1.8% en la categoría de malo. Por lo cual se expresa que existe un nivel regular en cuanto a la administración de recursos humanos en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa.

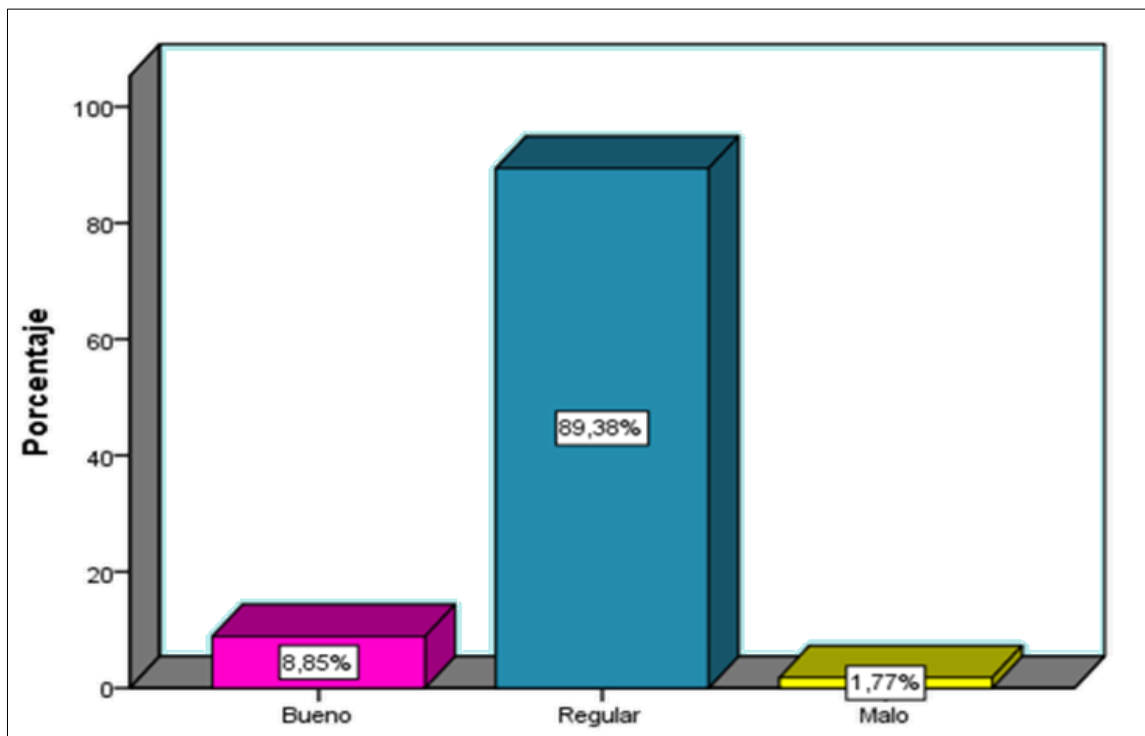


Figura 4. Resultados hallados en la Dimensión 01 Administración.



Tabla 12

Resultados hallados en la Dimensión 2 Gestión.

Variable	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Gestión	Bueno	35	15,5
	Regular	187	82,7
	Malo	4	1,8
	Total	226	100,0

Como se aprecia en la tabla 12, así como en la figura 05, un 82.7% de las personas encuestadas ubicaron a la gestión en la categoría regular, un 15.5% en la categoría bueno y un 1.8% en la categoría de malo. Por lo cual se expresa que existe un nivel regular en cuanto a la gestión de recursos humanos en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa.

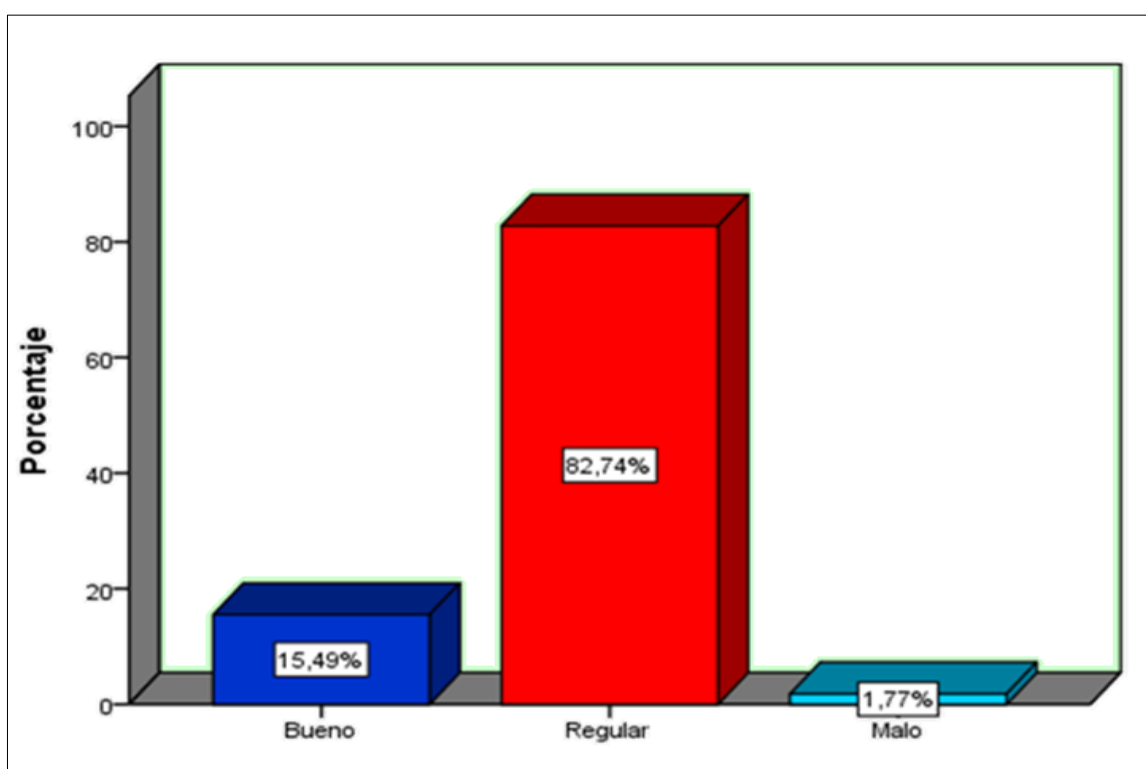


Figura 5. Resultados hallados en la Dimension 02 Gestión.

Tabla 13

Resultados hallados en la Dimensión 03 Desarrollo.

Variable	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Desarrollo	Bueno	17	7,5
	Regular	197	87,2
	Malo	12	5,3
	Total	226	100,0

Como se observa en la tabla 13, así como en la figura 06, un 87.2% de los encuestados ubicaron al desarrollo de recursos humanos en la categoría regular, un 7.5% en la categoría bueno y un 5.3% en la categoría de malo. Por lo cual se expresa que existe un nivel regular en cuanto al desarrollo de recursos humanos en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa.

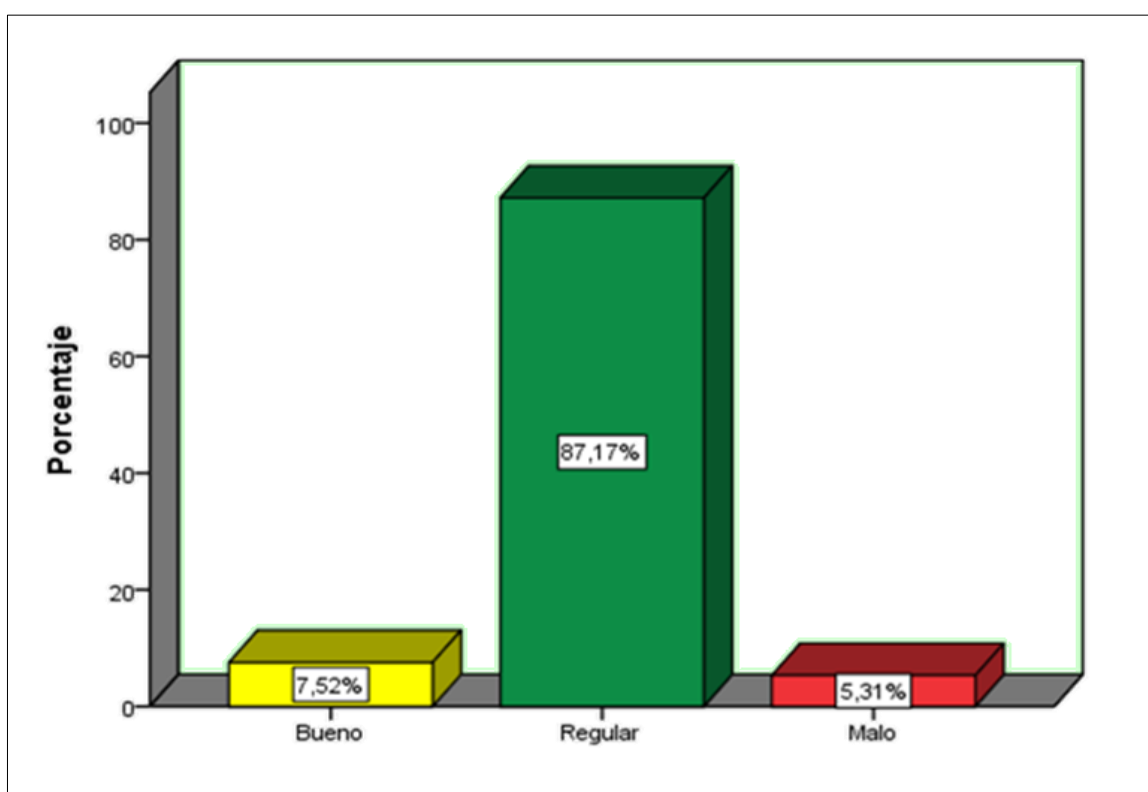


Figura 6. Resultados hallados en la Dimensión 03 Desarrollo.

Tabla 14

Resultados hallados en la Dimensión 04 Estrategias de recursos humanos.

Variable	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Estrategias de RR.HH	Bueno	31	13,7
	Regular	76	33,6
	Malo	119	52,7
	Total	226	100,0

Como se aprecia en la tabla 14, así como en la figura 07, un 52.7% de las personas encuestadas ubicaron a las estrategias de recursos humanos en la categoría de malo, un 33.6% en la categoría regular y un 13.7% en la categoría bueno. Por lo cual se expresa que existe un nivel malo en cuanto a las estrategias de recursos humanos en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa.

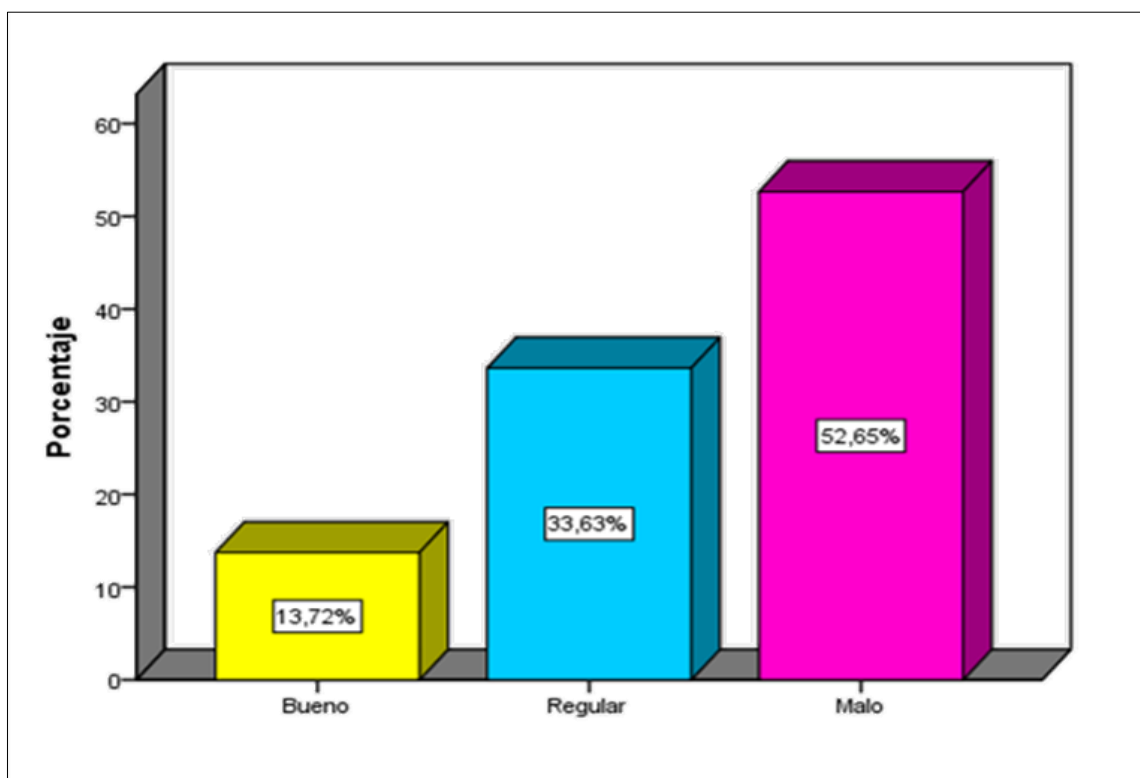


Figura 7. Resultados hallados en la Dimensión 04 Estrategias de recursos humanos.

## Resultados descriptivos sobre la Calidad del Servicio de Atención

Tabla 15

Resultados hallados en la variable 02. Calidad del servicio de atención.

Variable	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Calidad del servicio de atención.	Bueno	40	17,5%
	Regular	85	37,8%
	Malo	101	44,7%
Total		226	100.0%

Como se observa en la tabla 15, así como en la figura 08, un 44.7% de las personas encuestadas ubicaron a la calidad del servicio de atención en la categoría de malo, mientras que un 37.8% en la categoría regular y sólo el 17.5% en la categoría bueno. Por lo cual se expresa que existe un nivel malo en cuanto a la calidad de servicio de atención en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa.

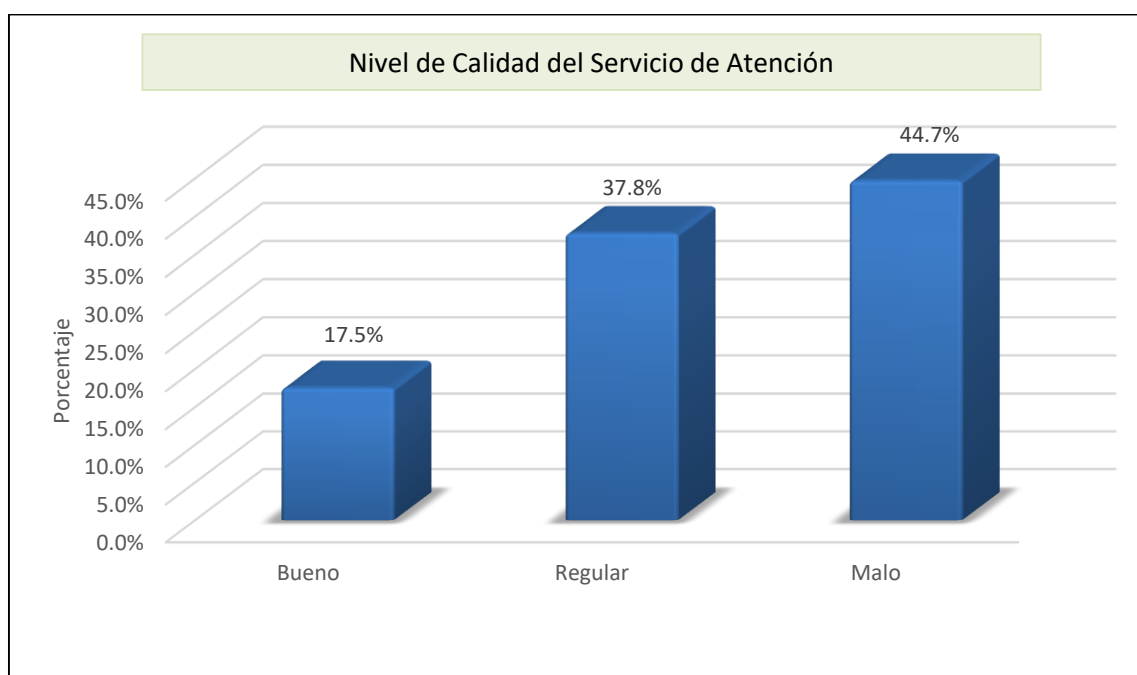


Figura 8. Resultados hallados en la variable 02. Calidad del servicio de atención.

## Nivel de calidad del servicio de atención en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017, según sus dimensiones

Tabla 16

Resultados hallados en la Dimensión 01 Fiabilidad

Variable	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Fiabilidad	Bueno	21	9,3
	Regular	106	46,9
	Malo	99	43,8
	Total	226	100,0

Como se observa en la tabla 16, así como en la figura 09, un 46.9% de los encuestados ubicaron a la fiabilidad en la categoría regular, un 43.8% en la categoría de malo y un 9.3% en la categoría bueno. Por lo cual se expresa que existe un nivel bajo en cuanto a la fiabilidad de calidad de servicio de atención en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa.

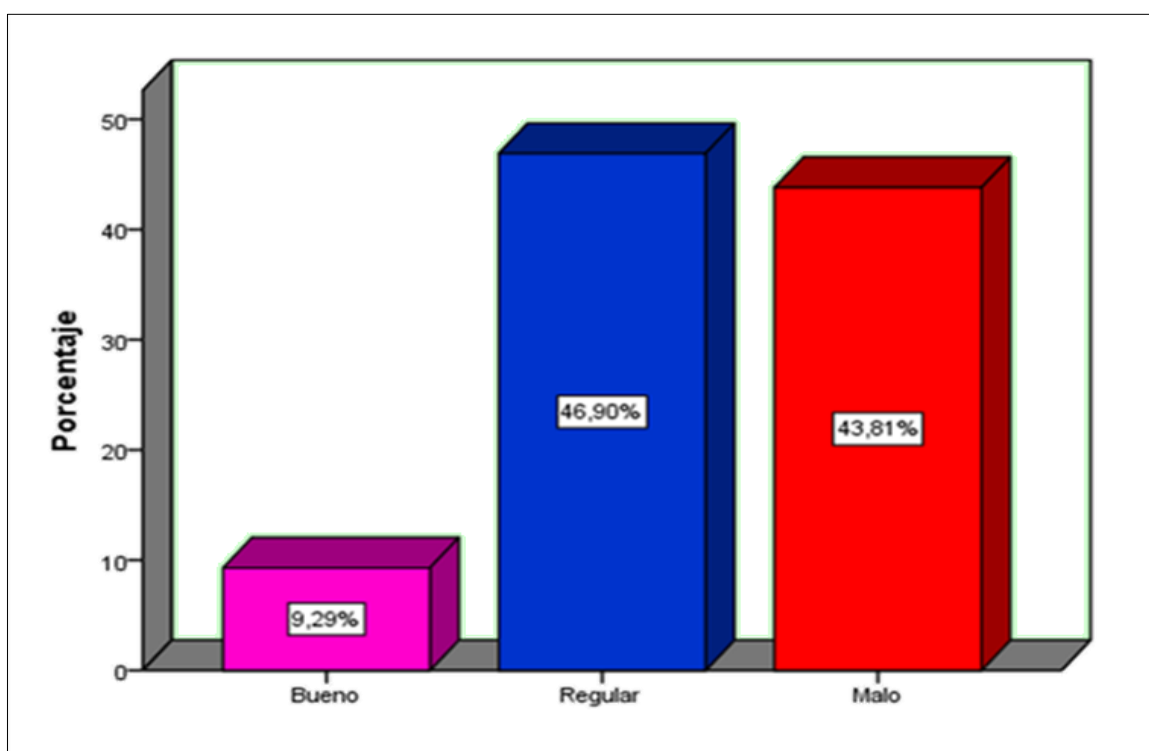


Figura 9. Resultados hallados en la Dimensión 01 Fiabilidad.

Tabla 17

Resultados hallados en la Dimensión 02 Capacidad de Respuesta.

Variable	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Capacidad de Respuesta	Bueno	49	21,7
	Regular	85	37,6
	Malo	92	40,7
	Total	226	100,0

Como se aprecia en la tabla 17, así como en la figura 10, un 40.7% de los encuestados ubicaron a la capacidad de respuesta en la categoría de malo, un 37.6% en la categoría regular y un 21.7% en la categoría bueno. Por lo que se expresa que existe un nivel bajo en cuanto a la capacidad de respuesta de calidad del servicio de atención a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa.

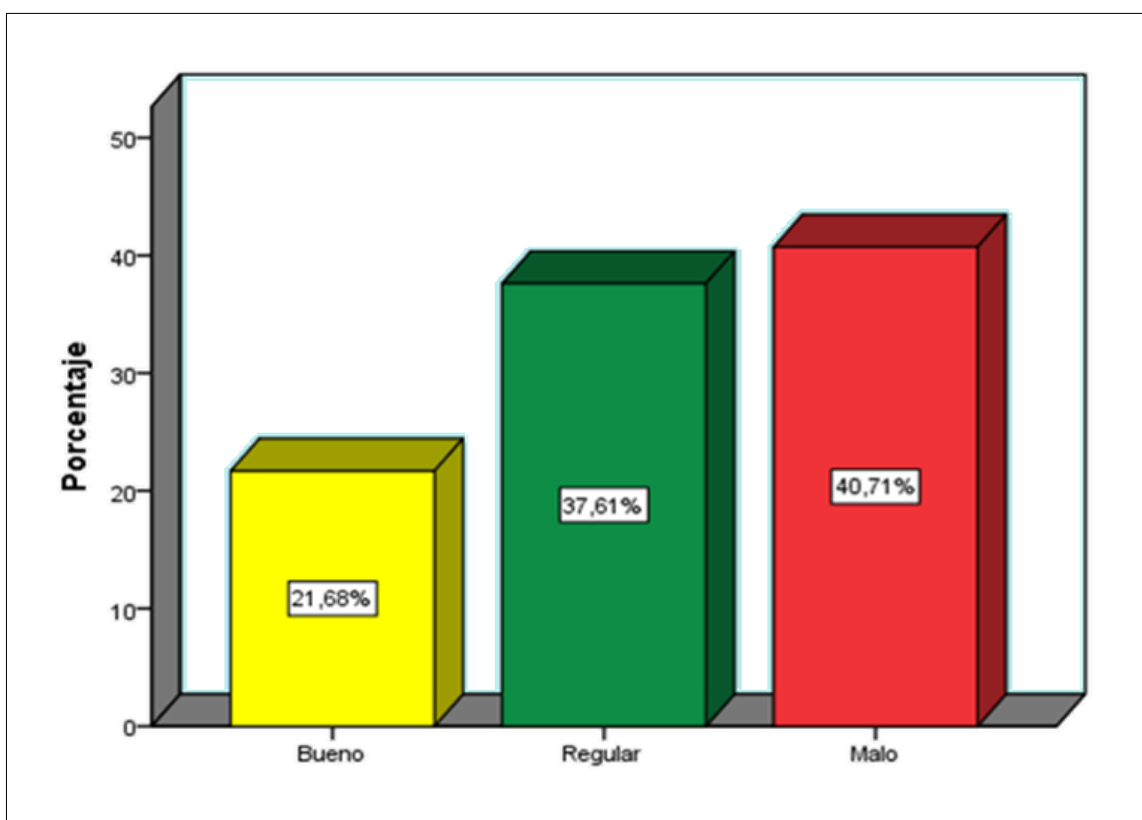


Figura 10. Resultados hallados en la Dimensión 02 Capacidad de Respuesta.

Tabla 18

Resultados hallados en la Dimensión 03 Seguridad.

Variable	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Seguridad	Bueno	66	29,2
	Regular	53	23,5
	Malo	107	47,3
	Total	226	100,0

Como se aprecia en la tabla 18, así como en la figura 11 un 47.3% de los encuestados ubicaron a la seguridad en la categoría de malo, un 29.2% en la categoría bueno y un 23.5% en la categoría regular. Por lo que se expresa que existe un nivel bajo en cuanto a la seguridad de calidad del servicio de atención a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa.

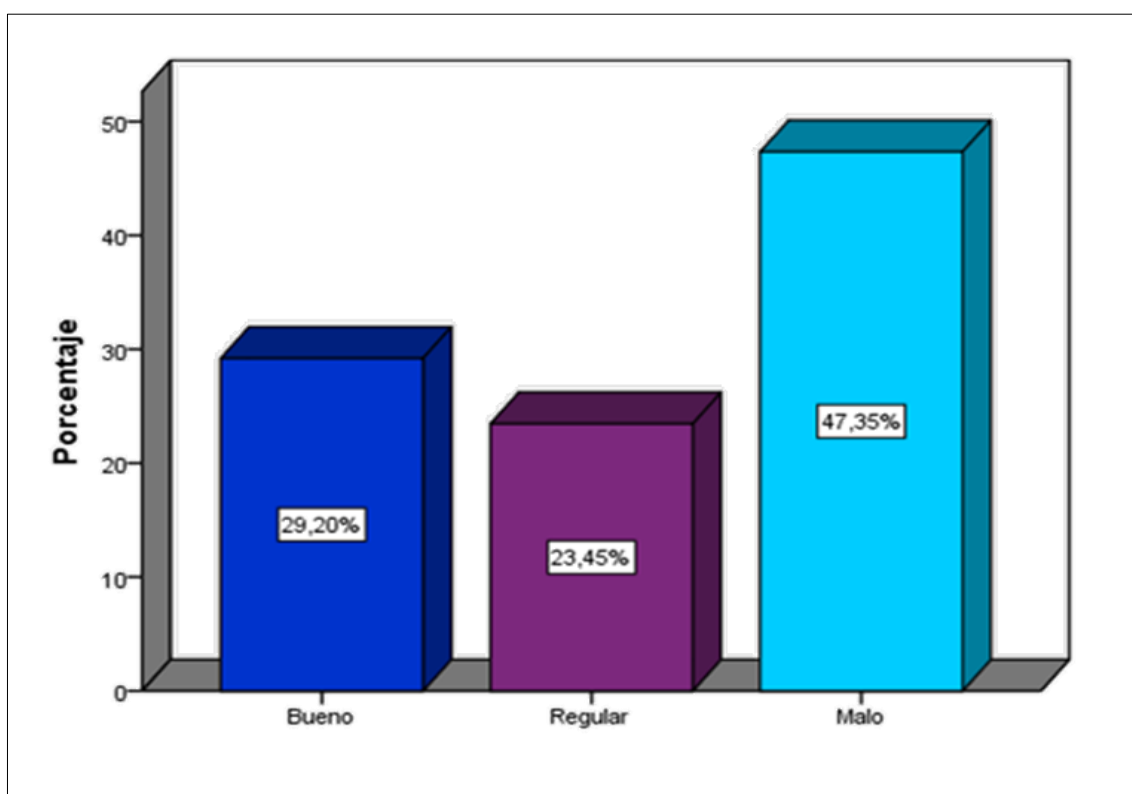


Figura 11. Resultados hallados en la Dimensión 03 Seguridad

Tabla 19

Resultados hallados en la Dimensión 04 Empatía.

Variable	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Empatía	Bueno	13	5,8
	Regular	119	52,7
	Malo	94	41,6
	Total	226	100,0

Como se observa en la tabla 19, así como en la figura 12, un 52.7% de los encuestados ubicaron a la empatía en la categoría regular, un 41.6% en la categoría de malo y un 5.8% en la categoría bueno. Por lo que se indica que existe un nivel malo en cuanto a la empatía de la calidad del servicio de atención a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa.

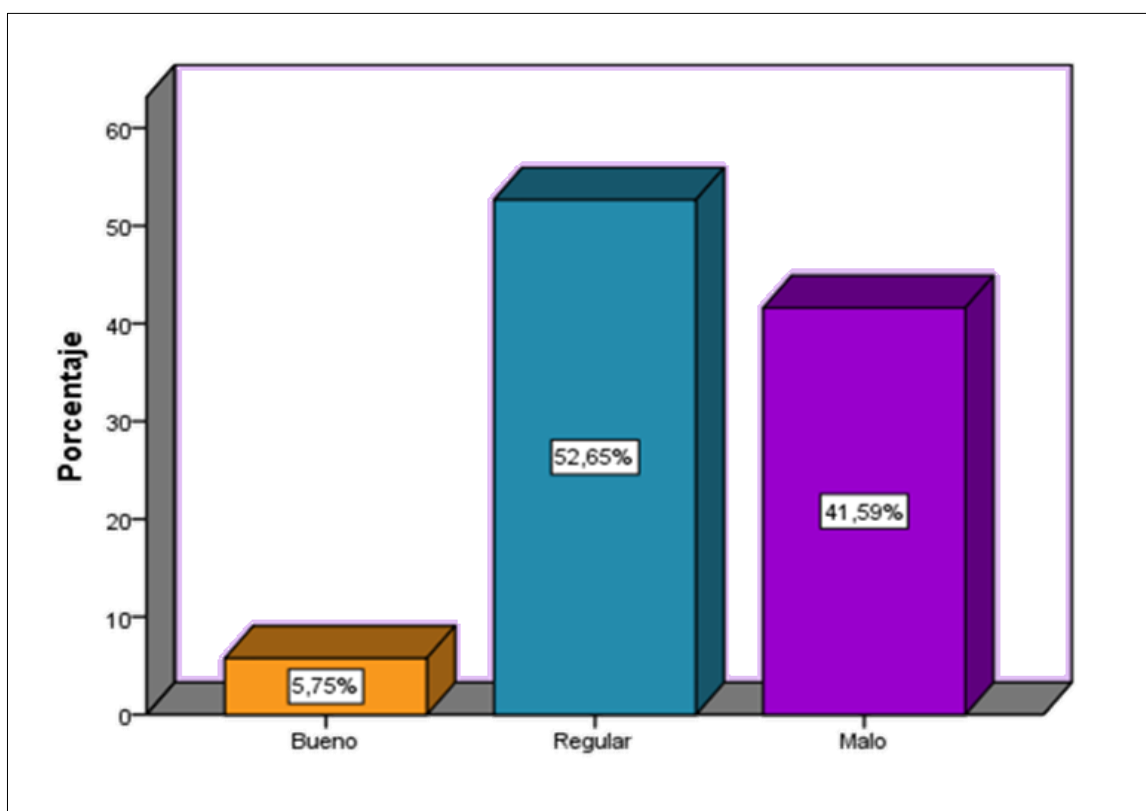


Figura 12. Resultados hallados en la Dimensión 04 Empatía.



Tabla 20

Resultados hallados en la Dimensión 05 Elementos Tangibles.

Variable	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Elementos	Bueno	49	21,7
Tangibles	Regular	64	28,3
	Malo	113	50,0
	Total	226	100,0

Como se observa en la tabla 20, así como en la figura 13, un 50% de los usuarios encuestados ubicaron los elementos tangibles en la categoría de malo, un 28.3% en la categoría regular y un 21.7% en la categoría bueno. Por lo que se enuncia que existe un nivel malo en cuanto a los elementos tangibles de calidad del servicio de atención a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa.

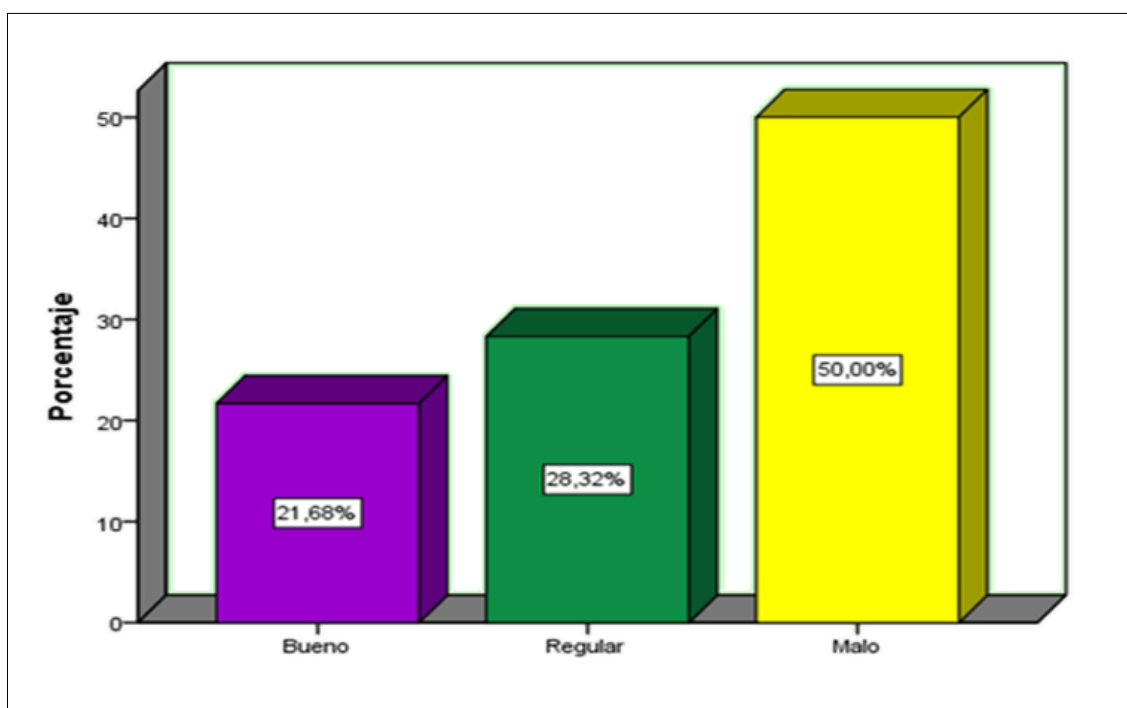


Figura 13. Resultados hallados en la Dimensión 05 Elementos Tangibles.

### 3.2 Contrastación de las hipótesis

#### Hipótesis general

Ho. No existe relación directa entre la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio de atención a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017.

H1. Existe relación directa entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio de atención a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017.

Regla de decisión: si  $p \geq \alpha$ , se acepta  $H_0$ ; Si  $p < \alpha$ , se rechaza  $H_0$

Prueba de estadística: Rho de Spearman

Tabla 21

Relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio de atención a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017.

		Gestión de Recursos Humanos	Calidad del Servicio de Atención
Rho de Spearman	Gestión de Recursos Humanos	1,000	,796**
		.	,000
	N	226	226
Calidad del Servicio de Atención	Calidad del Servicio de Atención	,796**	1,000
		,000	.
	N	226	226

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Dado que en la prueba el valor  $p=0,000$  es menor que el nivel de significancia  $p=0,01$ , se rechaza la hipótesis nula, es decir que existe relación directa entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio de atención a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017, siendo esta relación positiva

muy alta ( $Rho= 0,796$ ); es decir que a medida que se mejore la gestión de recursos humanos mejorará la calidad del servicio de atención a los usuarios en dicha institución.

### Hipótesis específicas:

#### *Hipótesis específica 1*

Ho. No existe relación directa entre la administración y la calidad de servicio de atención a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017.

H1. Existe relación directa entre la administración y la calidad de servicio de atención a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017.

Regla de decisión: si  $p \geq \alpha$ , se acepta  $H_0$ ; Si  $p < \alpha$ , se rechaza  $H_0$

Prueba de estadística: Rho de Spearman

Tabla 22

Relación entre la administración y la calidad de servicio de atención a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017.

			Administración	Calidad del Servicio de Atención
Rho de Spearman	Administración	Coefficiente de correlación	1,000	,827**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	226	226
Calidad del Servicio de Atención	Atención	Coefficiente de correlación	,827**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	226	226

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Dado que en la prueba el valor  $p = 0,000$  es menor que el nivel de significancia  $p=0,01$ , se rechaza la hipótesis nula, es decir existe relación directa entre la administración y la calidad de servicio de atención a los usuarios en la

Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017, siendo esta relación positiva muy alta (Rho = 0,827); es decir a medida que se mejore la administración mejorará la calidad del servicio de atención a los usuarios en dicha Municipalidad.

### ***Hipótesis específica 2***

Ho. No existe relación directa entre la gestión y la calidad de servicio de atención a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017.

H1. Existe relación directa entre la gestión y la calidad de servicio de atención a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017.

Regla de decisión: si  $p \geq \alpha$ , se acepta  $H_0$ ; Si  $p < \alpha$ , se rechaza  $H_0$

Prueba de estadística: Rho de Spearman

Tabla 23

Relación entre la gestión y la calidad de servicio de atención a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017.

			Gestión	Calidad del Servicio de Atención
Rho de Spearman	Gestión	Coeficiente de correlación	1,000	,511**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	226	226
	Calidad del Servicio de Atención	Coeficiente de correlación	,511**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	226	226

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Dado que en la prueba el valor  $p = 0,000$  es menor que el nivel de significancia  $p=0,01$ , se rechaza la hipótesis nula, es decir existe relación directa entre la gestión y la calidad de servicio de atención a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017, siendo esta relación directa y moderada

( $Rho=0,511$ ); es decir que a medida que se mejore la gestión mejorará la calidad de servicio de atención a los usuarios en dicha institución.

### **Hipótesis específica 3**

Ho. No existe relación significativa entre el desarrollo y la calidad de servicio de atención a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017.

H1. Existe relación significativa entre el desarrollo y la calidad de servicio de atención a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017.

Regla de decisión: si  $p \geq \alpha$ , se acepta  $H_0$ ; Si  $p < \alpha$ , se rechaza  $H_0$

Prueba de estadística: Rho de Spearman

Tabla 24

Relación entre el desarrollo y la calidad de servicio de atención a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017.

			Desarrollo	Calidad del Servicio de Atención
Rho de Spearman	Desarrollo	Coeficiente de correlación	1,000	,529**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	226	226
	Calidad del Servicio de Atención	Coeficiente de correlación	,529**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	226	226

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Dado que en la prueba el valor  $p = 0,000$  es menor que el nivel de significancia  $p=0,01$ , se rechaza la hipótesis nula, es decir existe relación significativa entre el desarrollo y la calidad de servicio de atención a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017, siendo esta relación directa y moderada ( $Rho=0,529$ ); es decir que a medida que se mejore el desarrollo mejorará la calidad de servicio de atención a los usuarios en la dicha institución.

#### **Hipótesis específica 4**

Ho. No existe relación positiva entre las estrategias de recursos humanos y la calidad de servicio de atención a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017.

H1. Existe relación positiva entre las estrategias de recursos humanos y la calidad de servicio de atención a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017.

Regla de decisión: si  $p \geq \alpha$ , se acepta  $H_0$ ; Si  $p < \alpha$ , se rechaza  $H_0$

Prueba de estadística: Rho de Spearman

Tabla 25

Relación entre las estrategias de recursos humanos y la calidad de servicio de atención a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017.

			Estrategias de Recursos Humanos	Calidad del Servicio de Atención
Rho de Spearman	Estrategias de Recursos Humanos	Coeficiente de correlación	1,000	,553**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	226	226
	Calidad del Servicio de Atención	Coeficiente de correlación	,553**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	226	226

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Dado que en la prueba el valor  $p = 0,000$  es menor que el nivel de significancia  $p=0,01$ , se rechaza la hipótesis nula, es decir que existe relación positiva entre las estrategias de recursos humanos y la calidad de servicio de atención a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017, siendo esta relación directa y moderada ( $Rho=0,553$ ); es decir que a medida que se mejore las estrategias de recursos humanos mejorará la calidad de servicio de atención a los usuarios en dicha entidad.

## **IV. Discusión**

En este capítulo se hace un análisis de los resultados a los que se arribó en la presente investigación, entre las que se puede destacar los resultados encontrados respecto al nivel de gestión de recursos humanos, encontrándose que el 73.3% de las personas encuestadas consideran que en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa la gestión de recursos humanos es regular, mientras que el 15.4% de los encuestados manifiestan que es malo y sólo el 11.4% calificó como bueno. Estos resultados estarían evidenciando que en dicha institución no existe una buena gestión de recursos humanos que sea eficiente.

Al respecto es importante considerar la afirmación expuesta por Mondy (2010), donde señala que la gestión de recursos humanos comprende la coordinación de la participación de personas para alcanzar objetivos de la organización. Para lo cual, se requiere una administración eficaz de los recursos humanos por parte de los gerentes del mismo (p. 4).

Asimismo, Wayne (2008), también manifiesta que la utilización de recursos humanos en una empresa sirve para lograr objetivos organizacionales. La gestión de recursos humanos incluye el proceso empleo, el desarrollo de recursos humanos, la compensación y las prestaciones, la seguridad social y la salud y las relaciones laborales y con empleados (p.20).

A su vez también, Chiavenato (2005), afirma que la Gestión de Recurso Humano es una área muy sensible a la mentalidad que prevalece en las empresas. Es contingente situacional, por lo que depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional, las características del contexto ambiental, el negocio de la empresa, la tecnología aplicada, los procesos internos y otras infinidad de variables fundamentales. La gestión de Recursos Humanos es una función administrativa aplicada a la adquisición, entrenamiento, evaluación y remuneración del personal. Además, todos los gerentes son gerentes de individuos que están involucrados en las actividades como reclutamiento, entrevistas, selección y entrenamiento (pp. 5-6).



Por lo tanto, se considera que la gestión de recursos humanos en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa debe ser sumamente importante, ya que a través de ello se va lograr los objetivos de la institución y que éste a su vez se va a reflejar en la calidad de servicio de atención a los usuarios.

Respecto a la administración, se encontraron que un 89.4% de las personas encuestadas consideran que la administración en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa es regular, mientras que un 8.8% indicaron que es bueno y solo un 1.8% calificaron como malo. Esto demuestra que la administración no es eficiente en dicha entidad, lo que genera diversos problemas y reclamos por parte de los usuarios que no se encuentran satisfechos por los servicios prestados.

Al respecto es importante considerar que la administración es un proceso social que lleva consigo la responsabilidad de planear y regular en forma eficiente las operaciones de una empresa, para lograr un propósito dado de un grupo humano en particular (Caballano, 2010, p.16). Es puramente burocrático y actúa sobre la disciplina y las remuneraciones. Las medidas a adoptar son de tipo reactivo (Caballano, 2010). La administración aplicada es un proceso de la adquisición, entrenamiento, evaluación y remuneración de los personales. Además, todos los gerentes son gerentes de individuos que están involucrados en las actividades como reclutamiento, entrevistas, selección y entrenamiento (Chiavenato, 2005, p. 6), Definen la fase administrativa como un proceso ordenado que se relaciona directamente con las operaciones de una empresa y la parte remunerativa de los trabajadores.

Referente a la gestión, se encontraron que un 82.7% de las personas encuestadas consideran que la gestión en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa es regular, mientras que un 15.5% manifiestan que es bueno y solo un 1.8% indicaron que es malo. Estos resultados estarían evidenciando que la gestión no es eficiente ni eficaz en dicha institución.

Al respecto es importante considerar la afirmación expuesta por Caballano (2010), donde resaltar que se empieza a considerar las necesidades de tipo social

y sociológico de las personas. Las medidas a adoptar son de tipo proactivo. Asimismo, Barreiro (2008, p.63), manifiesta que es una actividad empresarial y económica. Consiste en planificar, organizar, dirigir, controlar los esfuerzos de una organización, así como utilizar los demás recursos con el fin de conseguir los objetivos. Quienes definen a la gestión como cumplir con necesidades del recurso humano mediante procesos planificados y cubriendo sus necesidades.

En relación al desarrollo, se encontraron que un 87.2% de las personas encuestadas consideran que el desarrollo es regular en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, mientras que un 7.5% manifestaron que es bueno y solo un 5.3% señalaron como malo. Estos resultados demuestran que en dicha Entidad Edil no se realizan las capacitaciones ni desarrollo del personal, a fin de mantenerlos motivados para cumplir eficientemente con sus actividades laborales y lograr una buena contribución a la institución.

Al respecto es importante considerar la afirmación expuesta por Caballano (2010), Se busca la conciliación entre las necesidades de los trabajadores y las necesidades económicas de la empresa. Se considera que las personas son elementos importantes para la empresa y se busca su motivación y eficiencia. Se señala que la organización debe tomar en cuenta no solo la necesidades de la empresa sino también del personal, ya que es un recurso muy valioso que aporta valor en la organización, para lograr mayor rentabilidad, la diferenciación y la competitividad en el mercado.

Referente a las estrategias de recursos humanos, se encontraron que un 52.7% de las personas encuestadas consideran que las estrategias de recursos humanos en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa es malo, mientras que un 33.6% indicaron que es regular y solo un 13.7% manifiestan que es bueno. Estos resultados evidencian que no se aplica una buena estrategia de recursos humanos en dicha institución.

Al respecto es importante considerar la afirmación de Caballano (2010), La gestión de los RRHH está ligada a la estrategia de la empresa. Los trabajadores

son la fuente principal de la ventaja competitiva de la empresa. Asimismo, Sablich (2013), señala que, se distingue por la consideración del recurso humano como la ventaja competitiva fundamental de la organización, la consideración de sistemas de gestión de recursos humanos y la consecuencia o ajuste de esa gestión de recursos humanos con la estrategia organizacional.

Por otro lado es fundamental resaltar que la gestión estratégica de recursos humanos es el procedimiento sistémico para hacer la comparación de la oferta tanto interna y externa de individuos con iniciación de los puestos adelantados en la empresa durante un tiempo específico (Mondy, 2010, p. 4). Las estrategias definen los comportamientos de las organizaciones en un mundo que es versátil, dinámico y competitiva. La estrategia es condicionada fundamentalmente por la misión organizacional, por la visión y por los objetivos. El único factor racional e inteligente de la estrategia orgánica es el talento humano: que es la cabeza y el sistema nervioso de la empresa (Chiavenato, 2005, p. 28). Plantearon que la gestión estratégica de los recursos humanos son las estrategias utilizadas por el bienestar de la empresa, considerando a los trabajadores como fuente principal para generar los ingresos económicos.

Los resultados obtenidos respecto al nivel de calidad del servicio de atención, un 44.7% de las personas encuestadas consideraron que en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa la calidad del servicio de atención es malo, mientras que un 37.8% manifestaron que es regular y sólo un 17.5% la calificó como bueno. Estos resultados estarían evidenciando que en dicha institución que no hay una buena calidad de servicio de atención a los usuarios, lo que genera diversos problemas, reclamos y la insatisfacción de los mismos.

Al respecto es fundamental considerar la afirmación expuesta por Fernández (2006, p.58), donde considera que la calidad de servicio desde diferentes perspectivas entre ellas la perspectiva trascendental de la calidad la cual es sinónimo de excelencia innata: Una señal de estándares inquebrantables y alto desempeño. Desde este punto de vista se aplica a la actuación en las artes visuales y plantea que la gente aprende a reconocer la calidad únicamente por

medio de la experiencia que obtiene a través de la exposición repetida. Asimismo, Johansen (2006, p.49), considera que la calidad de servicio al valor o sentimiento, que se adquiere mediante el hábito de practicar actitudes positivas hacia nosotros mismos y nuestro entorno, no sólo con el objetivo de cumplir con las necesidades de nuestros clientes, sino también de crear una relación con ellos que perdure en el tiempo donde predomine el concepto ganar-ganar. Plantearon que la calidad de servicio de atención se adquiere mediante la experiencia y el hábito de práctica actitudes positivas y generando una buena relación con los usuarios.

Por otro lado es importante resaltar que la calidad del servicio de atención a los usuarios consiste en brindar la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente, de acuerdo con estándares definidos para una práctica profesional, competente y responsable; con el propósito de lograr la satisfacción del usuario y del prestador de los servicios (Morales, 2008, p. 36).

Referente a la fiabilidad, un 46.9% de las personas encuestadas ubicaron a la fiabilidad en la categoría regular, mientras que un 43.8% en la categoría de malo y solo un 9.3% calificaron como bueno. Esto evidencia la existencia de poca fiabilidad de los usuarios al acudir a realizar sus trámites en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa.

Al respecto es esencial considerar las afirmaciones expuestas por los autores Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), quienes señalaron que la fiabilidad consiste en llevar a cabo la promesa de servicio de una manera precisa y segura. Plantearon que la fiabilidad es cumplir con los usuarios brindando el servicio ofrecido de forma precisa y con seguridad.

Referente a la capacidad de respuesta, un 40.7% de los usuarios encuestados ubicaron en la categoría de malo, mientras que un 37.6% en la categoría regular y solo un 21.7% en la categoría bueno. Por lo que se expresa que existe un nivel bajo en cuanto a la capacidad de respuesta de calidad del servicio de atención a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa.

Al respecto es fundamental considerar las afirmaciones de los autores

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), quienes precisan que la Capacidad de respuesta es la prontitud para servir, es la voluntad para atender a los clientes pronto y eficientemente. Implica también demostrar al cliente que se aprecia y se desea conservarla. Plantearon que la capacidad de respuesta es la atención inmediata y eficiente del personal al usuario, mostrando un trato amable para fidelizar.

En cuanto a la seguridad, se encontraron que un 47.3% de los usuarios encuestados ubicaron en la categoría de malo, mientras que un 29.2% ubicaron en la categoría bueno y solo un 23.5% en la categoría regular. Estos resultados evidencian que los usuarios no tienen confianza ni seguridad respecto a la atención que reciben en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa.

Al respecto es fundamental considerar las afirmaciones de los autores Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), quienes señalaron que la Seguridad se refiere a la actitud y aptitud del personal que combinadas inspiren confianza en los clientes. Cuando los clientes tratan con proveedores de servicios que son agradables y que tienen conocimiento, se les refuerza a seguir siendo clientes de esa organización. Plantearon que la seguridad trata de la actitud y la capacidad del personal que brinda servicio de atención para inspirar la confianza a los usuarios.

Referente a la empatía, un 52.7% de los usuarios encuestados ubicaron en la categoría regular, mientras que un 41.6% en la categoría de malo y solo un 5.8% en la categoría bueno. Con lo cual, se demuestra que el personal de la institución carece de una buena empatía como para brindar una mejor atención a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa.

Al respecto es esencial considerar las afirmaciones de los autores Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), quienes resaltaron que la empatía es la dedicación al cliente, la voluntad de entender las necesidades exactas del cliente y encontrar la manera correcta de satisfacerlas. Precisaron que la empatía consiste en que el personal que brinda servicios de atención debe entender las necesidades y expectativas de los usuarios para satisfacerlas.

En cuanto a los elementos tangibles, un 50% de los usuarios encuestados ubicaron en la categoría de malo, mientras que un 28.3% en la categoría regular y solo un 21.7% en la categoría bueno. Estos resultados evidenciaron que los elementos tangibles que compone la institución no son los adecuados como para brindar una buena calidad del servicio de atención a fin de satisfacer sus necesidades o expectativas de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa.

Al respecto se debe considerar que los elementos tangibles son las partes visibles de la oferta del servicio, que influyen en las percepciones sobre la calidad del servicio de dos maneras; primero ofrecen pistas sobre la naturaleza y la calidad del servicio, segundo afectan directamente las percepciones sobre la calidad del servicio. Los elementos tangibles son las partes perceptibles del ofrecimiento del servicio que a su vez influyen directamente en las percepciones sobre la calidad del servicio (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988).

## **V. Conclusiones**

De acuerdo el análisis de los resultados obtenidos durante el desarrollo del estudio de investigación, se determina las siguientes conclusiones que están en función a los objetivos:

### **Primera**

Se logró determinar que existe una relación directa entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio de atención a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017. Donde el valor calculado para  $p=0,000$  a un nivel de significancia de 0,01 (bilateral), alcanzando un coeficiente de correlación de Spearman de 0.796, se concluye que las dos variables están directamente relacionadas, en una correlación positiva muy alta, es decir que a medida que se mejore la gestión de recursos humanos mejorará la calidad del servicio de atención a los usuarios en dicha entidad.

### **Segunda**

Se logró determinar que existe una relación directa entre la administración y la calidad de servicio de atención a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017. Donde el valor calculado para  $p=0,000$  a un nivel de significancia de 0,01 (bilateral), alcanzando un coeficiente de correlación de Spearman de 0,827, se concluye que las dos variables están directamente relacionadas, en una correlación positiva muy alta. Demostrando así, que a medida que se mejore la administración mejorará la calidad del servicio de atención a los usuarios en dicha institución.

### **Tercera**

Se logró determinar que existe una relación directa entre la gestión y la calidad de servicio de atención a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017. Donde el valor calculado para  $p=0,000$  a un nivel de significancia de 0,01 (bilateral), alcanzando un coeficiente de correlación de Spearman de 0.511, se concluye que las dos variables están directamente relacionadas, en una correlación



directa y moderada, es decir que a medida que se mejore la gestión mejorará la calidad de servicio de atención a los usuarios en esta municipalidad.

#### **Cuarta**

Se alcanzó determinar que existe una relación directa entre el desarrollo y la calidad de servicio de atención a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017. Donde el valor calculado para  $p=0,000$  a un nivel de significancia de 0,01 (bilateral), alcanzando un coeficiente de correlación de Spearman de 0.529, se concluye que las dos variables están directamente relacionadas, en una correlación directa y moderada, es decir que sí se mejora el desarrollo mejorará la calidad de servicio de atención a los usuarios en dicha institución.

#### **Quinta**

Se logró determinar que existe una relación positiva entre las estrategias de recursos humanos y la calidad de servicio de atención a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017. Donde el valor calculado para  $p=0,000$  a un nivel de significancia de 0,01 (bilateral), alcanzando un coeficiente de correlación de Spearman de 0.553, se concluye que las dos variables están directamente relacionadas, en una correlación positiva, directa y moderada, es decir que a medida se mejoren las estrategias de recursos humanos mejorará la calidad del servicio de atención a los usuarios en la Municipalidad de Santa Rosa.

## **VI. Recomendaciones**

**Primera**

A los jefes del área de RR.HH. de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa se recomienda diseñar un plan estratégico de recursos humanos con su respectivo esquema y guía; para realizar un análisis de puestos de trabajo y efectuar un adecuado método en la selección del personal para cubrir los cargos futuros; integrando a individuos que cumplan con las competitividades para ejercer eficientemente el cargo de atención a los usuarios, con la finalidad de mejorar la calidad de los servicios ofrecidos y generar una buena imagen institucional de esta Comuna Municipal.

**Segunda**

A los jefes del área de RR.HH de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa se recomienda realizar la contratación del personal mediante un proceso de selección por competencias, considerando claramente el perfil del empleado que cumple con cualidades del personal más calificada que se necesita para cubrir un puesto de trabajo, asimismo la retribución al personal por la labor que realizan debe ser considerable, a fin de que se esfuercen al máximo para cumplir con sus labores que le fueron encomendados, en beneficio personal y de la institución.

**Tercera**

A los jefes del área de RR.HH se recomienda efectuar una eficiente gestión de recursos humanos por competitividad creadora de una estructura y una cultura organizacional favorable, que promueve la motivación, identificación con la institución, una comunicación efectiva, el compromiso y la contribución activa del personal para alcanzar el desempeño eficiente y que ayude lograr los objetivos institucionales, optimizando la calidad de servicio de atención a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa.

#### **Cuarta**

A los jefes del área de RR.HH. se sugiere implementar un programa de capacitación y evaluación del desempeño en la atención al usuario, con la finalidad de que las personas que atienden al público, obtengan conocimientos, desarrollen capacidades y se inspire el cambio en la actitud al momento de brindar el servicio, y promueva la cultura de la entidad en la atención al usuario al proyectarlo no solo como participante más, sino como ciudadano merecedor, miembro de una comunidad. Al respecto, es necesario que las autoridades del municipio consideren integrar programas de capacitación de manera continua, con la finalidad de normalizar e impulsar el desarrollo de sus empleados, para generar una cultura de atención al usuario.

#### **Quinta**

A las autoridades de la Municipalidad se recomienda establecer alianzas estratégicas con otras entidades del Estado (como SUNARP, SUNAT, RENIEC) y entidades bancarias (Banco de la Nación, Banco de Crédito Interbank, etc.), con la finalidad de mejorar la calidad de servicio de atención a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa. Para que de esta manera exista mayor rapidez en la atención y respuesta a los usuarios que acuden diariamente a efectuar sus trámites en la institución. Asimismo, para mejorar la imagen actual de la Municipalidad, se debe fijar un plan de mantenimiento y ambientación de la infraestructura para proporcionar los servicios básicos: agua, disponibilidad sanitario, optimizar los mobiliarios y la sala de espera, facilitando la comodidad a los usuarios y el uso de la publicidad para comunicar sobre las actividades y noticias de los proyectos que ejecuta la municipalidad, en beneficio de las comunidades, para así, sensibilizar, impulsar y generar motivación en los individuos para participar en el ejercicio de sus obligaciones y deberes como ciudadanos y vecinos de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa.

## **VII. Referencias**

- Andrade, J. (2010), *Garantía de calidad de la atención de salud en los países en desarrollo*. Serie de Perfeccionamiento de la Metodología de Garantía de Calidad.
- Arias, P. (2017). *Importancia de la Gestión de los Recursos Humanos y sus Interrelaciones en la Pequeña Minería-Caso de SMRL Lucuma Dorada*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Arrobo, W. (2013). *Modelo de Gestión del Talento Humano por Competencias de la Empresa Cimpexa S.A.* (Tesis de Licenciatura). Universidad Tecnológica Equinoccial, Guayaquil, Ecuador.
- Caballano, J. (2010). *Introducción a la Gestión de Recursos Humanos*. Universidad de Córdoba.
- Cantú, H. (2006). *Desarrollo de una cultura de calidad*. (3ra. Edición). México, D. F.: McGraw Hill.
- Cañedo, R. (2001). *Elementos conceptuales útiles para la implementación de los sistemas de calidad*. La Habana: Editorial Ciencias Médicas.
- Casma, C. (2015). *Relación de la Gestión de Recursos Humanos Por Competencias en el desempeño laboral de la empresa FerroSistemas, Surco-Lima, año 2015*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Educación: Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú.
- Caushi, L. (2016). *Nivel de Satisfacción del Usuario sobre la Calidad de Atención brindada por la Enfermera en el Servicio de Emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, noviembre, 2015*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. (3ra ed.). México: McGraw-Hill.

- Chiavenato, I. (2005). *Gestión del Talento Humano*. (1ra ed.). Mexico: Mac Graw-Hill.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. Colombia: editorial McGraw - Hill.
- Del Salto, E. (2014). *Evaluación de la Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario que Asiste a la Consulta en el Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía en el Periodo 2012*. (Tesis de Maestría). Universidad Central de Ecuador-Facultad de Ciencias Médicas. Quito, Ecuador.
- Donabedian, A. (1990) *Reseña de la Calidad de la atención Médica. Definición y Métodos de Evaluación*. En: Revista de Salud Pública de México. Vol 32, n° 2. Pp. 248.
- Espinoza, N y Gómez, J (2000). *Dirección de la Calidad*. Editorial ISPJAE.
- Fernández, V. (2006) *Desarrollo de sistemas de información: una metodología basada en el modelado*. Barcelona: UPC.
- García, J. (1997): *Psicología de la atención*. Madrid, Síntesis.
- George, D., y Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference*. 11.0 update (4ta ed.). Boston: Allyn & Bacon.
- Grönroos, Ch. (1983). *Strategic management and marketing in the service sector*. Boston: Marketing Science Institute.
- Hernández, R., Fernandez, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ta ed.). México: Mc Graw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.

- Inca, K. (2015). *Gestión de Talento Humano y su Relación con el Desempeño Laboral en la Municipalidad de Andahuaylas, 2015*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú.
- Ishikawa, K. (1990): *¿Qué es el control total de calidad?* Norma, Colombia.
- Johansen, O. (2006) *Introducción a la teoría general de sistema*. México: Limusa.
- Juran (1984) *Manual de control de calidad*. Barcelona, España.
- Lancaster F. (2006). *If you want to evaluate your library services*. (2da ed.). Londres: Library Association.
- Lira, M (2009). *Técnicas para perfeccionar la actitud en el servicio al cliente*. México: Coordinación Editorial: María Carmen Lira Mejía.
- Mejía, Y y Amaya, R. (2011). *La evaluación de la calidad de la atención en el servicio de emergencia del Hospital nacional de Nueva Guadalupe en el periodo abril a junio 2011*. (Tesis de maestría). Universidad de El Salvador.
- Méndez, C. (2017). *Gestión de Recursos Humanos por Competencia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Inmaculada Concepción R.L. Ubicada en la Cabecera Departamental de Huehuetenango*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Rafael Landívar, San Roque Gonzales de Santa Cruz, S.J., Huehuetenango.
- Morales, J. (2008). *Reorientación de la calidad de los servicios de urgencias hacia el paciente*. Calidad Asistencial.
- Mondy, R. (2010). *Administración de Recursos Humanos*. (11va ed.). Mexico: Pearson Educacion.
- Palmer, HR. (2003). *Ambulatory health care evaluation: principles and practice*. American Hospital Publishing.



- Parasuraman, A., Zeithaml V. y Berry L. (1985) *A conceptual model of Service Quality and its implications for future research*, (Vol. 49) Editorial American Marketing Association, Estados Unidos de América.
- Pérez, J. (2004). *Gestión por Procesos: como utilizar ISO 9001:2000 para Mejorar la Gestión de la Organización*. Madrid: ESIC Editorial.
- Pinto, M. (2004) *Gestión de calidad en documentación*. Universidad de Granada.
- Ponjuán, G. (2008) *Gestión de información en las organizaciones. Principios, conceptos y aplicaciones*. Santiago: Universidad Católica de Chile.
- Quezada (2014), *Metodología de la investigación*. 2ed. Editorial Macro. Lima-Perú.
- Redhead, R. (2015). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.
- Reyes, S. (2014). *Calidad de Servicio para Aumentar la Satisfacción del Cliente de la Asociación Share, Sede Huehuetenango*. (Tesis de Grado). Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango.
- Rivera, A. (2016). *Programa de Recursos Humanos e Influencia en el Clima Laboral de los Colaboradores de Maquinarias U-GUIL S.A. 2014*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Autónoma del Perú. Lima, Perú.
- Rodríguez, J. (2006) *Administración I*. México: Cengage Learning, 10. Martín, James. *Sistemas de Información*. (1ra ed). Buenos Aires.
- Salvado, C. (2008), *Calidad de servicios: el camino hacia la fidelidad del consumidor*. Almería: Editorial Universidad Almería, 2008. 128 p. Disponible en: <https://books.google.com.co/books?id=848240900X>, 9788482409009
- Setó, D. (2004), *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. España: ESIC

Editorial, 2004. 176p. Disponible en:

<https://books.google.com.co/books?id=8473563719,9788473563710>

Suárez, R. (2015). *El Nivel de Calidad de Servicio de un Centro de Idiomas Aplicando el Modelo Servqual Caso: Centro de Idiomas de la Universidad Nacional del Callao Periodo 2011-2012*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

Tarrillo, N. (2016). *Nivel de Satisfacción del Usuario sobre la Atención que brinda el Profesional de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.

Vargas, M. (2014). *Calidad y servicio. Conceptos y herramientas*. Bogotá: Universidad de la Sabana: Ecoe Ediciones.

Vargas, M y Aldana, L. (2014). *Calidad y servicio*. (3ra ed.). Bogotá: Universidad de la Sabana: Ecoe Ediciones.

Werther, W. & Davis, K. (2008). *Administración de Recursos Humanos. El Capital Humano de las Empresas*. (6ta ed.). México: McGrawHill Interamericana.

Zamora, S. (2015). *Satisfacción de los usuarios externos acerca de la infraestructura y de la calidad de atención en la consulta del servicio de gineco-obstetricia del Hospital de la Solidaridad de Comas agosto 2011-febrero 2012*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

## **Anexos**

## Matriz de consistencia

Percepción sobre la Gestión de recursos humanos y calidad de servicio de atención a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES					
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio de atención a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la administración y la calidad de servicio de atención a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio de atención a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la administración y la calidad de servicio de atención a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017.</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>La gestión de recursos humanos se relaciona directamente con la calidad de servicio de atención a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>La administración se relaciona de forma directa con la calidad de servicio de atención a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017.</p>	<b>VARIABLE 1: Gestión de recursos humanos</b>					
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>		<b>Niveles y rangos</b>
			<b>Administración</b>	Recursos Capacitación Selección	<b>1 al 9</b>	Nunca 1	2	Bueno
<b>Gestión</b>	Funciones Organización Cumplimiento	<b>10 al 18</b>	Casi nunca 2	A veces 3	Regular			
<b>Desarrollo</b>	Actividades Formación Promoción	<b>19 al 27</b>	Casi siempre 4	Siempre 5	Malo			
<b>Estrategias de recursos humanos</b>	Acciones Responsabilidades Objetivos	<b>28 al 36</b>						

VARIABLES E INDICADORES							
<p>¿Cuál es la relación que existe entre la gestión y la calidad de servicio de atención a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el desarrollo y la calidad de servicio de atención a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre las estrategias de recursos humanos y la calidad de servicio de atención a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la gestión y la calidad de servicio de atención a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017.</p> <p>Determinar la relación que existe entre el desarrollo y la calidad de servicio de atención a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017.</p> <p>Determinar la relación que existe entre las estrategias de recursos humanos y la calidad de servicio de atención a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017.</p>	<p>La gestión se relaciona de manera directa con la calidad de servicio de atención a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017.</p> <p>El desarrollo se relaciona significativamente con la calidad de servicio de atención a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017.</p> <p>Las estrategias de recursos humanos se relacionan positivamente con la calidad de servicio de atención a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017.</p>	VARIABLE 2: Calidad del servicio de atención				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			<p><b>Fiabilidad</b></p>	<p>Tiempo Interés</p>	<p>1 al 5</p>	<p>Nunca 1 Casi nunca 2 A veces 3 Casi siempre 4 Siempre 5</p>	<p>Bueno  Regular  Malo</p>
<p><b>Capacidad de respuesta</b></p>	<p>Información Rapidez Ayuda</p>	<p>6 al 9</p>					
<p><b>Seguridad</b></p>	<p>confianza</p>	<p>10 al 13</p>					
<p><b>Empatía</b></p>	<p>Atención individualizada</p>	<p>14 al 18</p>					
<p><b>Elementos tangibles</b></p>	<p>Equipos Instalaciones</p>	<p>19 al 22</p>					

METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ANÁLISIS DE DATOS
<p><b>Metodología</b> Se utilizó el método hipotético-deductivo.</p> <p><b>Tipo de estudio</b> La presente investigación es sustantiva.</p> <p>Sánchez y Reyes (2006) definen la investigación sustantiva como: Aquella que trata de responder a los problemas sustanciales, en tal sentido, está orientada describir, explicar, predecir o retrodecir la realidad, con lo cual se va en búsqueda de principios y leyes generales que permita organizar una teoría científica. En este sentido, podemos afirmar que la investigación sustantiva al perseguir la verdad nos encamina hacia la investigación básica o pura (p.45).</p> <p>Es de nivel correlacional, establece la relación con otras variables.</p> <p><b>Diseño</b> El diseño es no experimental de corte transversal.</p>	<p><b>Población</b> La población está conformada por 550 usuarios que acuden mensualmente a la Municipalidad distrital de Santa Rosa.</p> <p><b>Tipo de muestra</b> La muestra es tipo probabilístico para lo cual se ha utilizado la siguiente formula.</p> <p>N: <math>z^2 \cdot p \cdot q \cdot N</math> <math>e^2 (N-1) + z^2 \cdot p \cdot q</math></p> <p><b>Tamaño de la Muestra</b> La muestra estuvo conformada por 226 usuarios que acuden mensualmente a la Municipalidad distrital de Santa Rosa, 2017.</p>	<p><b>Variable 1:</b> <b>Gestión de recursos humanos</b> Contiene 4 dimensiones, 36 ítems. Técnica utilizar: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p> <p><b>Variable 2:</b> <b>Calidad del servicio de atención</b> Contiene 5 dimensiones, 22 ítems.</p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta <b>Instrumento:</b> Cuestionario adaptado <b>Autor:</b> Parasuraman, Zeithaml y Berry. Adaptado por Elva Yulisa Palacios Cerna <b>Año:</b> (1988). <b>Monitoreo:</b> Usuarios <b>Ámbito de Aplicación:</b> Municipalidad Distrital Santa Rosa. <b>Forma de Administración:</b> Colectiva</p>	<p>El criterio de <b>confiabilidad</b> del instrumento, se determinó en la presente investigación, por el coeficiente de Alfa Cronbach, desarrollado por J. L. Cronbach.</p> <p>Formula:</p> $\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$ <p>Se utilizó el software Excel y el paquete estadístico (SPSS); este paquete almacena los datos, realiza los cálculos y proporciona información relevante para la investigación.</p> <p>Para la prueba de hipótesis se utilizó Rho de Spearman (para determinar el nivel de correlación de las variables).</p>

## Instrumentos de recopilación de datos.

### CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

#### OBJETIVO:

El cuestionario tiene como determinar la gestión de recursos humanos en la Municipalidad de Santa Rosa

#### DATOS GENERALES:

Sexo: M  F

Edad:.....

#### INSTRUCCIONES:

Estimado usuario, el presente cuestionario, tiene el propósito de recopilar información para medir la gestión de recursos humanos.

Lee detenidamente cada una de las preguntas y marca dentro de los recuadros sólo un aspa (**x**). Estas respuestas son anónimas, y no es necesario que pongas tu nombre, por lo que pedimos sinceridad en tu respuesta.

**MARCA UNA (X) EN EL RECUADRO TU RESPUESTA SEGÚN LA SIGUIENTE ESCALA DE VALORES:**

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

	Dimensiones e indicadores	1	2	3	4	5
	<b>Administración</b>					
1	Todo el personal de la Municipalidad se involucra para cumplir con las actividades programadas.					
2	Se tiene la cantidad de recursos humanos necesarios para llevar a cabo la misión Institucional de la Municipalidad					
3	Considera que la capacitación, entrenamiento y perfeccionamiento ayuda al personal para trabajar eficientemente.					
4	El servicio que brinda a los usuarios la Municipalidad es de calidad.					
5	Considera que existe una buena gestión administrativa en la Municipalidad					

6	El área administrativa de la Municipalidad brinda soluciones a los reclamos de pagos de los usuarios				
7	El área administrativa de la Municipalidad se interesa por la satisfacción de los usuarios.				
8	El personal de la Municipalidad brinda información sobre los servicios que brinda a los usuarios.				
9	El personal de la Municipalidad son eficientes en la orientación que requiere.				
	<b>Gestión</b>				
10	Se cumple con la atención a los usuarios en el tiempo oportuno.				
11	El alcalde dirige y gestiona favorablemente la Municipalidad.				
12	El personal de la Municipalidad se preocupa por la organización de las actividades.				
13	El personal de la Municipalidad se preocupa por satisfacer las necesidades de los usuarios				
14	El personal de la Municipalidad colabora para cumplir los objetivos propuestos.				
15	La comunicación afectiva es una cualidad de la organización de la Municipalidad				
16	Ha notado cambios favorables en la atención del personal de la Municipalidad				
17	La innovación tecnológica es una característica de buena gestión de la Municipalidad				
18	El administrador cumple y hace cumplir las funciones del personal de la Municipalidad				
	<b>Desarrollo</b>				
19	El personal de la Municipalidad ofrece un buen servicio en la atención a los usuarios.				
20	El personal de la Municipalidad ofrece a los usuarios una atención rápida.				
21	El personal de la Municipalidad le ofrece ayuda para agilizar la atención de los usuarios.				
22	El personal de la Municipalidad ofrece atención personalizada de acuerdo a las necesidades de los usuarios.				
23	La Municipalidad brinda servicios que son de conocimiento por todos los usuarios.				
24	La Municipalidad ofrece campañas de prevención de enfermedades a los usuarios.				
25	La Municipalidad ofrece un sistema de promoción basado en el buen desempeño.				
26	El personal de la Municipalidad es comprometido con la atención de todos los usuarios.				
27	La comunicación es característica de todo el personal de la Municipalidad				



Estrategias de recursos humanos						
28	La Municipalidad cuenta con una planificación estratégica que es de conocimiento de los usuarios.					
29	El personal de la Municipalidad maneja estrategias de marketing adecuadas para captar más usuarios.					
30	Es favorable la manera como se dirige la Municipalidad.					
31	El jefe del personal interactúa con el personal de la Municipalidad para satisfacer los requerimientos de los usuarios.					
32	El jefe del personal evalúa el desempeño del personal.					
33	El personal de la Municipalidad cumple con los horarios y las citas programadas.					
34	En la Municipalidad existe un cuaderno de reclamos y sugerencias para los usuarios.					
35	La Municipalidad se preocupa por implementar estrategias que permitan mejorar los servicios que se brinda y satisfacer a los usuarios.					
36	La Municipalidad atiende en forma rápida a los reclamos y quejas de los usuarios.					

## CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN

### OBJETIVO:

El cuestionario tiene como determinar el nivel de calidad del servicio de atención en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017.

### DATOS GENERALES:

Sexo: M  F

Edad:.....

### INSTRUCCIONES:

Estimado usuario, el presente cuestionario, tiene el propósito de recopilar información para medir la calidad del servicio de atención.

Lee detenidamente cada una de las preguntas y marca dentro de los recuadros sólo un aspa (**x**). Estas respuestas son anónimas, y no es necesario que pongas tu nombre, por lo que pedimos sinceridad en tu respuesta.

### MARCA UNA (X) EN EL RECUADRO TU RESPUESTA SEGÚN LA SIGUIENTE ESCALA DE VALORES:

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

Percepción del usuario						
	Indicadores	1	2	3	4	5
1	El tiempo que esperó para recibir el servicio fue el adecuado.					
2	Los trabajadores del municipio concluyeron el servicio en el tiempo establecido.					
3	Frente a un problema sucedido, los trabajadores del municipio muestran un sincero interés por solucionarlo.					
4	Los trabajadores del municipio realizan bien el servicio y a la primera vez.					
5	Los trabajadores del municipio cuentan con los recursos necesarios para realizar bien su trabajo.					

<b>6</b>	Los trabajadores del municipio comunican a los usuarios el tiempo establecido para cada trámite.					
<b>7</b>	Los trabajadores del municipio ofrecen un servicio rápido y eficiente a los usuarios.					
<b>8</b>	Los trabajadores del municipio siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios.					
<b>9</b>	Siempre hay trabajadores disponibles para atender a los usuarios.					
<b>10</b>	El comportamiento de los trabajadores transmite confianza a los usuarios.					
<b>11</b>	Los trabajadores del municipio demuestran un trato amable y cortés con los usuarios.					
<b>12</b>	Como usuario me siento seguro de los trámites realizados en la entidad.					
<b>13</b>	Los trabajadores del municipio orientan y explican de manera clara y adecuada sobre los trámites a realizar.					
<b>14</b>	Los trabajadores del municipio brindan a los usuarios una atención individualizada.					
<b>15</b>	La municipalidad tiene horarios de atención convenientes para los usuarios.					
<b>16</b>	La municipalidad cuenta con asesores que ofrecen una atención personalizada a los usuarios.					
<b>17</b>	Los trabajadores del municipio muestran interés y preocupación por brindar una mejor atención a los usuarios.					
<b>18</b>	Los trabajadores del municipio comprenden los requerimientos y necesidades de los usuarios.					
<b>19</b>	Las instalaciones físicas de la municipalidad distrital de Santa Rosa son visualmente atractivas.					
<b>20</b>	La municipalidad distrital de Santa Rosa cuenta con equipos de apariencia moderna.					
<b>21</b>	Los elementos materiales (folletos, señalizaciones, etc.) son claros, visibles y están bien ubicados.					
<b>22</b>	Los trabajadores del municipio tienen apariencia pulcra.					

### Certificados de validez de contenido de los instrumentos.



#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTION DE RECURSOS HUMANOS

N°	Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Administración</b>							
1	Todo el personal de la Municipalidad se involucra para cumplir con las actividades programadas.	✓		✓		✓		
2	Se tiene la cantidad de recursos humanos necesarios para llevar a cabo la misión Institucional de la Municipalidad	✓		✓		✓		
3	Considera que la capacitación, entrenamiento y perfeccionamiento ayuda al personal para trabajar eficientemente.	✓		✓		✓		
4	El servicio que brinda a los usuarios la Municipalidad es de calidad.	✓		✓		✓		
5	Considera que existe una buena gestión administrativa en la Municipalidad	✓		✓		✓		
6	El área administrativa de la Municipalidad brinda soluciones a los reclamos de pagos de los usuarios	✓		✓		✓		
7	El área administrativa de la Municipalidad se interesa por la satisfacción de los usuarios.	✓		✓		✓		
8	El personal de la Municipalidad brinda información sobre los servicios que brinda a los usuarios.	✓		✓		✓		
9	El personal de la Municipalidad son eficientes en la orientación que requiere.	✓		✓		✓		
	<b>Gestión</b>							
10	Se cumple con la atención a los usuarios en el tiempo oportuno.	✓		✓		✓		
11	El alcalde dirige y gestiona favorablemente la Municipalidad.	✓		✓		✓		
12	El personal de la Municipalidad se preocupa por la organización de las actividades.	✓		✓		✓		
13	El personal de la Municipalidad se preocupa por satisfacer las necesidades de los usuarios	✓		✓		✓		
14	El personal de la Municipalidad colabora para cumplir los	✓		✓		✓		

	objetivos propuestos.						
15	La comunicación afectiva es una cualidad de la organización de la Municipalidad	✓		✓		✓	
16	Ha notado cambios favorables en la atención del personal de la Municipalidad	Si ✓	No	Si ✓	No	Si ✓	No
17	La innovación tecnológica es una característica de buena gestión de la Municipalidad	✓		✓		✓	
18	El administrador cumple y hace cumplir las funciones del personal de la Municipalidad	✓		✓		✓	
	<b>Desarrollo</b>						
19	El personal de la Municipalidad ofrece un buen servicio en la atención a los usuarios.	✓		✓		✓	
20	El personal de la Municipalidad ofrece a los usuarios una atención rápida.	✓		✓		✓	
21	El personal de la Municipalidad le ofrece ayuda para agilizar la atención de los usuarios.	✓		✓		✓	
22	El personal de la Municipalidad ofrece atención personalizada de acuerdo a las necesidades de los usuarios.	✓		✓		✓	
23	La Municipalidad brinda servicios que son de conocimiento por todos los usuarios.	✓		✓		✓	
24	La Municipalidad ofrece campañas de prevención de enfermedades a los usuarios.	✓		✓		✓	
25	La Municipalidad ofrece un sistema de promoción basado en el buen desempeño.	Si ✓	No	Si ✓	No	Si ✓	No
26	El personal de la Municipalidad es comprometido con la atención de todos los usuarios.	✓		✓		✓	
27	La comunicación es característica de todo el personal de la Municipalidad	✓		✓		✓	
	<b>Estrategias de recursos humanos</b>						
28	La Municipalidad cuenta con una planificación estratégica que es de conocimiento de los usuarios.	✓		✓		✓	
29	El personal de la Municipalidad maneja estrategias de marketing adecuadas para captar más usuarios.	✓		✓		✓	

30	Es favorable la manera como se dirige la Municipalidad.	Si <input checked="" type="checkbox"/>	No	Si <input checked="" type="checkbox"/>	No	Si <input checked="" type="checkbox"/>	No	
31	El jefe del personal interactúa con el personal de la Municipalidad para satisfacer los requerimientos de los usuarios.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
32	El jefe del personal evalúa el desempeño del personal.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
33	El personal de la Municipalidad cumple con los horarios y las citas programadas.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
34	En la Municipalidad existe un cuaderno de reclamos y sugerencias para los usuarios.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
35	La Municipalidad se preocupa por implementar estrategias que permitan mejorar los servicios que se brinda y satisfacer a los usuarios.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
36	La Municipalidad atiende en forma rápida a los reclamos y quejas de los usuarios.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Vertiz Osorio, Ricardo Iván    DNI: 40841949

Especialidad del validador: Investigador Social - Docente universitario


...22 de 01 del 2018

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

-----  
  
 Firma del Experto Informante.

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO DE ATENCION

N°	Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Fiabilidad</b>							
1	El tiempo que esperó para recibir el servicio fue el adecuado.	✓		✓		✓		
2	Los trabajadores del municipio concluyeron el servicio en el tiempo establecido.	✓		✓		✓		
3	Frente a un problema sucedido, los trabajadores del municipio muestran un sincero interés por solucionarlo.	✓		✓		✓		
4	los trabajadores del municipio realizan bien el servicio y a la primera vez.	✓		✓		✓		
5	Los trabajadores del municipio cuentan con los recursos necesarios para realizar bien su trabajo.	✓		✓		✓		
	<b>Capacidad de respuesta</b>							
6	Los trabajadores del municipio comunican a los usuarios el tiempo establecido para cada trámite.	✓		✓		✓		
7	Los trabajadores del municipio ofrecen un servicio rápido y eficiente a los usuarios.	✓		✓		✓		
8	Los trabajadores del municipio siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios.	✓		✓		✓		
9	Siempre hay trabajadores disponibles para atender a los usuarios	✓		✓		✓		
	<b>Seguridad</b>							
10	El comportamiento de los trabajadores transmite confianza a los usuarios.	✓		✓		✓		
11	Los trabajadores del municipio demuestran un trato amable y cortés con los usuarios.	✓		✓		✓		
12	Como usuario me siento seguro de los trámites realizados en la entidad.	✓		✓		✓		
13	Los trabajadores del municipio orientan y explican de manera clara y adecuada sobre los trámites a realizar.	✓		✓		✓		
	<b>Empatía</b>							
14	Los trabajadores del municipio brindan a los usuarios una atención	✓		✓		✓		

	individualizada.	✓		✓		✓	
15	La municipalidad tiene horarios de atención convenientes para los usuarios.	✓		✓		✓	
16	La municipalidad cuenta con asesores que ofrecen una atención personalizada a los usuarios.	✓		✓		✓	
17	Los trabajadores del municipio muestran interés y preocupación por brindar una mejor atención a los usuarios.	✓		✓		✓	
18	Los trabajadores del municipio comprenden los requerimientos y necesidades de los usuarios.	✓		✓		✓	
	<b>Aspectos tangibles</b>						
19	Las instalaciones físicas de la municipalidad distrital de Santa Rosa son visualmente atractivas.	Si ✓	No	Si ✓	No	Si ✓	No
20	La municipalidad distrital de Santa Rosa cuenta con equipos de apariencia moderna.	✓		✓		✓	
21	Los elementos materiales (folletos, señalizaciones, etc.) son claros, visibles y están bien ubicados.	✓		✓		✓	
22	Los trabajadores del municipio tienen apariencia pulcra.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia para su aplicación

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable** [X]    **Aplicable después de corregir** [ ]    **No aplicable** [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: Vertiz Osares, Ricardo Juan    DNI: 40841949

Especialidad del validador: Investigador social - docente - metodólogo

.....de.....del 2018

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

-----  
  
**Firma del Experto Informante.**



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTION DE RECURSOS HUMANOS**

N°	Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Administración</b>							
1	Todo el personal de la Municipalidad se involucra para cumplir con las actividades programadas.	✓		✓		✓		
2	Se tiene la cantidad de recursos humanos necesarios para llevar a cabo la misión Institucional de la Municipalidad	✓		✓		✓		
3	Considera que la capacitación, entrenamiento y perfeccionamiento ayuda al personal para trabajar eficientemente.	✓		✓		✓		
4	El servicio que brinda a los usuarios la Municipalidad es de calidad.	✓		✓		✓		
5	Considera que existe una buena gestión administrativa en la Municipalidad	✓		✓		✓		
6	El área administrativa de la Municipalidad brinda soluciones a los reclamos de pagos de los usuarios	✓		✓		✓		
7	El área administrativa de la Municipalidad se interesa por la satisfacción de los usuarios.	✓		✓		✓		
8	El personal de la Municipalidad brinda información sobre los servicios que brinda a los usuarios.	✓		✓		✓		
9	El personal de la Municipalidad son eficientes en la orientación que requiere.	✓		✓		✓		
	<b>Gestión</b>							
10	Se cumple con la atención a los usuarios en el tiempo oportuno.	✓		✓		✓		
11	El alcalde dirige y gestiona favorablemente la Municipalidad.	✓		✓		✓		
12	El personal de la Municipalidad se preocupa por la organización de las actividades.	✓		✓		✓		
13	El personal de la Municipalidad se preocupa por satisfacer las necesidades de los usuarios	✓		✓		✓		
14	El personal de la Municipalidad colabora para cumplir los	✓		✓		✓		

	objetivos propuestos.						
15	La comunicación afectiva es una cualidad de la organización de la Municipalidad	✓		✓		✓	
16	Ha notado cambios favorables en la atención del personal de la Municipalidad	Si ✓	No	Si ✓	No	Si ✓	No
17	La innovación tecnológica es una característica de buena gestión de la Municipalidad	✓		✓		✓	
18	El administrador cumple y hace cumplir las funciones del personal de la Municipalidad	✓		✓		✓	
	<b>Desarrollo</b>						
19	El personal de la Municipalidad ofrece un buen servicio en la atención a los usuarios.	✓		✓		✓	
20	El personal de la Municipalidad ofrece a los usuarios una atención rápida.	✓		✓		✓	
21	El personal de la Municipalidad le ofrece ayuda para agilizar la atención de los usuarios.	✓		✓		✓	
22	El personal de la Municipalidad ofrece atención personalizada de acuerdo a las necesidades de los usuarios.	✓		✓		✓	
23	La Municipalidad brinda servicios que son de conocimiento por todos los usuarios.	✓		✓		✓	
24	La Municipalidad ofrece campañas de prevención de enfermedades a los usuarios.	✓		✓		✓	
25	La Municipalidad ofrece un sistema de promoción basado en el buen desempeño.	Si ✓	No	Si ✓	No	Si ✓	No
26	El personal de la Municipalidad es comprometido con la atención de todos los usuarios.	✓		✓		✓	
27	La comunicación es característica de todo el personal de la Municipalidad	✓		✓		✓	
	<b>Estrategias de recursos humanos</b>						
28	La Municipalidad cuenta con una planificación estratégica que es de conocimiento de los usuarios.	✓		✓		✓	
29	El personal de la Municipalidad maneja estrategias de marketing adecuadas para captar más usuarios.	✓		✓		✓	

30	Es favorable la manera como se dirige la Municipalidad.	Si <input checked="" type="checkbox"/>	No	Si <input checked="" type="checkbox"/>	No	Si <input checked="" type="checkbox"/>	No	
31	El jefe del personal interactúa con el personal de la Municipalidad para satisfacer los requerimientos de los usuarios.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
32	El jefe del personal evalúa el desempeño del personal.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
33	El personal de la Municipalidad cumple con los horarios y las citas programadas.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
34	En la Municipalidad existe un cuaderno de reclamos y sugerencias para los usuarios.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
35	La Municipalidad se preocupa por implementar estrategias que permitan mejorar los servicios que se brinda y satisfacer a los usuarios.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
36	La Municipalidad atiende en forma rápida a los reclamos y quejas de los usuarios.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

*Si hay suficiencia*

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: *Flores Sotelo William Sebastian*    DNI: *06175729*

Especialidad del validador: *Gestión económica empresarial / Economía*

*22* de *01* del 20*18*



Firma del Experto Informante.

Dr. William Sebastian Flores Sotelo  
 Docente Investigador de Posgrado  
 CEL N° 09426

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO DE ATENCION**

N°	Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Fiabilidad</b>							
1	El tiempo que esperó para recibir el servicio fue el adecuado.	✓		✓		✓		
2	Los trabajadores del municipio concluyeron el servicio en el tiempo establecido.	✓		✓		✓		
3	Frente a un problema sucedido, los trabajadores del municipio muestran un sincero interés por solucionarlo.	✓		✓		✓		
4	los trabajadores del municipio realizan bien el servicio y a la primera vez.	✓		✓		✓		
5	Los trabajadores del municipio cuentan con los recursos necesarios para realizar bien su trabajo.	✓		✓		✓		
	<b>Capacidad de respuesta</b>							
6	Los trabajadores del municipio comunican a los usuarios el tiempo establecido para cada trámite.	✓	No	✓	No	✓	No	
7	Los trabajadores del municipio ofrecen un servicio rápido y eficiente a los usuarios.	✓		✓		✓		
8	Los trabajadores del municipio siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios.	✓		✓		✓		
9	Siempre hay trabajadores disponibles para atender a los usuarios	✓		✓		✓		
	<b>Seguridad</b>							
10	El comportamiento de los trabajadores transmite confianza a los usuarios.	✓	No	✓	No	✓	No	
11	Los trabajadores del municipio demuestran un trato amable y cortés con los usuarios.	✓		✓		✓		
12	Como usuario me siento seguro de los trámites realizados en la entidad.	✓		✓		✓		
13	Los trabajadores del municipio orientan y explican de manera clara y adecuada sobre los trámites a realizar.	✓		✓		✓		
	<b>Empatía</b>							
14	Los trabajadores del municipio brindan a los usuarios una atención	✓	No	✓	No	✓	No	

	individualizada.	✓		✓		✓	
15	La municipalidad tiene horarios de atención convenientes para los usuarios.	✓		✓		✓	
16	La municipalidad cuenta con asesores que ofrecen una atención personalizada a los usuarios.	✓		✓		✓	
17	Los trabajadores del municipio muestran interés y preocupación por brindar una mejor atención a los usuarios.	✓		✓		✓	
18	Los trabajadores del municipio comprenden los requerimientos y necesidades de los usuarios.	✓		✓		✓	
<b>Aspectos tangibles</b>							
19	Las instalaciones físicas de la municipalidad distrital de Santa Rosa son visualmente atractivas.	Si	No	Si	No	Si	No
20	La municipalidad distrital de Santa Rosa cuenta con equipos de apariencia moderna.	✓		✓		✓	
21	Los elementos materiales (folletos, señalizaciones, etc.) son claros, visibles y están bien ubicados.	✓		✓		✓	
22	Los trabajadores del municipio tienen apariencia pulcra.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

*Si hay suficiencia*

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/Mg: *Flores Sotelo William* DNI: *00175729*

Especialidad del validador: *Gestión Económica Impresora / Economía*

*22* de *01* del 20*18*

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

*Dr. William Sebastian Flores Sotelo*

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTION DE RECURSOS HUMANOS

Nº	Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Administración</b>							
1	Todo el personal de la Municipalidad se involucra para cumplir con las actividades programadas.	✓		✓		✓		
2	Se tiene la cantidad de recursos humanos necesarios para llevar a cabo la misión Institucional de la Municipalidad	✓		✓		✓		
3	Considera que la capacitación, entrenamiento y perfeccionamiento ayuda al personal para trabajar eficientemente.	✓		✓		✓		
4	El servicio que brinda a los usuarios la Municipalidad es de calidad.	✓		✓		✓		
5	Considera que existe una buena gestión administrativa en la Municipalidad	✓		✓		✓		
6	El área administrativa de la Municipalidad brinda soluciones a los reclamos de pagos de los usuarios	✓		✓		✓		
7	El área administrativa de la Municipalidad se interesa por la satisfacción de los usuarios.	Si	No	Si	No	Si	No	
8	El personal de la Municipalidad brinda información sobre los servicios que brinda a los usuarios.	✓		✓		✓		
9	El personal de la Municipalidad son eficientes en la orientación que requiere.	✓		✓		✓		
	<b>Gestión</b>	✓		✓		✓		
10	Se cumple con la atención a los usuarios en el tiempo oportuno.	✓		✓		✓		
11	El alcalde dirige y gestiona favorablemente la Municipalidad.	✓		✓		✓		
12	El personal de la Municipalidad se preocupa por la organización de las actividades.	✓		✓		✓		
13	El personal de la Municipalidad se preocupa por satisfacer las necesidades de los usuarios	✓		✓		✓		
14	El personal de la Municipalidad colabora para cumplir los	✓		✓		✓		

	objetivos propuestos.						
15	La comunicación afectiva es una cualidad de la organización de la Municipalidad	✓		✓		✓	
16	Ha notado cambios favorables en la atención del personal de la Municipalidad	Si ✓	No	Si ✓	No	Si ✓	No
17	La innovación tecnológica es una característica de buena gestión de la Municipalidad	✓		✓		✓	
18	El administrador cumple y hace cumplir las funciones del personal de la Municipalidad	✓		✓		✓	
	<b>Desarrollo</b>						
19	El personal de la Municipalidad ofrece un buen servicio en la atención a los usuarios.	✓		✓		✓	
20	El personal de la Municipalidad ofrece a los usuarios una atención rápida.	✓		✓		✓	
21	El personal de la Municipalidad le ofrece ayuda para agilizar la atención de los usuarios.	✓		✓		✓	
22	El personal de la Municipalidad ofrece atención personalizada de acuerdo a las necesidades de los usuarios.	✓		✓		✓	
23	La Municipalidad brinda servicios que son de conocimiento por todos los usuarios.	✓		✓		✓	
24	La Municipalidad ofrece campañas de prevención de enfermedades a los usuarios.	✓		✓		✓	
25	La Municipalidad ofrece un sistema de promoción basado en el buen desempeño.	Si ✓	No	Si ✓	No	Si ✓	No
26	El personal de la Municipalidad es comprometido con la atención de todos los usuarios.	✓		✓		✓	
27	La comunicación es característica de todo el personal de la Municipalidad	✓		✓		✓	
	<b>Estrategias de recursos humanos</b>						
28	La Municipalidad cuenta con una planificación estratégica que es de conocimiento de los usuarios.	✓		✓		✓	
29	El personal de la Municipalidad maneja estrategias de marketing adecuadas para captar más usuarios.	✓		✓		✓	

30	Es favorable la manera como se dirige la Municipalidad.	Si ✓	No	Si ✓	No	Si ✓	No
31	El jefe del personal interactúa con el personal de la Municipalidad para satisfacer los requerimientos de los usuarios.	✓		✓		✓	
32	El jefe del personal evalúa el desempeño del personal.	✓		✓		✓	
33	El personal de la Municipalidad cumple con los horarios y las citas programadas.	✓		✓		✓	
34	En la Municipalidad existe un cuaderno de reclamos y sugerencias para los usuarios.	✓		✓		✓	
35	La Municipalidad se preocupa por implementar estrategias que permitan mejorar los servicios que se brinda y satisfacer a los usuarios.	✓		✓		✓	
36	La Municipalidad atiende en forma rápida a los reclamos y quejas de los usuarios.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable []    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Vértiz Dorcas, Joaquina    DNI: 10-135422

Especialidad del validador: Dr. Ciencias - Metodólogo.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

22 de 01 del 2018  
  
 Firma del Experto Informante.



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO DE ATENCION

N°	Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Fiabilidad</b>							
1	El tiempo que esperó para recibir el servicio fue el adecuado.	✓		✓		✓		
2	Los trabajadores del municipio concluyeron el servicio en el tiempo establecido.	✓		✓		✓		
3	Frente a un problema sucedido, los trabajadores del municipio muestran un sincero interés por solucionarlo.	✓		✓		✓		
4	los trabajadores del municipio realizan bien el servicio y a la primera vez.	✓		✓		✓		
5	Los trabajadores del municipio cuentan con los recursos necesarios para realizar bien su trabajo.	✓		✓		✓		
	<b>Capacidad de respuesta</b>							
6	Los trabajadores del municipio comunican a los usuarios el tiempo establecido para cada trámite.	Si ✓	No	Si ✓	No	Si ✓	No	
7	Los trabajadores del municipio ofrecen un servicio rápido y eficiente a los usuarios.	✓		✓		✓		
8	Los trabajadores del municipio siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios.	✓		✓		✓		
9	Siempre hay trabajadores disponibles para atender a los usuarios	✓		✓		✓		
	<b>Seguridad</b>							
10	El comportamiento de los trabajadores transmite confianza a los usuarios.	Si ✓	No	Si ✓	No	Si ✓	No	
11	Los trabajadores del municipio demuestran un trato amable y cortés con los usuarios.	✓		✓		✓		
12	Como usuario me siento seguro de los trámites realizados en la entidad.	✓		✓		✓		
13	Los trabajadores del municipio orientan y explican de manera clara y adecuada sobre los trámites a realizar.	✓		✓		✓		
	<b>Empatía</b>							
14	Los trabajadores del municipio brindan a los usuarios una atención	Si ✓	No	Si ✓	No	Si ✓	No	

	individualizada.	✓		✓		✓	
15	La municipalidad tiene horarios de atención convenientes para los usuarios.	✓		✓		✓	
16	La municipalidad cuenta con asesores que ofrecen una atención personalizada a los usuarios.	✓		✓		✓	
17	Los trabajadores del municipio muestran interés y preocupación por brindar una mejor atención a los usuarios.	✓		✓		✓	
18	Los trabajadores del municipio comprenden los requerimientos y necesidades de los usuarios.	✓		✓		✓	
<b>Aspectos tangibles</b>							
19	Las instalaciones físicas de la municipalidad distrital de Santa Rosa son visualmente atractivas.	Si ✓	No	Si ✓	No	Si ✓	No
20	La municipalidad distrital de Santa Rosa cuenta con equipos de apariencia moderna.	✓		✓		✓	
21	Los elementos materiales (folletos, señalizaciones, etc.) son claros, visibles y están bien ubicados.	✓		✓		✓	
22	Los trabajadores del municipio tienen apariencia pulcra.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia para aplicarlo

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ X ]**    **Aplicable después de corregir [ ]**    **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Vértiz Osorio, Joaquina    DNI: 10135482

Especialidad del validador: Psicóloga - Metodóloga

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

22 de 01 del 2018  
  
 Firma del Experto Informante.

## Carta de autorización de la institución donde realizó la investigación.



Municipalidad Distrital de Santa Rosa  
Despacho de Alcaldía

“Año del Dialogo y Reconciliación Nacional”

### CARTA DE ACEPTACIÓN

Lima, 15 de enero del 2018

**Señores:**  
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO  
Escuela de Posgrado “Gestión Pública”

Presente.-

Por este conducto me permito informarles que la Br. Elva Yulisa Palacios Cerna, con código N°6000152718, estudiante del programa Gestión Pública, de la Universidad Cesar Vallejo ha sido aceptada en esta institución para utilizar información confidencial de la Municipalidad para el proyecto de investigación denominado “**Percepción sobre la gestión de recursos humanos y calidad de servicio de atención a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017**”. Como condiciones contractuales, el estudiante se obliga a (1) no divulgar ni usar para fines personales la información (documentos, expedientes, escritos, base de datos y demás materiales) que, con objeto de la relación de trabajo, le fue suministrada; (2) no proporcionar a terceras personas, verbalmente o por escrito, directa o indirectamente, información alguna de las actividades y/o procesos de cualquier clase que fuesen observadas en la municipalidad durante la duración del proyecto de investigación y (3) no utilizar completa o parcialmente ninguno de los productos (documentos, metodología, procesos y demás) relacionados con el proyecto. El estudiante asume que toda información y el resultado del proyecto de investigación serán de uso exclusivamente académico.

En caso de que alguna(s) de las condiciones anteriores sea(n) infringida(s), el estudiante queda sujeto a la responsabilidad civil por daños y perjuicios que cause a la municipalidad, así como a las sanciones de carácter penal o legal a que se hiciere acreedor.

Atentamente,

-----  
Fernando F. Barraza Ponce  
Secretario General  
Municipal Distrital de Santa Rosa

Municipalidad Distrital de Santa Rosa



803-18

Joaquín Vertiz



ESCUELA DE POSGRADO  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



SOLICITA:  
Visto bueno para  
Empastado.

ESCUELA DE POSGRADO

Elva Yulisa Palacios Cerna con DNI N° 41532545  
(Nombres y apellidos del solicitante) (Número de DNI)  
domiciliado (a) en H2 X, LT. 16-A, Asoc. Los Gramadales - Puente Piedra  
(Calle / Lote / N.º / Urb. / Distrito / Provincia / Región)  
ante Ud. con el debido respeto expongo lo siguiente:  
Que en mi condición de alumno de la promoción: 2015-II del programa: Gestión Pública  
(Promoción) (Nombre del programa)  
identificado con el código de matrícula N° 6000152718  
(Código de alumno)

de la Escuela de Posgrado, recorro a su honorable despacho para solicitarle lo siguiente:

Que habiendo sustentado la tesis para obtener el grado de Maestra en Gestión Pública y aprobado, solicito a su Despacho disponer a quien corresponda la revisión para el visto bueno para empastado.

Por lo expuesto, se me pide ordenar a quien corresponde se me atienda mi petición por ser de justicia.

[Signature]

Lima, 11 de mayo de 2018

[Signature]  
(Firma del solicitante)

Documentos que adjunto:  
a) Copia de Resolución Directoral de sustentación  
b) copia del Dictamen de la aprobación de tesis  
c) copia de Acta de aprobación de originalidad de tesis y puntaje de Turnitin.  
d) (01) Tesis amillado

Cualquier consulta por favor comunicarse conmigo al:  
Teléfonos: 944662963  
Email: cjp.alaceros@gmail.com

[Signature]  
12-06-2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

PALACIOS CERNA ELVA YULISA  
D.N.I. : 41532545  
Domicilio : MZ. X, LT. 16-A, Asoc. Los Gramadales - Puente Piedra  
Teléfono : Fijo : Móvil : 944662963  
E-mail : cjp.palacios@gmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : .....  
Escuela : .....  
Carrera : .....  
Título : .....

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRA  
Mención : GESTION PUBLICA

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

PALACIOS CERNA ELVA YULISA

Título de la tesis:

PERCEPCION SOBRE GESTION DE RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD DEL  
SERVICIO DE ATENCION A LOS USUARIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL  
DE SANTA ROSA, 2017

Año de publicación : 2018

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha : 15/06/18



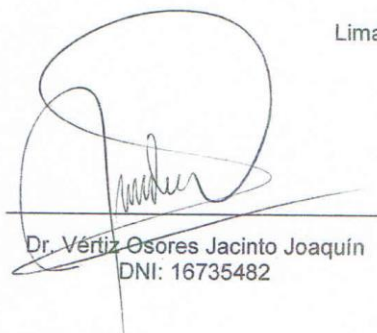
ESCUELA DE POSGRADO

## ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Dr. Vertiz Osores Jacinto Joaquín, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado **“Percepción sobre gestión de recursos humanos y calidad del servicio de atención a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017”**; de la estudiante **Palacios Cerna, Elva Yulisa**; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 25% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 26 de Marzo del 2018




Dr. Vertiz Osores Jacinto Joaquín  
DNI: 16735482

Feedback Studio - Google Chrome

Es seguro | <https://ev.tumitin.com/app/carta/es/?ro=103&u=1049816754&s=1&lang=es&io=931575728>

feedback studio Tesis Maestría Tarea entrega /5

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Percepción sobre gestión de recursos humanos y calidad del servicio de atención a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE Maestra en Gestión Pública

AUTORA:  
Br. Elva Yulisa Palacios Cerna

ASESOR:

Página: 1 de 94 Número de palabras: 17922

Resumen de coincidencias 25 %

Se están viendo fuentes estándar

[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

Coincidencias

1	repositorio.ucv.edu.pe	1 %
2	repositorio.autonoma.e...	1 %
3	www.scribd.com	1 %
4	gerenciaeducacional...	1 %
5	www.slideshare.net	1 %
6	www.oretescrialad...	<1 %
7	dspccc.udla.edu.ec	<1 %
8	repositorio.ausai.org	<1 %
	www.ucv.pe	<1 %

Text-only Report

28:12 26/03/2018