



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Administración de Recursos Humanos y Satisfacción del
Usuario en la Municipalidad de Huarochirí, 2017.**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Analy Jiménez Chavarría

ASESORA

Mgtr. Sonia Lidia Romero Vela

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del Talento humano

PERÚ - 2017

Jurado de Tesis:

Dra. Fátima Torres Cáceres
Presidenta

Mgtr. Cristián Medina Sotelo
Secretario

Mgtr. Romero Vela Sonia Lidia
Vocal

Dedicatoria

A toda mi familia, a mi Madre Ignacia Chavarría Torres, a mis hermanos Vicente, Ele, Irma, Julio y Deisy por su cariño y motivación, a la persona que siempre está conmigo acompañándome en mis proyectos y luchando junto a mí para cumplir mis objetivos W.H. E

Analy

Agradecimiento

A Dios por guiarnos siempre por un buen camino

A la Universidad Cesar Vallejo por darme la oportunidad de seguir preparándome profesionalmente.

A todos los docentes que a lo largo de la Maestría nos brindaron sus conocimientos y motivaciones.

A la Querida Mgtr. Sonia Lidia Romero Vela por su Brillante asesoría para la elaboración de mi tesis.

A todas aquellas personas que me brindaron su apoyo.

A mis queridos compañeros con quienes compartimos momentos inolvidables.

Analy

Declaratoria de autenticidad

Yo, Analy Jimenez Chavarria, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública, Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 44056846 con la tesis titulada: Administración de Recursos Humanos y Satisfacción del Usuario de la Municipalidad de Huarochirí, 2017.

Declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría.

He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.

La tesis no ha sido autoplagiada; 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), autoplagio (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 la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 20 de Mayo del 2017.

.....
Analy Jimenez Chavarria
D.N.I. 44056846

Presentación

Señores excelentísimos miembros del jurado calificador

De conformidad con el Reglamento de Grados y Títulos de la universidad Cesar Vallejo, pongo a vuestra consideración la evaluación de la Tesis Titulada “Administración de Recursos Humanos y Satisfacción del Usuario de la Municipalidad de Huarochirí, 2017”, elaborada con el propósito de obtener el grado académico de magister en Gestión Pública.

El presente trabajo, se evalúa la relación Administración de Recursos Humanos y Satisfacción del Usuario. El estudio comprende los siguientes capítulos: el capítulo I se refiere a la introducción; el capítulo II se refiere a al Marco metodológico; el capitulo III, describe resultados; describe resultados; el capítulo IV se refiere a la discusión; el capítulo V a las conclusiones; el capítulo VI a las recomendaciones.

Por último el capítulo VII menciona las referencias bibliográficas y los anexos respectivos.

Espero la valoración que corresponda a la presente investigación, así como me dispongo a atender las observaciones y sugerencias formuladas, las mismas que permitirán su enriquecimiento, lo que redundara en beneficio de la institución.

Los Olivos, 20 de Mayo del 2017.

.....
Analay Jimenez Chavarria
D.N.I. 44056846

Índice

	Página.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	
1.1. Antecedentes	14
1.1.1. Internacionales	14
1.1.2. Nacionales	18
1.2. Fundamentación científica, técnica y humanística	22
1.3. Justificación	43
1.4. Problema	44
1.4.1. Formulación del Problema general	46
1.5. Hipótesis	47
1.6. Objetivos de la investigación	48
II. Marco Metodológico	
2.1. Variables	50
2.2. Operacionalización de la variable	50
2.3. Metodología	52
2.4. Tipo de estudio	53
2.5. Diseño de investigación	54
2.6. Población	55
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	55
2.8. Método de análisis de datos	60
2.9. Aspectos éticos	61

III. Resultados	
3.1. Descripción de resultados	63
3.2. Contraste de hipótesis.	70
IV. Discusión	77
V. Conclusiones	81
VI. Recomendaciones	84
VII. Referencias Bibliográficas	86
Anexos	91
Anexo 1: Matriz de Consistencia	
Anexo 2: Instrumentos y firma de expertos	
Anexo 3: Confiabilidad	
Anexo 4: Base de datos de variables	
Anexo 5: Artículo científico	

Lista de Tablas

		Pagina
Tabla 1	Operacionalización de la variable administración de recursos humanos.	51
Tabla 2	Operacionalización de la variable Satisfacción del usuario.	52
Tabla 3	Validación del instrumento administración de recursos humanos y satisfacción del usuario.	58
Tabla 4	Confiabilidad de la variable Administración de recursos humanos	59
Tabla 5	Confiabilidad de la variable satisfacción del usuario	59
Tabla 6	Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción sobre el nivel administración de recursos humanos Municipalidad de Huarochirí 2017.	63
Tabla 7	Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción sobre el nivel satisfacción del usuario y la dimensión Organización de personal de Municipalidad de Huarochirí 2017.	64
Tabla 8	Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción sobre el nivel satisfacción del usuario y la dimensión estilo de comunicación de Municipalidad de Huarochirí 2017.	66
Tabla 9	Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción sobre el nivel satisfacción del usuario y la dimensión superación y evaluación de desempeño de Municipalidad de Huarochirí 2017.	67
Tabla 10	Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción sobre el nivel satisfacción del usuario y la dimensión capacidad profesional de Municipalidad de Huarochirí 2017.	69
Tabla 11	Correlación Administración de Recursos Humanos y Satisfacción del Usuario.	71
Tabla 12	Correlación satisfacción del usuario y la organización del personal de la Municipalidad de Huarochirí 2017.	72
Tabla 13	Correlación satisfacción del usuario y el estilo de comunicación de la Municipalidad de Huarochirí 2017.	73
Tabla 14	Correlación satisfacción del usuario y la superación y evaluación de desempeño de la Municipalidad de Huarochirí 2017.	74
Tabla 15	Correlación satisfacción del usuario y la capacidad profesional de la Municipalidad de Huarochirí 2017.	76

Lista de Figuras

		Página
Figura 1	Distribución de porcentajes de las variables administración de recursos humanos y satisfacción del usuario.	63
Figura 2	Figura 02 Distribución de porcentajes de la satisfacción del usuario y la dimensión organización de personal.	65
Figura 3	Distribución de porcentajes de la variable satisfacción del usuario y su dimensión estilo de comunicación de la Municipalidad de Huarochirí 2017.	66
Figura 4	Distribución de porcentajes de la variable satisfacción del usuario y su dimensión superación y evaluación de desempeño de la Municipalidad de Huarochirí 2017.	68
Figura 5	Distribución de porcentajes de la variable satisfacción del usuario y su dimensión capacidad profesional de la Municipalidad de Huarochirí 2017	69

Resumen

Esta presenta tesis de investigacion tiene como objetivo principal determinar la relacion existente entre la variable administracion de recursos humanos y la variable satisfaccion del usuario de la Municipalidad de Huarochirí, 2017.

En ese propósito se buscó conocer las preferencias de los servidores públicos en la municipalidad de Huarochirí con referencia a la administración de recursos humanos como la organización de personal, el estilo de comunicación, la supervisión y evaluación de desempeño y la capacidad profesional y por otro lado el sistema de satisfacción del usuario la confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y la empatía. La investigación fue de tipo básica, de diseño no experimental de nivel descriptivo correlacional y de corte transversal. La población estuvo conformada por 100 colaboradores que se encuentran en distintos regímenes laborales de la Municipalidad de Huarochirí, la muestra se realizó a la totalidad de la población, para lo cual se utilizó el instrumento de encuesta formulado por 40 preguntas 20 por cada variable. Los resultados del estudio se visualizan, con 60% de los colaboradores están en nivel bajo, el 39% en nivel medio y el 1% en nivel muy alto para la primera variable mientras que para la segunda el 40% de encuentra en nivel medio, 60% en nivel bajo y 0% en nivel alto esto indica que hay relación directa en las variables.

Según la prueba de rho Spearman, existe relación estadísticamente significativa de 0.907, correlación positiva muy buena sobre la administración de recursos humanos y satisfacción del usuario de la Municipalidad de Huarochirí en el 2017. con un nivel de confianza de 99% como el valor de (sig.) es igual a 0.000 y por lo tanto menor al valor p: ($p < 0.01$). El estudio concluye que hay relación positiva muy buena entre administración de recursos humanos y satisfacción del usuario de la Municipalidad de Huarochirí en el 2017. Se recomienda fomentar las buenas prácticas de la gestión, planificación de estrategias y políticas públicas a través de la buena administración de recursos humanos y se mejore el desempeño de los colaboradores públicos con miras a satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Huarochirí.

Palabras claves: Administración de recursos humanos y Satisfacción del Usuario.

Abstract

This research thesis aims to determine the relationship between the variable Human Resources Administration and the variable Satisfaction of the Municipality of Huarochirí, 2017.

In this purpose, it was sought to know the preferences of the public servants in the municipality of Huarochirí with reference to the Administration of human resources as the organization of personnel, the style of communication, the improvement and evaluation of performance and the professional capacity and on the other hand The user satisfaction system confidentiality, responsiveness, security and empathy. The research was of basic type, of non-experimental design of correlative descriptive level and of transversal section. The population was made up of 100 collaborators who are in different labor regimes of the Municipality of Huarochirí, the sample was made to the entire population, for which the questionnaire instrument was used formulated by 40 questions 20 for each variable. The results of the study are displayed with 60% of the collaborators are in the low level, 39% in the middle level and 1% in the very high level for the first variable, while for the second, 40% % In low level and 0% in high level this indicates that there is direct relation in the variables. HE. According to the rho Spearman test, there is a statistically significant correlation of 0.907, high positive correlation on human resources management and user satisfaction of the Municipality of Huarochirí in 2017. with a confidence level of 99% as the value of (Sig.) es equal to 0.000 and therefore less than p: ($p < 0.01$).

The study concludes that there is a high positive relationship between human resources management and user satisfaction of the Municipality of Huarochirí in 2017. It is recommended to promote good practices in the management, planning of strategies and public policies through good resource management Improve the performance of public collaborators with a view to the satisfaction of the users of the Municipality of Huarochirí.

Key words: Human resources management and User Satisfaction.

I. Introducción

1.1. Antecedentes

Se realizó las investigaciones pertinentes al problema de estudio se puede constatar la existencia de los siguientes trabajos de investigación relacionados.

1.1.1. Internacionales

Montealegre (2016) investigó la administración de recursos humanos en empresas de transporte extraurbano de pasajeros en Chimaltenango en la ciudad de Asunción en el país de Guatemala en el año 2016. Investigación para obtener el grado de licenciado en administración de empresas, El objetivo general de la investigación fue proponer una guía que sirva de base para mejorar la administración de recursos humanos en las empresas de transporte extraurbano de pasajeros. Cuyo problema general de la investigación fue, en Guatemala la industria de transporte extraurbano crece de manera constante, especialmente en las cabeceras departamentales, como en el caso de Chimaltenango. La metodología de este estudio fue de tipo descriptivo la población fue de 216 pilotos peso solo se tomó una muestra de 36 propietarios, se empleó dos cuestionarios estructurados de 57 y 39 preguntas el instrumento fue elaborado por el investigador y validado mediante criterios de expertos. La conclusión fue La administración de recursos humanos de las empresas de transporte extraurbano de pasajeros de Chimaltenango se ejecuta de manera empírica, informal y desorganizada, El total de los propietarios de las empresas de transporte colectivo en Chimaltenango, indicó que se hacen cargo principalmente de las funciones administrativas. Por otra parte, 25 de los 36 propietarios comentó que tienen a cargo las funciones financieras de la empresa y solamente 10 de los 36 propietarios indicó que se hacen cargo de las funciones de administración de recursos humanos. La recomendación general fue, Formalizar y profesionalizar la administración de recursos humanos de las empresas de transporte extraurbano de pasajeros de Chimaltenango, Implementar planeación estratégica del negocio y de recursos humanos, orientando su administración al logro de altos niveles de satisfacción del usuario.

González (2015) *Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral de Docentes en Educación Media General*. En ciudad de Maracaibo Venezuela 2015. El objetivo general de la presente investigación determinar el grado de relación entre cultura organizacional y satisfacción laboral de docentes de educación media general. El problema general observado fue las personas no se sienten satisfechos con la cultura organizativa porque son aprobadas por actuación pero hay personas que comparten creencias y están de acuerdo porque así trabajan en coordinación estos son el personal directivo y docentes. La metodología de esta investigación es de tipo descriptiva, correlacional con diseño no experimental, de campo, transversal, conto con la población de 78 sujetos entre directores y docentes, la recolección de datos se obtuvo a través de un cuestionario, conformado por 36 Ítems, con escala Likert, con 5 alternativas de respuesta, el cual se sometió a juicio de 5 expertos, la confiabilidad fue de 0.910, indicando que es altamente confiable. Como conclusión los mismos fueron analizados bajo la estadística descriptiva correlacional, según la fórmula de Rho de Spearman con 0.878^a un nivel de significancia de 0.01 lo cual indica que hay relación positiva muy alta, se encontró que los directivos y docentes siempre identifican las características de la cultura organizacional ,caracterizan los aspectos que alimentan la satisfacción laboral de docentes, casi siempre identifican los medios para el logro de esta, lo que indica que a medida que la variable Cultura organizacional aumenta en forma alta de la misma forma lo hará la variable satisfacción laboral de docentes y viceversa. Se recomendó a los directivos deben de estar atentos a cualquier acontecimiento que pueda afectar la vida institucional a fin de garantizar su adecuado funcionamiento, por lo que debe ser previsto ya sea en orden administrativo o académico, hacer que las cosas funcionen, además expandir sus creencias y valores institucionales a escolares como parte de la historia.

Güell (2014) investigó sobre la Satisfacción de los maestros, para optar el grado académico de Doctor en Ciencias Humanas, Sociales y Jurídicas en la Ciudad de Catalunya en el País de España. El objetivo general de esta investigación fue analizar la satisfacción laboral que perciben los maestros de Infaly primaria lo cual permitirá presentar propuestas destinadas a incrementar la

satisfacción de estos profesionales, quienes encuentran tanto la educación y de forma personal de todo el profesorado sentimientos de crisis y malestar debido a la mala sinergia, es eso que la investigación va a ayudar a enfocarse en el positivismo para enfatizar las virtudes de la docencia. El problema general de la investigación fue determinar la los niveles de satisfacción laboral que perciben los maestros de infantil y primaria de Cataluña y la presentación de propuestas para la satisfacción de los profesionales. La metodología de esta investigación es de tipo cualitativo y el método que se ha empleado es la recolección de datos a una población de 3423 profesores con un cuestionario de 49 preguntas. Como conclusión se obtuvo que el bienestar en la escuela es un factor determinante del éxito educativo, el nivel general de satisfacción con la profesión docente se encuentra entre la indiferencia, hay docentes poco satisfechos la satisfacción laboral no es menor entre profesores y otros profesionales de distintas carreras, el investigador recomienda promover la valorización social desde la administración implicando a políticos, medios de comunicación y a todos los organismos que tengan influencia en la sociedad para apoyar a los profesionales de la educación.

Hernández (2012) investigó la Satisfacción en los Vendedores de Empresa Distribuidora de SNAKS de la ciudad de Quetzaltenango, Guatemala. Para optar el grado de licenciado en administración de empresas. El problema general fue la satisfacción laboral es la actitud general de un empleado hacia su trabajo tomando en cuenta que su trabajo provee bienestar en varios niveles y ámbitos, en la actualidad la crisis económica mundial ha impactado el comercio, uno de los sectores productivos más importantes del país. En su investigación tuvo como objetivo general Identificar si las empresas distribuidoras de snacks de la ciudad de Quetzaltenango miden el nivel de satisfacción laboral de sus vendedores. La metodología fue, en la población fueron los 85 Vendedores que laboran en dicha institución cuyo instrumento fue la encuesta, lo cual concluyó las empresas que utilizan herramientas administrativas para medir el nivel de satisfacción laboral de sus vendedores son: Frito Lay de Centroamérica, Snacks Señorial y Productos Alimenticios Bocadeli. Mientras que: Alimentos Diana y Yummies son empresas que no invierten en estas herramientas. Se evidencia claramente que las

empresas que destinan recursos a medir el nivel de satisfacción laboral de sus vendedores son las que mejor estructura organizacional poseen y que además cuentan con mayor cantidad de recursos para llevarlas a cabo. Además que se alcanzaron la mayoría de empresas distribuidoras de snack de la ciudad de Quetzaltenango miden el nivel de satisfacción laboral de sus vendedores siendo las empresas con mayor recursos financieros, las que invierten en este tipo de evaluaciones. Mientras que el resto de empresas no miden el nivel de satisfacción laboral de sus vendedores ya que esto representa gasto de recursos y los objetivos de estas empresas no coinciden con el manejo de estas herramientas. Recomendó que las empresas utilicen un método de evaluación de la satisfacción laboral que permita mayor acercamiento entre evaluador y evaluado, para que el empleado obtenga la privacidad y el tiempo necesario para expresar sus necesidades.

Cesar (2012) realizó una investigación para determinar qué discernimientos se manejan en la selección del personal, con el fin de demostrar la notabilidad de la gestión de recursos humanos en enfermería y para optar el grado académico de Licenciado en Enfermería. El objetivo general fue determinar qué discernimientos se utilizan en la selección del personal, con el fin de demostrar la notabilidad de la gestión de recursos humanos en enfermería. Problema general fue como determinar el plan de selección del personal de enfermería en el Hospital Privado de Mendoza en Argentina, donde incide en las características del puesto de trabajo para que la gestión administrativa en dicho Hospital sea exitosa, para la cual en su metodología expreso la importancia de la atención de enfermería en el ámbito comunitario, para lo cual se implementaron acciones educativas con la comunidad y en lo general está enfocada en la gestión y la administración para garantizar la calidad de la atención en el centro Hospitalario. Esta investigación es de tipo descriptivo transversal, cuantitativo con la finalidad de mejorar el sistema de salud lo cual la información de campo por intermedio de las encuestas al 100% de la Población que fueron los 32 enfermeros mediante un instrumento de encuesta. El investigador llego a la conclusión que solo el 22% de los encuestados a ingresado a laborar de perfil recta, es decir que una totalidad importante del recurso humano convino cumplir con los requisitos

para aprobar al puesto de trabajo, el porcentaje de los postulantes que debieron rendir un examen es de solamente 11% para lo cual se exhorta capacitar al personal de administración en gestión de recursos humanos, además proporcionar al personal de nuevo instrucción a los elementos necesarios para el conocimiento de la institución y de su puesto, realizar manuales formativos de la organización.

1.1.2. Nacionales.

Carbajal (2016) realizó una investigación sobre Gestión del talento humano y el desarrollo del turismo en la provincia de Huánuco, Perú 2015. Para optar el grado de magister en Ciencias Administrativas. El presente trabajo se hizo con el objetivo de determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y el desarrollo del turismo en la provincia de Huánuco, 2015. El problema general de la investigación fue cuál es la relación que existe entre la gestión del talento humano con el desarrollo del turismo en la provincia de Huánuco 2015. La metodología fue que se realizó una investigación de tipo descriptivo correlacional de corte transversal donde la muestra fue representativa compuesta de 22 unidades constituidos por 10 gerentes y/o administradores de restaurantes más otros 12 gerentes y/o administradores de hoteles/hospedajes de la ciudad de Huánuco, estas fueron seleccionadas por muestreo no probabilístico por conveniencia, se tuvo en cuenta criterios de inclusión y exclusión, de una población de 148 hospedajes y 72 restaurantes. Los resultados demuestran que al mejorar una gestión basado en promover el talento humano de los operadores turísticos mejora significativamente la productividad y permite a la vez desarrollar los servicios turísticos pero además influye significativamente en el mismo desarrollo del turismo de la provincia de Huánuco. Esta investigación correlacionó las 2 variables del problema llegando a comprobarse mediante una prueba paramétrica del Ji cuadrado que efectivamente hay una correlación directamente proporcional. Finalmente concluyó de manera general que a mayor gestión del talento humano, mayor es el desarrollo del turismo, aceptando la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula, la capacitación en gestión del talento humano de los operadores turísticos tiene una alta relación estratégica con el desarrollo del

turismo en la provincia de Huánuco. La recomendación fue los operadores turísticos que se capaciten en la gestión del talento humano que les permitirá mejorar su desempeño empresarial, además deben promover realización de cursos de capacitación a nivel empresarial, medio y básico en turismo y hotelería como apoyo a la prestación de un buen servicio turístico.

Rosales (2016) investigó los Estilos de Organización y Gestión Administrativa de la División de investigación de estafas y otras defraudaciones en la policía Nacional del Perú Lima, 2014. Para optar el grado de magister en administración con mención en gestión pública. El objetivo general fue determinar el grado de relación de los estilos de organización y la gestión administrativa de la División de Investigación de Estafas y Otras Defraudaciones, Lima 2014. El problema general fue qué grado de relación existe entre los estilos de organización y la gestión administrativa de la división de investigación de estafas y otras defraudaciones, Lima, 2014. La metodología la investigación es cuantitativa de tipo básica correlacional de corte transversal, la población estuvo constituida por 65 efectivos policiales, el cual se tomó una muestra de 56 individuos, la técnica que se utilizó fue la encuesta, fichaje de registro, estadística, el cuestionario de 20 preguntas 10 por cada variable resultó Rho Spearman de 0.78 de sus variable estilos de organización y gestión administrativa tiene una correlación alta y positiva, Rho Spearman de 0.76 de estilos de organización tradicional formula, de Rho Spearman de 0.70 de estilo de organización estratégica formula de Rho Spearman de 0.78 de estilos de organización y gestión administrativa. Concluyó que existe relación significativa entre los estilos de organización y la gestión administrativa de la división de Investigación de estafas y otras defraudaciones, Lima, 2014. Se recomendó realizar acciones sistemáticas y permanentes destinadas a revertir drásticamente las deficiencias que se registran en cuanto a la mística organizacional y a la gestión administrativa.

Zapata (2015) investigó la satisfacción del usuario en el trabajo de los directores de los colegios de la urbanización Santa Rosa de Sullana en la ciudad de Piura Perú. Para optar el grado de magister en Educación con mención en Gestión Educativa. El objetivo general fue identificar y analizar el nivel de satisfacción en el trabajo de los directores de los colegios de la Urbanización "Santa Rosa" de Sullana con respecto a su realización profesional y en las relaciones con los estudiantes, docentes, padres de familia y UGEL. El problema general planteado fue cuál es el nivel de satisfacción en el trabajo de los directores de los colegios de la Urbanización "Santa Rosa" de Sullana con respecto a su realización profesional y en las relaciones personales con los alumnos, docentes, padres de familia y Unidad de Gestión Educativa. La metodología de investigación fue de paradigma positiva y cuantitativa de diseño transversal la población fue de 6 directores 4 varones y 2 mujeres de dicha institución la técnica de recolección de información fue la encuesta, un cuestionario elaborado con 5 dimensiones y 10 preguntas por cada una de tipo Likert. Concluyó los directores muestran un mayor grado de satisfacción con la realización profesional con un porcentaje de 31,7%, y un menor grado de satisfacción con relación a la UGEL, con un porcentaje de 5%. Se recomendó diseñar y ejecutar programas que propicien la participación activa de las familias en las diversas actividades extracurriculares que se desarrollan al interior y exterior de la institución educativa: Escuela para Padres, juegos deportivos, jornadas de reflexión, entrevistas, paseos entre otras.

García (2013) investigó la Satisfacción del Usuario en términos percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud delicias villa- chorrillos, Lima, Perú. Para optar el grado de médico cirujano. Tiene por objetivo general determinar el nivel de fiabilidad, el grado de empatía, capacidad de respuesta, los aspectos intangibles y la seguridad que brinda el Centro de salud ubicado en las Delicias de Villa en el distrito de Chorrillos. En la metodología se pudo observar los materiales y métodos de análisis secundarios del instrumento de encuesta de SERQUAL modificada por el autor en referencia a su investigación y utilizando el programa Microsoft Excel 2010 para el desarrollo de los resultados. Dicha investigación surgió para estudiar las variables nivel de fiabilidad del usuario, y la evaluación de los aspectos

tangibles que brinda el centro de salud Delicias de Villa Chorrillos, el estudio aplicado es observacional, descriptivo, transversal, cuyos resultados de la investigación al cual se aplicó un cuestionario a 192 pacientes de dicho centro de salud el cual se determinó que el 55% estaban insatisfechos con la atención y 45% indica estar satisfecho. Con respecto a las dimensiones empatía el 52% indico estar satisfecho y seguridad es de 51.8 % con respecto a la fiabilidad 58.5% y capacidad de respuesta 60.5 y con respecto a la variable aspectos intangibles 59.6%,el grado de insatisfacción presente en dicha evaluación en un 55% de todos los encuestados.

Revista “Ciencia y Tecnología”, Escuela de Postgrado – UNT (2013), esta investigación tuvo como objetivo conocer la calidad de los diferentes servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Chiclayo-Perú, así como proponer un sistema de gestión en base a la teoría de la gestión de la calidad total que mejore los servicios. Para determinar el estado del servicio de la municipalidad se aplicó una encuesta a una muestra de 270 usuarios (190 del centro de la ciudad, urbanizaciones, pueblos jóvenes y Asentamientos Humanos) y 80 proveedores de servicio (autoridades, funcionarios, empleados y obreros municipales). Así mismo La propuesta para mejorar la calidad del servicio se elaboró en base a los resultados de la encuesta y a las teorías de la gestión de la calidad total de Deming, Juran y Crosby. Se encontró que: la mayoría de los usuarios (el 54%) del centro de la ciudad, urbanizaciones, pueblos jóvenes y asentamientos humanos, calificaron como regular la calidad del servicio, los servicios más cuestionados por los usuarios fueron el de organización del espacio físico y uso del suelo, el servicio de promoción del desarrollo económico local y el servicio de programas sociales, defensa y promoción de derechos, los trabajadores del municipio calificaron el servicio como cuestionable (regular) siendo el resultado de un accionar administrativo deficiente y un liderazgo ineficaz, el servicio deficiente que presta la municipalidad es debido a su inadecuada infraestructura, desactualizada organización y funciones, falta de coordinación con los usuarios para conocer su percepción y satisfacer sus expectativas, es posible mejorar la calidad del servicio de la Municipalidad provincial de Chiclayo aplicando la propuesta descrita que se basa en el enfoque de la calidad total.

1.2. Fundamentación Científica, Técnica y Humanística

Para la variable Administración de recursos Humanos se han considerado a los autores con sus respectivas definiciones.

Huamán y Pantoja (2014) citando a Bass (1985) definieron a la administración de recursos humanos consiste en integrar y coordinar los recursos organizacionales para alcanzar los objetivos definidos de la manera más eficaz y eficiente posible. Las personas que integran la organización forman un grupo de trabajo guiado por reglas y normas que regulan su funcionamiento su conducta su actitud y su responsabilidad y cuya actuación refleja la situación en la organización los cuales están enfocados en la organización de personal, el estilo de comunicación de forma ascendente y descendente, además de la supervisión y evaluación de desempeño como parte del desarrollo laboral, y sobre todo la capacidad de los profesionales para desarrollar sus funciones (pg.74)

Robbins (2013) definió la ARH como función que se encarga de conseguir, capacitar, motivar, y retener a los empleados competentes. Los primeros pasos son planear el empleo, sumar personalmente mediante el reclutamiento, disminuir personal mediante la reducción, seleccionar a los empleados. Cuando las organizaciones realizan estos pasos correctamente pueden identificar y seleccionar a los empleados que les ayudaran a seguir sus dirección estratégica, esto se logra a través de la ayuda que se da para actualizar sus conocimientos y habilidades para el trabajo a través de la inducción, capacitación y el desarrollo.

Chiavenato (2012) definió a la ARH como un área interdisciplinaria, que involucra conceptos de “psicología industrial y organizacional, sociología organizacional, ingeniería industrial, derecho laboral, ingeniería de seguridad, medicina laboral, ingeniería de sistemas, cibernética (p.95). También menciona que ésta puede referirse al nivel individual o a los niveles grupal, departamental, organizacional e incluso ambiental de la organización” (p.150). Por otro lado señala que planear, organizar, desarrollar, coordinar y controlar son técnicas

capaces de promover el desempeño eficiente del personal, y que al mismo tiempo la organización representa el medio que permite a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente.

Torres (2014) hizo referencia a la administración de recursos humanos de las diferentes organizaciones, es una actividad propia de los humanos, puesto que necesitamos estar optimizando nuestros recursos, empezando por el tiempo, es decir, se necesita administrar siempre, todo.

Rodríguez (2011) definió la administración de recursos humanos como la planeación, organización, dirección y control de los procesos de dotación, remuneración, capacitación, evaluación del desempeño, negociación del contrato colectivo y guía de los Recursos Humanos idóneos para cada departamento, a fin de satisfacer los intereses de quienes reciben el servicio y satisfacer también, las necesidades del personal.

Dessler (2009) definió la administración de recursos humanos es el proceso de contratar, capacitar, evaluar y remunerar a los empleados, así como de atender sus relaciones laborales, salud y seguridad, así como aspectos de justicia. Por lo tanto, los temas que analizaremos deben proporcionarle los conceptos y las técnicas que necesita para desempeñar los asuntos relacionados con el personal o "las personas" de su puesto administrativo. pg.31.

Parra y Milagros (2012) definieron la ARH es el factor más importante dentro del funcionamiento de las organizaciones, es el primer afectado a la hora de tomar decisiones organizacionales; por lo que resulta paradójico que siendo la gente lo más importante en todo ámbito organizacional, esté por encima de ella, el capital, la industria, la fábrica, las maquinarias, la producción, entre otros recursos de las empresas.

Dentro del marco de la investigación se ha considerado la definición de la más acertada de Huamán y Pantoja (2014) citado a Bass (1985) ya que expresa que la administración de recursos humanos está enfocada en las personas como

identificarlas, motivarlas y seleccionarlas para los puestos idóneos en la institución para desarrollar una gestión exitosa y para la cual también se ha podido identificar entre diversos temas a la variable relacionada a la investigación, para la cual se buscare información teórica para poder definir las dimensiones y los indicadores complementados con las teorías relacionadas a través de la problemática planteada.

Dimensiones de la administración de recursos humanos

Las dimensiones a considerarse en la presente investigación están enfocadas a la primera variable en estudio, las cuales están definidas por su respectivo autor.

Organización de personal: consiste en la coordinación de diferentes actividades de contribuyentes individuales con la finalidad de efectuar intercambios planeados con el ambiente para lo cual deben de haber diferentes subsistemas de control de recursos humanos para las diversas áreas en las organizaciones secciones donde puedan desarrollar sus funciones correctamente lo cual está enfocado en la estructura del personal dependiendo del modelo de organización. Por otra parte se cuenta también con las relaciones laborales normalmente esto se desarrolla con los representantes de los trabajadores o líderes de la organización quienes dirigen al personal. (Huamán y Pantoja 2014: citado a Bass 1985, pg.75)

Estilo de comunicación: se entienden como la forma que adopta la comunicación organizacional para impartir comunicación a sus trabajadores además lo definen como un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que surgen entre los miembros de la organización también influyen positiva o negativamente las conductas actitudes y opiniones de los trabajadores agilizando retrasando el logro de sus objetivos de cada área establecida por la organización, ya que esta comunicación puede ser formal o informal, además de estar enfocada en la comunicación descendente en donde la comunicación es de arriba hacia abajo y ascendente en donde la comunicación es de abajo hacia arriba y horizontal donde la comunicación es

directa en el nivel jerárquico en la organización. Además el estilo de comunicación de una persona depende en gran medida de las características de personalidad del sujeto y de los patrones de comunicación conformados a lo largo de su experiencia, pero a la vez plantea que el mismo puede modificarse en función de hechos, características del contexto e intereses específicos. (Huamán y Pantoja 2014: citado a Bass 1985, pg.77)

Supervisión y evaluación de desempeño: definen que la necesidad de supervisar sé cuándo se reconoce la forma como deben ser las situaciones correctas de las incorrectas en la administración y poder tener métodos acertados para mejorar las situaciones teniendo un análisis de visión clara y coherente de los problemas y así poder tomar una buena decisión. La evaluación del desempeño es el proceso continuo y periódico de evaluación a todos los trabajadores de la idoneidad demostrada, las competencias y resultados del trabajo para lograr los objetivos de la organización, por parte del jefe inmediato, partiendo del auto evaluación y los criterios de los compañeros que laboran en el área. (Huamán y Pantoja 2014: citado a Bass 1985, pg.73)

Capacidad profesional: Son las condiciones idóneas para el desarrollo de la creatividad de manera constante, como elemento central para desplegar la invención, encontrar soluciones alternativas a un problema planteado, de alejarse de enfoques estrechos es el resultado de una mentalidad amplia, flexible y creativa que debe acompañarse cada vez más con la coherencia moral de su actuación. (Huamán y Pantoja 2014: citado a Bass 1985 pg.73)

Características de la Administración de recursos humanos

Para que la organización logre un éxito, se ha dado a la tarea que en el ámbito administrativo se realicen planes estratégicos para apoyarse de distintas disciplinas para tener un mejor comportamiento organizacional, se trata de herramientas que en los últimos años ha tenido un estudio profundo por los beneficios que atrae a toda organización el cuidado que se tenga hacia el recurso humano puede generar un cambio considerable de un éxito de la gestión y

cumplimientos de metas y objetivos además del desarrollo y el comportamiento organizacional la seguridad de su área de trabajo, lo que forma una personalidad en el trabajador, misma que en corto plazo puede arrojar éxito. Huamán y Pantoja 2014: citado a Bass 1985, pg.52)

En toda organización ya sea pública o privada, la cantidad de producción está directamente relacionado con los factores de la misma, uno de ellos y el más importante sin menospreciar el recurso material, es el recurso humano, mismo que en relación de las estrategias que la organización pueda tomar, radica en el cumplimiento de los objetivos de la misma y así lograr un mejor desempeño organizacional. (Torres 2014 p.381). Por otra parte Chiavenato (2007) precisa que las características de la administración de recursos humanos se basa en la racionalidad que está ligada a los medios, métodos y procesos con los cuales la organización considera que alcanzará determinados fines o resultados. Para que exista racionalidad es necesario que los medios, procedimientos, métodos, procesos, etc., sean coherentes con el logro de los objetivos deseados (pg.120).

Fundamentos teórica

Respecto al marco de investigación se consideró fundamentar con los siguientes autores quienes han tenido aportes importantes que hasta el día de hoy son muy importantes para las organizaciones.

Teoría de la administración general de Henry Fayol y Max weber

Para Robbins & Coulter (2014) hicieron referencia a los enfoques utilizados por los padres de la Administración quienes desarrollaron teorías generales para ser realiza por los gerentes y contribuye fundamentalmente a la buena práctica Administrativa, esto hace referencia a Henry Fayol y Max weber quienes tuvieron importantes contribuciones, Fayol describió la administración como un conjunto universal de funciones que incluyeron la planificación , organización dirección coordinación y control, mediante la cual expresaría su propia experiencia en la gerencia de una compañía por la cual describió la práctica gerencial, en esta teoría

también hacen gran referencia tanto al entorno interno como el entorno externo las cuales son fundamentales en la organización así como con las prácticas laborales de alto rendimiento que dan a lugar al alto desempeño laboral de tal forma se enfrenta la realidad en la globalización los factores más importantes hacen mención a la economía, los sindicatos, las leyes y reglamentos gubernamentales y las tendencias demográficas.

En esta teoría también se realiza la importancia a la identificación y selección de colaboradores competentes, una buena planificación de recursos humanos, evaluación de candidatos actuales, satisfacción de las futuras necesidades del área de recursos humanos, reclutamiento entre otras, además de proveer a los empleados las habilidades y conocimientos necesarios para el desarrollo de sus funciones para la cual deben de estar bien capacitados y el manejo adecuado del personal para una buena administración de recursos humanos (pg. 392)

Para Hellriegel, Jackson, Slocum y Franklin (2017) según los autores la teoría general de la administración se enfocó en los niveles básicos de la administración en los altos directivos, gerentes de nivel medio, gerentes de primera línea y para los no gerentes es decir para todas las personas las personas a menudo utilizan la palabra administración o gerencia para referirse a un grupo de gerentes de una organización. Tal vez mencionen a los mandos medios, sin embargo, la palabra también se emplea para referirse a las tareas que realizan los gerentes. Algunas de ellas son la planeación, organización, dirección y control del trabajo que se desempeña en una organización. Administrar significa tomar las decisiones que guiarán a la organización por las etapas de planeación, organización, dirección y control. Así, en ocasiones se espera que las personas que ocupan diversos puestos desempeñen algunas tareas administrativas, aun cuando ese no sea su trabajo principal.

Para Neira (2013) publicó en la revista Atlas de la Administración Científica Marcando los Caminos de Prosperidad publicada en México. Aportes importantes con respecto a la teoría general de la administración de Henry Fayol y Max Weber quienes tuvieron importantes aportes, el cual definió como es el campo del

conocimiento humano que se ocupa del estudio de la administración general, sin importar donde se aplique, ya sea en organizaciones lucrativas (empresas) o no lucrativas. La teoría general de la administración estudia la administración de las organizaciones y empresas, dos de los puntos de vista de la interrelación y la interdependencia de las 6 variaciones principales (tarea, estructura, personas, tecnología, ambiente y competitividad). Estas son los principales componentes en el estudio de la administración de las organizaciones y empresas para lo cual el aporte más importante es planificar, administración, supervisión, coordinar y evaluar en las organizaciones. (pg.16)

Teoría de la organización y Administración pública

Para Ramió (2016) indicó que las administraciones públicas son las organizaciones a las que les corresponde satisfacer los intereses generales de sus respectivas comunidades en especial a las organizaciones públicas las que se encuentran agrupadas en torno a los objetivos, estructura administrativa, recursos humanos, recursos tecnológicos, financieros y materiales y también los procesos administrativos, los aportes de esta teoría permiten apreciar que las organizaciones son más que objetivos, estructuras, recursos humanos, las cuales son entidades dinámicas que tienen sus propias dinámicas, políticas y que poseen propios mitos valores e ideología, además de identificar las fortalezas y las debilidades y tienen intención de introducir dinámicas de cambio que permitan mejorar la eficiencia y eficacia de las organizaciones, estas organizaciones están enfocadas en un ámbito socioeconómico, ámbito político cultural y el ámbito de control y mejora, los ejemplares clásicos más significativos de la Teoría de la Organización son: la orientación científica y administrativa, el estructuralismo y la facultad de las relaciones humanas, las primeras facultades en importancia desde el espacio de perspectiva cronológico y sustantivo, en el sentido de que descriptivamente sistematizan el escenario organizativo y preceptivamente aprecien una base para una excelente gestión, son el científico management (Taylor) y el administrativo management (Fayol, Gulick y Ureico).

Galindo (2016) hizo hincapié en sobre la teoría de la administración pública y hace énfasis en dos teóricos más importantes de la ciencia o la teoría de la administración: Carlos Juan Bautista BONNIN en Francia y Lorenzo VAN STEIN en Alemania, y el seguidor inmediato de su pensamiento, especialmente del primero, Francisco Javier DE BURGOS, en España, en su afán de fundar los principios y naturaleza de lo que hoy conocemos como la ciencia de la administración pública y de constituirlo como una ciencia autónoma con características especiales y perfectamente definidas, en cierto modo se olvidaron del aspecto normativo de la misma, es decir, del derecho administrativo, o lo pasaron a segundo término y la administración pública quienes están relacionados directamente con la ciencia política, sociología, economía, psicología entre otras ciencias importantes que se enfocan que la administración es una consecuencia de la corporación y que ésta lo es del espíritu de sociabilidad inherente a la especie humana, adhiriéndose con ello, en esta fachada a la noción del estagirita. La ciencia administrativa se compone de principios de naturaleza universal e invariable, tanto en su método de organización como en sus medios de ejecución, y la considera como el resorte que debe hacer sentir a los ciudadanos la bondad de las leyes y la sabiduría del gobierno.

Gonzales (2016) citado a Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal (2008) Este artículo pretende explicar las tres estrategias de mejoramiento de la Administración pública. Se encuentra estructurado en cuatro apartados: en primer lugar, se presenta una propuesta para ubicar históricamente las acciones de reforma y modernización realizadas por otras administraciones ; en segundo lugar, se analiza el contenido y alcances del Programa Nacional de Combate a la Corrupción y Fomento a la Transparencia y el Desarrollo Administrativo en tercer lugar, se revisa el Modelo Estratégico de Innovación Gubernamental con sus objetivos, estrategias y etapas; en cuarto lugar, describimos los seis atributos de la Agenda Presidencial de Buen Gobierno y pretendemos analizar sus alcances y limitaciones en el funcionamiento de la administración pública.

Teoría de la Motivación

Para Robbins y Coulter (2014) afirmó sobre la motivación se describió que son los procesos que inciden en la energía, la dirección y persistencia en el esfuerzo que tiene una persona o una organización para alcanzar sus objetivos en esta teoría se enfocan en 3 elementos energía dirección y persistencia así los autores hacen referencia a las primeras las cuatro teorías de la motivación más importantes las cuales cumplen un rol muy importante no solo en la administración de recurso humanos sino que en diferentes aspectos de las personas de la sociedad y la autorrealización tal investigación sobre la motivación se centra básicamente en descubrir los porqués de la conducta humana, en la cual los autores indican que la motivación es un proceso prioritario el cual esta relacionado con la consecución de un clima motivacional y satisfacción laboral en su totalidad en las organizaciones quienes a su vez se centra en los individuos que componen estas organizaciones los cuales constituyen la fuente principal de ventajas competitivas, otorgando rasgos distintivos a las organizaciones ya que toda organización busca los más altos niveles de satisfacción de sus clientes y con sus altos niveles de satisfacción en los empleados además consideran la importancia de otras teorías como la de Jerarquía de necesidades de Maslow, teoría X y de McGregor, teoría de los 2 factores de Herzberg, la teoría de las tres Necesidades.

Para Neira (2013) publicó en la revista Atlas de la Administración Científica Marcando los Caminos de Prosperidad publicada en México. Con respecto a esta teoría, Maslow nos habla de un concepto básico de motivación, en donde nos dice que cada ser humano es un mundo y cada uno busca satisfacer sus necesidades, desde las más básicas hasta las de carácter superior. Él indicó que si se quiere comprender al recurso humano en la organización es necesario conocer las causas de su comportamiento porque más allá de ser empleados o trabajadores somos seres humanos.

Armstrong y Kotler (2013) en los fundamentos del Marketing hicieron referencia a la teoría de motivación de Freud que se refirió que la motivación es una investigación cualitativa diseñada para explorar las motivaciones ocultas e inconscientes de los consumidores. Por lo general los consumidores no saben o no pueden describir por qué actúan como lo hacen el autor sugiere que las decisiones de compra de una persona se ven afectadas por motivos subconscientes que incluso el comprador no pueden entender a un nivel más profundo, puede estar intentando impresionar a los demás con su éxito. Una persona tiene muchas necesidades en cualquier momento dado. Algunas son biológicas, derivadas de estados de tensión como el hambre, la sed o la incomodidad. Otras son psicológicas, derivadas de la necesidad de reconocimiento, estima o pertenencia. Una necesidad se convierte en un motivo cuando es estimulada hasta un nivel de intensidad suficiente. Un motivo (o impulso) es una necesidad que ejerce la suficiente presión para impulsar a la persona a buscar satisfacción. Los psicólogos han desarrollado teorías de la motivación humana.

Teoría de Jerarquía de las Necesidades de Maslow

Para Robbins et al. (2014) Los autores hacen referencia esta teoría planteada por Maslow quien era un Psicólogo propuso que dentro de cada persona existe una jerarquía de necesidades habla sobre las necesidades humanas (fisiológicas, de seguridad, sociales y de estima y de autorrealización) conforman una jerarquía, esta teoría es, el resorte interior de una persona está constituido por una serie de necesidades en orden jerárquico, que va desde la más material a la más espiritual. Se identifican cinco niveles dentro de esta jerarquía, se enfocan en Fisiológicas: Tienen que ver con las condiciones mínimas de subsistencia del hombre: Alimento, vivienda, vestimenta, etc. Hacen referencia a sentirse seguro ante las situaciones de peligro que se presenten y teniendo énfasis en conservación de su bienestar, propiedad, empleo, entre otras situaciones ya que por naturaleza el hombre tiende a relacionarse y agruparse informalmente ya sea con amigos, familia, y se agrupa formalmente en las organizaciones, también hace mención al estima esta se refiere a que el hombre

necesita algo más que ser un miembro de grupo sino es necesario recibir conocimiento de los demás en termino de salud, poder, prestigio y respeto lo cual conlleva al punto de la Autorrealización la cual consiste para el individuo desarrollar su máximo potencial la sensación de auto superación permanente como la autonomía, independencia y auto control.

Para Neira (2013) publicó en la revista Atlas de la Administración Científica Marcando los Caminos de Prosperidad publicada en México. Aportes importantes con respecto a la teoría de las necesidades de Maslow quien formulo en su teoría una jerarquía de necesidades humanas y defiende que conforme se satisfacen las necesidades más básicas, los seres humanos desarrollan necesidades y deseos más elevados en esta jerarquía se describe a menudo como una pirámide que consta de cinco niveles: los cuatro primeros niveles pueden ser agrupados como «necesidades de déficit» (deficit needs o D-needs); al nivel superior lo denominó «auto-actualización», «motivación de crecimiento», o «necesidad de ser» (being needs o B-needs). «La diferencia estriba en que mientras las necesidades de déficit pueden ser satisfechas, la necesidad de ser es una fuerza impelente continua que tienen los individuos para lograr una motivación personal y organización con miras a alcanzar los proyectos y metas planteadas ya sea personales o de la organización que laboran.

Teoría X y Y McGregor

Robbins et al (2014) los autores comparten apreciaciones sobre estas dos teorías acerca de la naturaleza humana, la teoría X es una aporta una visión realista del ser humano en la empresa. Más bien describe el estado en que se encuentran las organizaciones a causa, posiblemente, de su concepción de las personas frente al trabajo sea una Concepción tradicional. Autocrática, impositiva y autoritaria la cual indica que los seres humanos no gustan del trabajo y tenderán a evitarlo, siempre que ello sea posible, supone que los empleados les disgustan el trabajo, son perezosos, evitan la responsabilidad y deben ser obligados a trabajar. Mientras que la teoría Y es una visión positiva en el cual indica que a los empleados les gusta el trabajo, asumen las responsabilidades y buscan dirigirse ellos mismos, en esta teoría se plantea una Nueva concepción Democrática,

consultiva y participativa una visión alternativa de los seres humanos frente al trabajo. Su conjunto de supuestos respecto a la motivación humana y la administración de recursos humanos es que el trabajo puede ser una fuente de satisfacción o de sufrimiento plantea, el trabajo, físico o intelectual, es tan natural como el juego o el descanso, además la dirección confía en el personal y materializa esta confianza a través de la delegación de un buen número de responsabilidades, según indican las personas pueden realizar autocontrol y auto dirigirse, los incentivos económicos son utilizados, pero en menor grado que el liderazgo de los directivos. Además, tiende a poner en práctica acciones de reconocimiento público de los logros, también enseñan que la ilusión, la creatividad y el ingenio pueden encontrarse en la mayoría de la metrópoli, y el potencial intelectual del ser humano se halla lejos de ser usado en su totalidad, ya que la persona común asimila, no sólo a consentir, sino también a escrutar responsabilidades, lo más importante que también se debe tener en cuenta que la labor de la administración es administrar ya que es un proceso de crear oportunidades, liberar potencialidades, retirar obstáculos, ayudar al crecimiento y proporcionar orientación; es una administración por objetivos, no por controles. La labor primordial es crear condiciones organizacionales y métodos de operación mediante los cuales las personas puedan alcanzar con mayor facilidad sus objetivos individuales, y dirigir sus propios esfuerzos hacia los objetivos de la organización.

Según los autores indican que no existen evidencias que confirmen la validez de los dos conjuntos de suposiciones, o que la teoría Y fue la única forma que tenían para motivar a los empleados y lograr los objetivos establecidos por las distintas organizaciones, ya que supone que los empleados son más creativos, mientras que en la teoría X los empleados carecen de motivación alguna para realizar su trabajo y temen fracasar y no consigan la “aptitud de uso” de sus productos y servicios. Pueden darse casos en que ésta se obtenga y que los resultados se ajusten a los estándares de calidad establecidos. Sin embargo, en muchas ocasiones ello puede ser debido a la presión que se ejerce sobre su personal mediante medidas coercitivas y penalizadoras (como la posibilidad de despido) ante el no – cumplimiento de los objetivos delineados.

Munch (2007) hizo ahínco sobre la teoría X y teoría Y en su libro *Administración escuelas, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor* a inicio de una investigación semejante de las conveniencias habituales de administración, llega a la desenlace de que la ambiente del ser humano despliega gran dominio en la organización. Expresa alcanzar una ponderación entre las necesidades del colaborador y las de la empresa a través de la contribución activa del colaborador en la fijación de los objetivos, visión del que surge la administración por objetivos. McGregor Como constan dos estilos básicos de dirección, la administración tradicional a la que él llama *Teoría X*, y otro estilo que considera la naturaleza del ser humano al que le denomina *Teoría Y*.

Teoría Z del Dr. William Ouchi

Para Torres (2014) la Teoría Z, norteamericano de origen japonés, formuló la que se denominó Teoría Z (en referencia a sus predecesoras Teoría X – Teoría Y) en la que comparaba a las empresas japonesas con las americanas. La particular visión de la dirección japonesa sobre los recursos humanos, y la contribución de su modo de gestión en el éxito obtenido por las empresas de ese país, han hecho que se plantee frecuentemente el traslado de esa perspectiva a las organizaciones occidentales encontró las siguientes características distintivas de las organizaciones japonesas: Empleo Vitalicio, evaluación y promoción lenta, Carrera no especializada, Control informal, Toma de decisiones consensuada, Visión total. Alto directivo. El Modelo Z. Se enfoca en organizaciones que se basan en la confianza mutua por parte de sus componentes buscando la no existencia de discrepancia en los objetivos de sus miembros o, al menos, que esta discrepancia sea mínima. Al mismo tiempo, poseen un alto sentido de la equidad y de la justicia, propiciando un clima de comunidad. Estas empresas no se plantean contar necesariamente con “estrellas”; sobresalen los valores de lealtad y humildad (lo que hoy hacemos bien podremos hacerlo mejor mañana) teniendo constantemente presente la idea de aportar más cada día. Creen en el ingenio, la inteligencia y la capacidad de innovación de sus integrantes para resolver problemas.

Dentro del marco de la investigación se consideró a la teoría de la administración general debido que esta teoría engloba todos los aspectos dentro como fuera de las organizaciones tanto en públicas como privadas y hasta la actualidad se ponen en práctica estos estudios realizados por los padres de la administración como herramientas para mejorar la administración del personal, además del enfoque globalizado en la actualidad se emplean muchas herramientas administrativas para el mejor desarrollo de las funciones del recurso humano quien es el motor de toda organización y cumplen una función muy importante para lograr los objetivos y metas institucionales y llegar a realizar una gestión exitosa, es por ello que se ha considerado para esta investigación referente a la variable administración de recursos humanos en la municipalidad de Huarochirí en el año 2017.

Fundamentación de la variable Satisfacción del Usuario

Para la segunda variable de la investigación se ha considerado fundamentar con los siguientes autores y sus respectivas definiciones referentes a la investigación.

Se ha tomado la herramienta SERVQUAL para la medición, validada en América Latina por Macheasen Consulting, con el apoyo del nuevo Instituto Latinoamericano de Calidad en los Servicios y el Estudio de Validación concluyó en Junio de 1992.

Variable Satisfacción del Usuario

Castillo (2005) citado (SERVQUAL 1992) quien indico la satisfacción del usuario como un aspecto muy importante ya que de esto depende su crecimiento de la empresa tanto a nivel personal como empresarial en el cual se medirá confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; el mismo que ha permitido estudiar y analizar la calidad de servicio y nivel de satisfacción del usuario en la municipalidad de Huarochirí en el año 2017.

Según Robbins (2013) definió lo siguiente Satisfacción del usuario como un sentimiento positivo acerca del trabajo del personal, el cual resulta de la evaluación de las características y además hay factores que contribuyen a dicha satisfacción que son distintivos que se deduce de sentimientos que no son opuestos entre sí. (Palomo 2012)

Según López (2013) citado a Taylor, en su definición satisfacción del usuario como un método que sirve como incentivo en las mejoras condiciones de satisfacción laboral es el bienestar físico para el mejor resultado del trabajador.

Según Bucchi (2012), satisfacción definió como la medida en que los profesionales de salud logran cumplir las necesidades y expectativas del usuario. El término satisfacción es muy concurrente en el mundo actual, en la publicidad que nos bombardea en nuestro diario vivir por parte de empresas e instituciones, y que lleva a la sociedad a decidirse muchas veces por un determinado producto o servicio.

Velandia (2012) definió en su artículo que la satisfacción de se da con respecto a alguna acción o algo, y a alguien y tiene relación con lo que se desea y con lo que uno anhela en relación a cierto efecto.

Rosillo, Velázquez, Marrero (2012): definieron que la satisfacción laboral es un tema muy importante que está enfocado los múltiples factores que influyen en el bienestar de las personas en sus ambientes laborales, así como influye la satisfacción en el desempeño de los individuos en sus puestos de trabajo. Es así que citan a Gamero, (2003) refiere que: "La satisfacción o insatisfacción laboral están relacionados con muchos comportamientos y resultados que son de gran trascendencia para los propios individuos, para la organización o para la sociedad". (pg.7)

Zayas, Almaguer, Álvarez (2012) indicaron importancia para el desarrollo del capital humano el cual se caracteriza por un proceso de cambio y transformación así indican a la Satisfacción laboral que se refiere a la valoración

cuando se experimenta algo, y el agrado cuando culmina una o varias necesidades, mientras que la satisfacción laboral implica los resultados ya experimentados.

Dentro del marco de la investigación se ha considerado la apreciación más acertada es de Castillo (2005, citado SERVQUAL 1992) ya que detalla a la satisfacción del usuario como un aspecto muy importante para toda organización y el cual será medido con el instrumento de Servqual está enfocado en la satisfacción externa de toda organización que bringa servicio a la ciudadanía, enfatizando sus dimensiones más importantes confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía investigando el nivel de satisfacción del usuario que resulta de la diferencia entre la calificación otorgada a la expectativa que un usuario tiene sobre un aspecto del servicio y la percepción respecto de ese, es por ello que se ha considerado para esta investigación referente a la variable satisfacción del usuario en la municipalidad de Huarochirí en el año 2017.

Dimensiones de la variable Satisfacción del Usuario

Con respecto a la variable en investigación se consideró las dimensiones en estudio, que enfocan a la segunda variable en estudio, las cuales están definidas por su respectivo autor.

Confiabilidad: habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y confiable. (Castillo 2005: citado a SERVQUAL1992). Además es la capacidad de una persona de realizar su función de la manera prevista. De otra forma, se puede definir también como la probabilidad en que una persona realizará su función prevista sin incidentes por un período de tiempo especificado y bajo condiciones indicadas. (Santillán y Landa 2007)

Capacidad de respuesta: disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido. (Castillo 2005: citado a SERVQUAL1992). Así también lo definen como disposición para ayudar a los clientes y para proveerlos de un servicio rápido. (Pecina 2014), además la definen como “Tiempo de

respuesta, es la prontitud para servir, es la voluntad para atender a los clientes pronto y eficientemente. El tiempo de respuesta implica demostrar al cliente que se aprecia y se desea conservarla” (Arrué, 2014, p. 20).

Seguridad: conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza. (Castillo 2005: citado a SERVQUAL1992). Así también hace alusión al conocimiento y cortesías de los empleados así como a su habilidad para generar una sensación de compromiso y confianza. Martínez (2007) también lo definen como la Inexistencia de peligros, riesgos o dudas la seguridad incluye, entre, otros los siguientes aspectos: competencia en la prestación del servicio, corrección y respeto hacia el cliente, comunicación eficaz con el cliente; es decir profesionalidad en la prestación del servicio. (p. 207)

Empatía: atención personalizada que ofrece la organización a sus usuarios. (Castillo 2005: citado a SERVQUAL1992). Así también lo definen de la manera más específica la cual es Brindar atención individualizada y cuidadosa al cliente. (Martínez 2007) Para Berry, Bennet y Brown (2008), la empatía va más allá de la amabilidad que pudiera recibir el cliente, usuario, para el autor es la dedicación, voluntad que percibe por parte de la organización o trabajadores que ofertan el servicio así como buscar las formas como mantener satisfechos a los clientes.

Características de Satisfacción del Usuario

Con respecto a las características de la investigación se presentó aportes importantes que se enfocaron en las principales características de la variable.

Según Alles (2011) definió la satisfacción laboral como “el grado de satisfacción de los colaboradores en relación con el trabajo; el cual se mide sobre ciertos ítems pre establecidos. Menciona demás, que la Satisfacción o no con el trabajo deviene de muchas circunstancias, desde las personales hasta otras que pueden tener relación con la tarea, los jefes, los compañeros, el lugar donde se realizan las tareas, entre otros factores” (p.56) para ello Thompson (2006) definió

que la Satisfacción del usuario obedece tanto de la eficacia de servicio sino de sus atenciones es decir el usuario está complacido cuando cubren todas sus expectativas.

Garrido (2006) definió la satisfacción Laboral como respuesta efectiva derivada de una evaluación positiva o negativa del trabajo desempeñado que se da a consecuencia de las condiciones objetivas del trabajo el cual actúa como antecedente del comportamiento de los individuos en la organización, indicando que los diferentes individuos muestran o expresan diferentes grados de satisfacción debido que su naturaleza de subjetivas de satisfacción no dependerá únicamente de condiciones objetivas sino de lo más importante la evaluación que los individuos realizan a dichas condiciones dependiendo de las necesidades, características sociodemográficas.

Teorías relacionadas a la variable Satisfacción del Usuario

Se consideraron a los teóricos más resaltantes quienes realizaron importantes aportes referidas a la investigación para las mejoras en las organizaciones.

Teoría de los dos factores de Herzberg

Según Robbins et al (2014) también llamada teoría de la motivación e Higiene, se enfoca en los factores intrínsecos que se asocian a la insatisfacción laboral los autores hacen referencia acerca de los factores que producían satisfacción e insatisfacción en su trabajo de dicha investigación se lograron separar dos tipos de factores, Factores higiénicos: comparan con el nivel de agua mínimo necesario para poder tener a flote el barco, la presencia de estos factores permite que la persona no se sienta insatisfecha en su trabajo pero no implica que generaran la motivación necesaria para la consecución de los objetivos, las condiciones de trabajo, la supervisión recibida, el salario, etc. Factores motivacionales. Se representa como la energía que da el impulso necesario para conducir a las personas a depositar sus fuerzas en la organización con el objeto de alcanzar los resultados. Ejemplos: El grado de responsabilidad,

el reconocimiento, la posibilidad de progreso. En síntesis, la teoría de los dos factores afirma que la satisfacción en el cargo es función del contenido o de las actividades desafiantes y estimulantes del cargo, estos son los llamados factores motivadores intervienen en la insatisfacción en el cargo depende del ambiente, de la supervisión, de los colegas y del contexto general del cargo, en la vida de la organización la falta de cobertura de los factores higiénicos provocará la insatisfacción de sus miembros, impidiendo al mismo permanecer en un estado de motivación debido a su preocupación por satisfacer necesidades de este tipo, una vez satisfechas en forma mínima las necesidades higiénicas esto evitará que los miembros de la organización padezcan un estado de insatisfacción, pero no será suficiente para provocar una actitud motivante.

Para Neira (2013) publicó en la revista Atlas de la Administración Científica Marcando los Caminos de Prosperidad publicada en México. Maslow planteó el concepto de la Jerarquía de Necesidades que fundamenta, el desarrollo de la escuela humanista en la administración y permite adentrarse en las causas que mueven a las personas a trabajar en una empresa y a aportar parte de su vida a ella. Su concepto de jerarquía de necesidades muestra las necesidades de cada individuo y en una organización con una estructura, Al satisfacer las necesidades de determinado nivel, el individuo encuentra en las necesidades del siguiente nivel su meta próxima de satisfacción. Nos muestra que al tener otra meta es en donde se ha encontrado la falla de dicha teoría, ya que el ser humano siempre quiere más. Pero no solo hay fallas al analizar dicha teoría se ha encontrado el punto ideal de la teoría de Maslow es aquel en el cual el hombre se sienta "autorrealizado", se podría decir que menos del 1% de las personas llegan a la plena realización.

Teoría de las tres Necesidades por McClelland

Según Robbins et al (2014) con referencia a esta teoría los autores resaltan sus aportaciones esta teoría fue escrita por McClelland la cual establece que tres teorías no innatas son los principales impulsos en el trabajo, la cual se centra en la necesidad del logro que es el motor para sobresalir y llegar al éxito, la necesidad

de poder esta necesidad se centra en hacer que otros trabajadores se comporten de manera que no lo lograría ningún otro medio y la necesidad de afiliación que es la necesidad de tener relaciones amigables y cercanas relaciones interpersonales, en esta teoría los autores hacen hincapié que los individuos con una alta necesidad de logro luchan día a día por el logro personal más que por la recompensa del éxito, y realizan una retroalimentación acerca de su desempeño para saber si están mejorado y trazase metas, McClelland mostro en esta teoría que capacitar al personal para que puedan lograr sus metas trazadas y sus objetivos obtendrán un buen resultado que es la satisfacción completa de las personas y esto influye en la administración de las organizaciones.(Pg. 510)

Teoría de la diferenciación a través del servicio al cliente (Jacques Horovitz)

Según Vargas y Aldana (2007) para las investigadoras quienes explican el relativo crecimiento de sectores de servicios con relación a otros sectores como a la creación de empleo y a la producción de riqueza, la otra demanda más importante es los servicios profesionales, en general las autoras concluyeron que administrar efectivamente no es la suma de acciones sino que el producto de interacciones de cada sistema con el reto de institucionalizarse hace que la certeza de los resultados den plena Satisfacción de los Clientes internos y externos, desde los programas de fidelización de clientes, hasta la creación de cultura de servicio. Jacques Horovitz realza que la excelencia es la base para un buen coeficiente de calidad la cual se da del valor obtenido con el precio saldado, teóricamente se basa en como competir a través del servicio y la mejora de satisfacción de los usuarios resaltando el servicio y un mecanismo de gestión del servicio que inicia con el conocimiento del cliente y finaliza con el seguimiento y control.

Teoría de la Equidad

Según Robbins et al (2014) en esta teoría los autores comparten sus aportaciones ya que inciden en que esta teoría plantea que los empleados comparan sus aportaciones y resultados en el trabajo con los de otras personas importantes y

luego corrigen cualquier inequidad, esta teoría explica que la Satisfacción se produce cuando una cierta cantidad de individuos siente que el nivel de resultados obtenidos en cierto proceso se encuentra equilibrado con su ingreso a ese proceso y se ciñe al tiempo, coste y esfuerzo acuerdo con esta teoría, la satisfacción se produce cuando una determinada parte siente que el nivel de los resultados obtenidos en un proceso está en alguna medida equilibrados con sus entradas a ese proceso tales como el coste, el tiempo y el esfuerzo, la explicación está enfocada en justicia distributiva es decir que la cantidad y asignación de recompensas entre los trabajadores es justa, en este aspecto también se centra la justicia procedimental la cual se enfoca en la confianza que se tiene al jefe y en donde ellos deben considerar compartir abiertamente la información sobre las decisiones de las mejoras de la organización y tengan una comunicación fluida jefes y empleados para que salgan a relucir las verdaderas necesidades de los trabajadores. (pg. 516).

Dentro del marco de la investigación de sobre las teorías relacionadas a satisfacción del usuario se ha considera la Teoría de la diferenciación a través del servicio al cliente (Jacques Horovitz) Según Vargas y Aldana (2007) , esta teoría está enfocada en la satisfacción plena dentro del marco de la creación de empleo y la producción de la riqueza hace énfasis en como competir a través del servicio y la mejora de satisfacción de los usuarios resaltando el servicio y un mecanismo de gestión del servicio que inicia con el conocimiento del cliente y finaliza con el seguimiento y control. Es por ello que se ha considerado para esta investigación referente a la variable satisfacción del usuario en la municipalidad de Huarochirí en el año 2017.

1.3. Justificación

La presente investigación se justifica porque permitirá determinar la importancia de la administración de Recursos Humanos y Satisfacción del Usuario de La Municipalidad de Huarochirí, 2017 y tomar conciencia sobre la capacitación que necesita el personal para poder realizar sus funciones eficientemente, y finalmente la investigación se justifica porque nos permitirá identificar las características y tener ideas mucho más acertadas del sector en estudio, Además esta investigación se realiza con el fin de proporcionar información válida, confiable y oportuna, a las autoridades, a los investigadores, a los estudiantes de la Universidad Cesar Vallejo y a todos los ciudadanos de la provincia de Huarochirí Región Lima y a todos los Peruanos sobre la percepción de la administración Pública en los Gobiernos Regionales, es por ello que resulta necesario presentar esta Tesis. La justificación en la investigación puede ser de carácter teórico, práctico o metodológico. (Meléndez 2012)

Justificación Teórica

Para la presente investigación se justifica ya que se recopiló información una serie de conceptos y teorías que nos va a ayudar a comprender la importancia de la gestión en el estado y las variables de administración de Recursos Humanos con la variable de Satisfacción del Usuario ya que son muy importantes para el logro de los objetivos y metas institucionales y además de las mejoras en la atención al Usuario y los cuales se les está dando más importancia en estos últimos años. Esta justificación se da cuando el propósito de la investigación es generar reflexión, y debate académico sobre los acontecimientos. (Borja 2012)

Justificación Práctica

Para la justificación práctica de esta investigación se desarrolló en mejoras de la gestión de la Municipalidad de Huarochirí ya que servirá para realizar mejoras en la Gestión ya que en dicha institución se ha percibido un ambiente laboral deficiente ya que al no haber una buena administración de recursos humanos

influye en la satisfacción del usuario quien es el más afectado esta investigación aportara para que se pueda tomar las medidas los diversos indicadores como medidas de mejora. Existe una justificación práctica cual mediante la investigación se ayudara a resolver un problema. (Borja 2012)

Justificación Metodológica

Para la justificación metodológica en esta investigación se utilizara métodos, técnicas y procedimientos válidos y confiables a través de los cuales se obtuvieron los resultados de la investigación, además la información será de gran utilidad porque ayudara a realizar mejoras en la administración en especial en el factor Humano y la satisfacción de estos lo cual permitirá que la gestión en la municipalidad sea exitosa.

1.4. Problema

Realidad Problemática

A nivel mundial, el alcalde y ejecutivo están personificado por el cabildo o consejo municipal en América Latina, el sistema de gobierno municipal posee como base el patrón español predominando el tipo “clásico” o “dual” compuesto por ambos órganos de gobierno y administración, En unos países como Argentina, la partición de poderes entre el ejecutivo y el deliberativo es legalmente establecida, el alcalde no es parte del Concejo deliberante. En distintos países tal como México no existe la partición de poderes, el alcalde forma parte del cabildo y posee voto de calidad. El consejo es el órgano admitido de gobierno integrado por el ejecutivo, los funcionarios en América Latina a partir la época colonial, cuando existió el primer sistema de gobierno local. (Nickson 2003)

Por otra parte Los municipios chilenos constituyen un servicio público y forman parte del Estado. No son considerados parte del gobierno, sino órganos encargados de la administración local, no obstante lo cual tienen con la administración central relaciones de subordinación y coordinación. Una reforma

municipal debe considerar otorgar mayores atribuciones, según la tipología que se les asigne a los municipios y sus diferentes características, no cabe duda que los municipios constituyen un servicio público y que forman parte del Estado. (Fernández, 2013)

En el Perú hay en la actualidad 196 municipalidades provinciales, 1655 municipalidades distritales, 2534 municipalidades en centros poblados, según el Registro Nacional Municipal en una población de 31,826018 habitantes entre 18 a 70 años proyectado al 31 de junio 2017, el Gobierno Regional de Lima está compuesto por el Consejo Regional que es el Órgano normativo y fiscalizador del Gobierno Regional. Le corresponde las funciones y atribuciones que se establecen que le sean delegadas. Está integrado por los Consejeros Regionales elegidos por cada Provincia, el cual está presidida por el gobernador regional, Nelson Chui Mejía. Huarochirí es una provincia del centro del Perú situada en la parte central y oriental del departamento de Lima. Tiene una población de 72.845 habitantes, de los cuales 49.334 (67.8%) viven en área urbana y 23.511 (32.2%) en área rural y Cuenta con 32 distritos. (INEI 2017).

La Municipalidad de Huarochirí está situada en el distrito de Matacana donde el alcalde que preside la gestión actual hasta el 2018 es el señor Hugo Fredy González Carhuavilca, es en esta institución que se ha podido identificar diversos problemas con los que la gestión trabaja y se ha identificado uno de los más importantes ya que se relaciona a los pobladores y a la administración ya que dicho personal no cuenta con la preparación, el perfil y la capacitación adecuada para ocupar los cargos y así poder desarrollar sus funciones, esto también se debe a que cuando ingresa un alcalde nuevo o gestión nueva a dicha institución ingresa con un equipo de colaboradores que apoyaron en su campaña y los mismos que no cuentan con la experiencia para poder resolver o realizar sus funciones y es más aun cuando están en el cargo estos colaboradores públicos no son capacitados por parte de la institución e individualmente por tal motivo no pueden desempeñar su cargo con calidad en servicio y eficiencia esto conlleva a que la gestión en dicha institución no sea exitosa y se vea reflejada en el usuario ya que a menudo se presentan quejas de la atención por parte del personal es por

ello que identifiqué Administración de Recursos Humanos como variable de estudio y Satisfacción del Usuario de La Municipalidad de Huarochirí Región Lima, año 2017 y para el cual se investigara el nivel de relación que existe entre ambas variables.

1.4.1. Formulación del problema

Ante la realidad de la de la problemática planteada de Municipalidad de Huarochirí, con relación a la Administración de Recursos Humanos y satisfacción del usuario en el año 2017 planteamos el siguiente problema.

Problema general de la Investigación

¿Qué relación existe entre la administración de recursos humanos y satisfacción del usuario de La Municipalidad Huarochirí, 2017?

Problemas específicos

Problemas específicos 1

¿Qué relación existe entre satisfacción al usuario y la dimensión organización de personal de la Municipalidad de Huarochirí, 2017?

Problemas específicos 2

¿Qué relación existe entre satisfacción del usuario y la dimensión estilo de comunicación de la Municipalidad de Huarochirí, 2017?

Problemas específicos 3

¿Qué relación existe entre satisfacción al usuario y la dimensión de supervisión y evaluación de desempeño de la Municipalidad de Huarochirí, 2017?

Problemas específicos 4

¿Qué relación existe entre satisfacción usuario y la dimensión capacidad profesional de la Municipalidad de Huarochirí, 2017?

1.5. Hipótesis

Hernández (2014) definió que las hipótesis son las guías de una investigación de estudio, indican lo que tratando de probar y pueden definirse como explicaciones tentativas del fenómeno investigado formuladas a manera de proposiciones.

De hecho, en nuestra vida cotidiana constantemente elaboramos hipótesis acerca de muchas “cosas” y luego indagamos (investigamos) si son o no ciertas.

Esta hipótesis es una definición tentativa (porque no tenemos la certeza que son ciertas) y queda expresada como proposición (propone o afirma algo). Posteriormente investigamos si la hipótesis es aceptada o rechazada al observar el resultado. (pg.104)

Hipótesis general de la investigación

Existe una relación directa entre la administración de recursos humanos y satisfacción del usuario de La Municipalidad Huarochirí, 2017?

Hipótesis específicas

Hipótesis específicas 1

Existe una relación directa de la satisfacción del usuario con la dimensión de organización de personal de Huarochirí, 2017.

Hipótesis específicas 2

Existe una relación directa de la satisfacción del usuario con la dimensión estilo de comunicación de la Municipalidad de Huarochirí, 2017.

Hipótesis específicas 3

Existe una relación directa de la satisfacción del usuario con la dimensión de supervisión y evaluación de desempeño la Municipalidad de Huarochirí, 2017.

Hipótesis específicas 4

Existe una relación directa de la satisfacción del usuario con la dimensión capacidad profesional de la Municipalidad de Huarochirí, 2017.

1.6. Objetivos de la investigación

Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la administración de recursos humanos y satisfacción del usuario de La municipalidad de Huarochirí, 2017.

Objetivos Específicos:

Objetivos Específicos 1

Determinar relación que existe entre la satisfacción del usuario y la dimensión organización de personal de la Municipalidad de Huarochirí, 2017.

Objetivos Específicos 2

Determinar relación que existe entre la satisfacción del usuario y la dimensión estilo de comunicación de la Municipalidad de Huarochirí, 2017.

Objetivos Específicos 3

Determinar relación que existe entre la satisfacción del usuario y la dimensión de supervisión y evaluación de desempeño de la Municipalidad de Huarochirí, 2017.

Objetivos Específicos 4

Determinar relación que existe entre la satisfacción del usuario y la dimensión capacidad profesional de la Municipalidad de Huarochirí, 2017.

II. Marco Metodológico

2.1. Las variables

Variable Administración de recursos humanos

Definición conceptual

Huamán y Pantoja (2014) citado a Bass (1985) definieron a la administración de recursos humanos consiste en integrar y coordinar los recursos organizacionales para alcanzar los objetivos definidos de la manera más eficaz y eficiente posible. Las personas que integran la organización forman un grupo de trabajo guiado por reglas y normas que regulan su funcionamiento su conducta su actitud y su responsabilidad y cuya actuación refleja la situación en la organización los cuales están enfocados en la organización de personal, el estilo de comunicación de forma ascendente y descendente, además de la supervisión y evaluación de desempeño como parte del desarrollo laboral, y sobre todo la capacidad de los profesionales para desarrollar sus funciones (pg.74)

Definición conceptual de satisfacción del usuario

Castillo (2005) citado (SERVQUAL 1992) quien indico la satisfacción del usuario como un aspecto muy importante ya que de esto depende su crecimiento de la empresa tanto a nivel personal como empresarial en el cual se medirá confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; el mismo que ha permitido estudiar y analizar la calidad de servicio y nivel de satisfacción del usuario en la municipalidad de Huarochirí en el año 2017.

2.2. Operacionalización de las variables

Definición operacional de administración de recursos humanos

Es la descomposición de una variable desde el concepto en la operacionalitas.

Administración de recursos humanos hace referencia a distribución correcta del personal con la finalidad de coordinar e integrarlos para alcanzar los objetivos de la empresa.

Tabla 01

Operacionalización de la variable administración de recursos humanos

Variable	Dimensiones	Indicadores	ítem	Escala de medición
Administración de Recursos Humanos	Organización de personal	Organiza equipos de trabajo Determinación de funciones Designa coordinadores por meritocracia Se contribuyen metas anuales	1-4	Ordinal Nunca =1 Casi nunca =2 A veces =3 Casi siempre =4 Siempre =5
	Estilo de comunicación	Se comunica de forma descendente Se comunica de forma ascendente Se comunica en forma horizontal Pose análisis crítico	5-9	
	Supervisión y evaluación de desempeño	Énfasis en los castigos y medidas disciplinarias Se monitorea la planificación curricular Se Realiza eventos de capacitación Otorga estímulos y sanciones	10-14	
	Capacidad profesional	Demuestra sus conocimientos Pone en práctica su experiencia laboral Afianza los conocimientos Demuestra responsabilidad	15-20	

Fuente: Según Bass (1985), citado por Huamán y Pantoja (2014) adaptado por el investigador.

Definición operacional de satisfacción del usuario

Es descomposición de una variable desde el concepto en la operacionalita. Satisfacción del usuario hace referencia al nivel de conformidad del individuo cuando recibe algún servicio.

Tabla 02

Operacionalización de la variable Satisfacción del usuario

Variable	Dimensiones	Indicadores	ítem	Escala de medición
Satisfacción del Usuario	Confiabilidad	Cuando se soluciona las dudas del usuario		
		Interés por resolver las dudas Muestran un buen servicio Atienden en el tiempo acordado		
	Capacidad de respuesta	Responder rápidamente a las dudas de los usuarios Ayuda a los usuarios Responde las preguntas Satisface las dudas	1-5	ordinal
			6-10	Nunca =1 Casi nunca =2 A veces =3
	Seguridad	Los usuarios se sienten seguros de los tramites que realizan Confían en la veracidad de las respuestas	11-15	Casi siempre =4 Siempre =5
Tienen seguridad de la información brindada Confían en el personal		16-20		
empatía	Atención individualizada Conoce las necesidades Horarios flexibles son siempre amables			

Fuente: según SERVQUAL (1992) citado por castillo (2005), adaptado por el investigador

2.3. Metodología

El enfoque que se aplicó en la investigación fue cuantitativo, al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2014) indicó que el enfoque cuantitativo utiliza el procesamiento de datos las cuales son recogidas en la aplicación de los instrumentos de medición para realizar la contratación de las hipótesis teniendo en cuenta el análisis estadístico que le corresponde según la medición de las variables. Para contrastar las hipótesis siguen procedimientos para tomar decisiones para luego obtener las conclusiones y generalizarlos a la población de estudio de acuerdo a su realidad problemática.

Es una investigación de enfoque cuantitativo. Benavides (2013) "Cuantitativa porque permite examinar los datos de manera científica, de manera específica en forma numérica, generalmente con ayuda de herramientas del campo de la estadística" (p. 38)

2.4. Tipo de estudio

El tipo de estudio es básica pura, Según Sotelo (2015) La investigación científica pura o sustantiva tiene como finalidad ampliar y profundizar el conocimiento de la realidad. Busca el conocimiento por el conocimiento mismo, más allá de sus posibles aplicaciones prácticas, su objetivo consiste en ampliar y profundizar en el saber de la realidad y en tanto este saber que se pretende construir es un saber científico, su propósito será el de obtener generalizaciones cada vez mayores (hipótesis, leyes, teorías) .

La presente investigación se llevó a cabo utilizando el Método Hipotético deductivo de nivel descriptivo de enfoque cuantitativo estadístico por la utilización de fórmulas para la tabulación de datos en el programa spss 22, cifras de carácter numérico sobre las variables en estudio y que pretenden fundamentar sólidamente la hipótesis.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), la investigación es de nivel descriptivo, porque los estudios descriptivos “buscan especificar las propiedades, características y los perfiles de persona, grupos, comunidades, procesos, objetivos y otro fenómeno que se someta a un análisis. pg.126

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), La investigación también es de nivel correlacional, ya que los estudios correlaciones tienen “como propósito conocer la relación o el grado de asociación que exista entre los conceptos, o variables pg.128.

La presente investigación se llevó a cabo utilizando el Método Hipotético deductivo de nivel descriptivo de enfoque cuantitativo estadístico por la utilización de fórmulas para la tabulación de datos en el programa spss 22, cifras de carácter numérico sobre las variables en estudio y que pretenden fundamentar sólidamente la hipótesis.

De ahí que mediante el tipo de investigación básica permite avanzar la información de tipo descriptiva, transversal, para reflexionar sobre el objeto de estudio que es la relación que existe entre los valores interpersonales y la resolución de conflictos.

2.5. Diseño de la Investigación

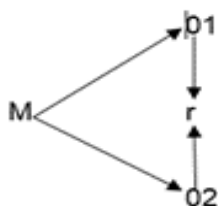
Hernández, Fernández, Baptista (2014) refirió que en el diseño de estudio se representa el punto donde se conectan las etapas conceptuales por tal motivo esta investigación es No experimental - transversal de tipo descriptivo correlacional así mismo define que este estudio se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (p, 126).

Diseño no experimental-transversal

No experimental, son los estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de las variables y los cuales se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos (p. 152)

Diseño Transversal, Asimismo Hernández, Fernández y baptista (2014) indican que: “Recolectan datos en un solo momento y tiempo único donde su propósito es describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento” (p, 130)

De dichos conceptos este estudio se analiza enfocado a la administración de recursos humanos y satisfacción del usuario. Dicho estudio se realizó en un mismo momento.



Se observa:

M: muestra del estudio

O1: variable 1

O2: variable 2

R: relación de ambas

Esquema del diseño de investigación (Sánchez y Reyes, 2002)

2.6. Población, muestra

Población

Constituyendo una población censal por cuanto constituido por los 100 trabajadores la Municipalidad de Huarochirí.

Se trabajó con la totalidad de 100 trabajadores que laboran en las áreas relacionadas a las variables y se encuentran en distintos regímenes laborales así como Planilla y los CAS y terceros de la municipalidad en el año 2017. Población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones Hernández, Fernández y baptista (2014)

No presenta muestra ya que se trabajó con la totalidad de la población censal.

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos de la investigación

Técnicas de recolección de datos

Se utilizó la técnica de encuesta para el 100% de la muestra y poder obtener los resultados.

De acuerdo con Hernández et al (2014) define que la encuesta es el procedimiento más adecuado para la recolección de los datos ,es por tal motivo que se decide utilizar esta técnica para este estudio y tendremos como muestra total a 100 trabajadores de la Municipalidad de Huarochirí, Región Lima 2017.

Instrumentos de recolección de datos.

El instrumento para la recolección de datos ha sido el cuestionario, elaborado con 20 preguntas de la variable administración de recursos humanos y 20 preguntas de la variable satisfacción del usuario, este

Instrumentos denominados cuestionario tipo Likert, y cada ítem está estructurado con 5 alternativas como: 1) nunca 2) casi nunca 3) a veces 4) casi siempre 5) siempre con preguntas para que respondan a criterio de forma individual y los cuales están constituidos con relación a las variables, este instrumento fue

aplicado a los 100 trabajadores de la Municipalidad Huarochirí, Región Lima 2017, como se detalla a continuación.

Ficha técnica

Instrumento I:

Para medir la (variable 1 Administración de recursos humanos)

Autores: Huamán farfán Enrique Santos, Pantoja Trujillo Edelmira Luz Adaptado: Jiménez Chavarria Analy (2017).

Sujetos de investigación : trabajadores de las áreas administrativas de la Municipalidad de Huarochirí. Técnica : Encuesta

Estructura : cuestionario de 20 ítems de alternativa y respuestas tipo Likert, las dimensiones estructuradas en 5 alternativas de forma 5) siempre, 4) casi siempre, 3) a veces, 2) casi nunca 1) nunca.

Descripción: se entregó un cuestionario a cada uno de los Participantes donde podrán responder según su criterio: el tiempo de duración es de 20 minutos.

Trabajo de campo: los resultados obtenidos por medio de la encuesta son vitales para el desarrollo de la herramienta de la recolección de datos cuya finalidad es apoyar el análisis de los datos del trabajo de investigación.

De los baremos tenemos para la variable y sus dimensiones tenemos:

Variable:	Dimensiones entre 5 ítems
Alto [74; 100>	Alto [15; 20>
Medio [47; 73>	Medio [10; 15>
Bajo [20; 46>	Bajo [1; 5>

Instrumento II

Ficha técnica Para medir la (variable 2 Satisfacción del Usuario)

Nombre: Encuesta, Instrumento SERVQUAL

Autor: SERVQUAL

Adaptado: Jimenez Chavarria Analy 2017

Objetivo: Determinar la Satisfacción del Usuario en la municipalidad de Huarochirí.

Significación: La lista consta de 20 ítems con 4 dimensiones

Lugar de aplicación: Municipalidad de Huarochirí, 2017

Aplicación: directa

Duración: El tiempo de duración para desarrollar la prueba es de aproximadamente 20 minutos

Aplicación: El ámbito para su aplicación los 100 trabajadores de la municipalidad que laboran en distintas arias.

Puntuación: La escala de medición es tipo Likert.

De las alternativas propuestas a los encuestados para la variable tenemos:

Variable:	Dimensiones entre 4 y 5 ítems	
Alto [74; 100>	Alto [15; 20>	Alto [15; 20>
Medio [47; 73>	Medio [10; 15>	Medio [10; 15>
Bajo [20; 46>	Bajo [4; 9>	Bajo [1; 5>

Validación y Confiabilidad de los instrumentos

Validación a través de juicio de expertos

En la presente investigación la validez se refiere al grado en que un instrumento realmente mide las variables administración de recursos humanos y satisfacción del usuario.

Según (Hernández, Fernández, & Baptista 2014) definen en términos generales al valor en que un instrumento calcula realmente la variable que se proyecta medir, y que logran ser medidas por:

Validez interna

Se verificó que el instrumento fue construido en base a conceptos teóricas, luego se estableció dimensiones, indicadores e ítems, así como el sistema de evaluación en base al objetivo de investigación, logrando medir lo que se tenía planificado en la investigación.

Validez por constructo

Este procedimiento se efectuó en base a los fundamentos teóricos.

Opinión de expertos

La validez del contenido de los instrumentos para las variables administración de recursos humanos y satisfacción del usuario fue sometido a juicio de expertos Catedráticos de la universidad, expertos en Gestión Pública, sus aportes fueron necesarios en la verificación de la construcción y contenido de manera que estos se ajusten al estudio planteado para tal efecto se hizo revisar el cuestionario, siendo los expertos las siguientes personalidades que se muestran a continuación.

Tabla 03

Opinión de expertos sobre administración de recursos humanos y satisfacción del usuario.

	experto	coherencia	Pertinencia	relevancia	Total
01	Mg. Romero Vela Sonia lidia	si	si	si	3
02	Mg. Rivera castilla Samuel	si	si	si	3
03	Mg. Willian S. Flores Sotelo	si	si	si	3

Fuente: elaboración propia

Confiabilidad

El presente trabajo de investigación consta de 2 Variables: la administración de recursos humanos y satisfacción del usuario quienes a su vez se han definido en 8 dimensiones y 40 ítems de tipo Likert.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), «la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales» (p. 200).

Valores Nivel: No es confiable de -1 a 0, Baja confiabilidad de 0,01 a 0,49; Moderada confiabilidad de 0,5 a 0,75; Fuerte confiabilidad de 0,76 a 0,89
Alta confiabilidad de 0,9 a 1

Administración de recursos humanos

Se calculó la confiabilidad de consistencia interna de los instrumentos, mediante el Alfa de Cron Bach, cuyos resultados se aprecian en la Tabla 4. Se observó que el coeficiente Alfa de Cron Bach es de 0.968 para los 20 ítems de la variable Este valor indica que la confiabilidad es alta para las dos variables de estudio.

Tabla 04

Confiabilidad de la variable Administración de recursos humanos

Resumen de procesamiento de casos			
Variable	Alfa Cronbach	N de elementos	Total de personas
Administración de Recursos Humanos	0.968	20	100

Fuente: elaboración Propia

Satisfacción del Usuario

Se realizó el cálculo de la confiabilidad de los instrumentos, mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, que permitirá estimar la fiabilidad, cuyos resultados se plasman en la Tabla 05, en el cual tenemos coeficiente Alfa de Cronbach de 0.861 aplicados a los 20 ítems de la encuesta Este valor indica que la confiabilidad es moderada para la variables de estudio.

Tabla 05

Confiabilidad de la variable satisfacción del usuario.

Resumen de procesamiento de casos			
Variable	Alfa Cronbach	N de elementos	Total personas
Satisfacción del Usuario	0.861	20	100

Fuente: elaboración Propia

Procedimientos en recolección de datos

Primero: elaboramos el instrumento en investigación, como el cuestionario de preguntas, en función de los indicadores, fotocopias de estos instrumentos.

Segundo: Se distribuyeron los cuestionarios de preguntas a 100 pobladores

Tercero: Se procesaron los datos obtenidos que se muestran más adelante.

Cuarto: se realizó el análisis descriptivo; luego de la elaboración de la matriz de datos de los cuestionarios se realizó la estadística descriptiva mediante en tablas y figuras teniendo en cuenta los niveles y rangos de cada variable y sus respectivas dimensiones.

2.8. Métodos de análisis de datos

Con respecto al análisis de datos se utilizó el programa SPSS, versión 22, para los siguientes análisis:

Sotelo (2013). El Análisis Estadístico; utilizado en dos niveles; en primer lugar para realizar los análisis descriptivos de cada una de las variables de la tesis; en segundo lugar para hacer el análisis inferencial con el fin de encontrar significatividad en los resultados de acuerdo al valor porcentual para hacer las conclusiones.

Para el análisis inferencial; se aplicó el estadístico Rho de Spearman ya que los datos no siguen una distribución normal y además los instrumentos de medición han sido medidos en escala ordinal, lo cual se utilizó el software SPSS versión 22.

Según Hernández et al Existen diversas interpretaciones para el coeficiente de correlación, para la investigación se tomó en cuenta lo siguiente.

No existe correlación alguna entre las variables.

Correlación positiva muy débil: 0.01 a 0.24; Correlación positiva débil: 0.25 a 0.49; Correlación positiva media: 0.50 a 0.74; Correlación positiva considerable: 0.75 a 0.89; Correlación positiva muy fuerte: 0.90 a 0.99; Correlación positiva perfecta: 1.00.

2.9. Aspectos Éticas.

La presente investigación realizada sobre Administración de Recursos Humanos y Satisfacción del Usuario, está fundamentada principios éticos, en primer lugar por la autonomía, donde la persona decide por sí misma, velando por los intereses de los demás en este caso estaría velando por los trabajadores de la municipalidad de Huarochirí, además el principio de confidencialidad, porque es la propiedad de la información y la que garantiza que esta accesible únicamente a personal autorizado a acceder a dicha información de confiabilidad, el cual busca contribuir con las demás personas como por ejemplo, universitarios docentes entre otros, y por último el principio de responsabilidad, o bien una forma de responder que implica el claro conocimiento de que los resultados de cumplir o no las obligaciones, recaen sobre uno mismo.

iii. Resultados

3.1 Descripción de resultados

En el presente capítulo se exponen los resultados de la investigación, en primer término desde una perspectiva descriptiva y en segundo momento contrastando las hipótesis del trabajo.

Análisis descriptivo de la variable administración de recursos humanos.

Tabla 06

Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción sobre el nivel administración de recursos humanos Municipalidad de Huarochirí 2017.

Tabla de contingencia Administración de Recursos Humanos * Satisfacción del Usuario

			Administración de Recursos Humanos			
			Alto	Bajo	Medio	Total
Satisfacción del Usuario	Baja	N	0	50	10	60
		% del total	0.0%	50.0%	10.0%	60.0%
	Medio	N	1	10	29	40
		% del total	1.0%	10.0%	29.0%	40.0%
Total		N	1	60	39	100
		% del total	1.0%	60.0%	39.0%	100.0%

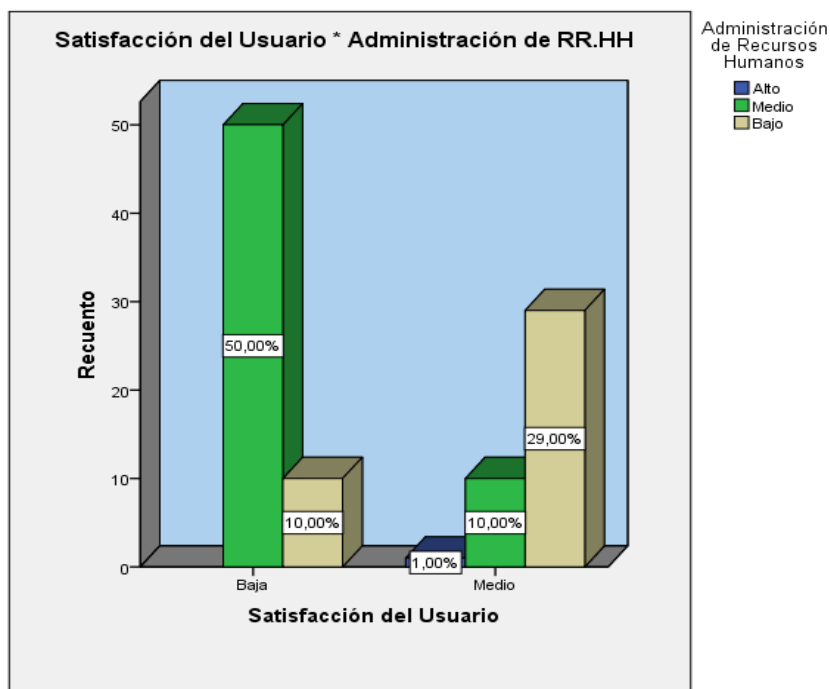


Figura 01. Distribución de porcentajes de la administración de recursos humanos y satisfacción del usuario.

Interpretación

La tabla 6 y figura 1 muestran la descripción referente a los niveles de las variables administración de recursos se observa que para esta variable tenemos un nivel bajo de 29% y nivel medio de 10% mientras en el nivel alto el 1%. Así mismo muestran la descripción referente a la variable satisfacción del usuario el 50% de los trabajadores (100) se encuentra en el nivel medio, 10% en el nivel Bajo y el 0% cuenta con nivel alto. En los trabajadores de la municipalidad de Huarochirí 2017.

Análisis descriptivo de las dimensiones

TABLA 07

Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción sobre el nivel satisfacción del usurario y la dimensión Organización de personal de Municipalidad de Huarochirí 2017.

Tabla de contingencia Satisfacción del Usuario * Organización de Personal

		Organización de Personal			
			Baja	Medio	Total
Satisfacción del Usuario	Baja	N	59	1	60
		% del total	59.0%	1.0%	60.0%
	Medio	N	1	39	40
		% del total	1.0%	39.0%	40.0%
Total		N	60	40	100
		% del total	60.0%	40.0%	100.0%

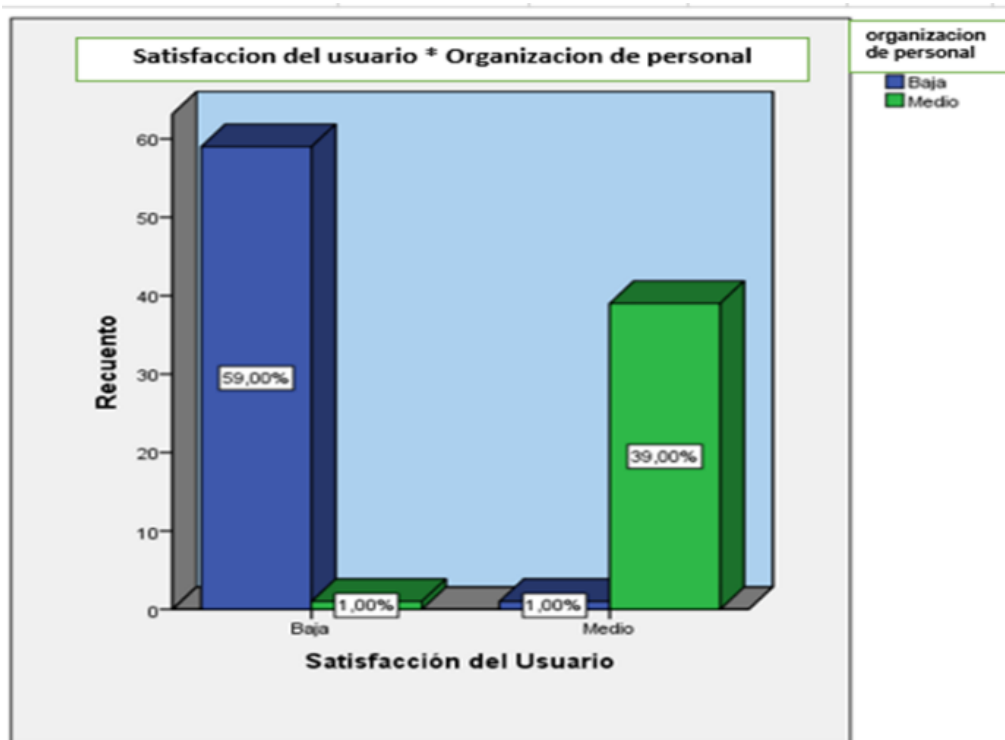


Figura 02 Distribución de porcentajes de la satisfacción del usuario y la dimensión organización de personal.

Interpretación

La tabla 7 y figura 2 muestran la descripción referente a los niveles de la variable satisfacción del usuario y la dimensión organización de personal respecto a la dimensión organización de personal, en el nivel bajo tenemos 1%, en el nivel medio 39%, y el 0% en el nivel alto. Mientras que para la variable satisfacción del usuario en el nivel medio el 1% en el nivel bajo 59% y 0% en el nivel alto de los trabajadores de la municipalidad de Huarochirí 2017.

TABLA 08

Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción sobre el nivel satisfacción del usuario y la dimensión estilo de comunicación de Municipalidad de Huarochirí 2017.

		Estilo de Comunicación			
		Baja	Medio	Total	
Satisfacción del Usuario	Baja	N	59	1	60
		% del total	59.0%	1.0%	60.0%
	Medio	N	1	39	40
		% del total	1.0%	39.0%	40.0%
Total		N	60	40	100
		% del total	60.0%	40.0%	100.0%

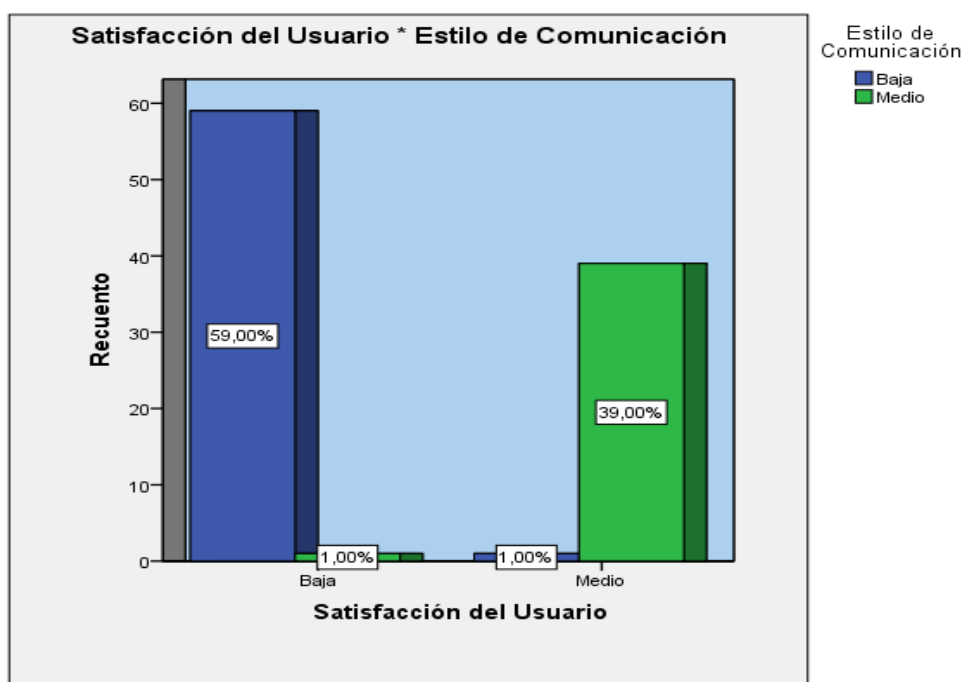


Figura 03 *Distribución de la variable satisfacción del usuario y su dimensión estilo de comunicación de la Municipalidad de Huarochirí 2017.*

Interpretación

La tabla 8 y figura 3 muestran la descripción referente a los niveles a la dimensión estilo de comunicación y la variable satisfacción del usuario respecto la dimensión estilo de comunicación respecto a los resultados de la dimensión tenemos un nivel bajo de 1%, nivel medio de 39% y 0% el nivel alto. Mientras que para la variable satisfacción del usuario tenemos un nivel bajo de 59%, un nivel medio de 1% y 0% en nivel alto, de los trabajadores de la municipalidad de Huarochirí 2017.

TABLA 09

Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción sobre el nivel satisfacción del usuario y la dimensión supervisión y evaluación de desempeño de Municipalidad de Huarochirí 2017.

			Supervisión y Evaluación de Desempeño		Total
			Baja	Medio	
Satisfacción del Usuario	Baja	N	59	1	60
		% del total	59.0%	1.0%	60.0%
	Medio	N	2	38	40
		% del total	2.0%	38.0%	40.0%
Total		N	61	39	100
		% del total	61.0%	39.0%	100.0%

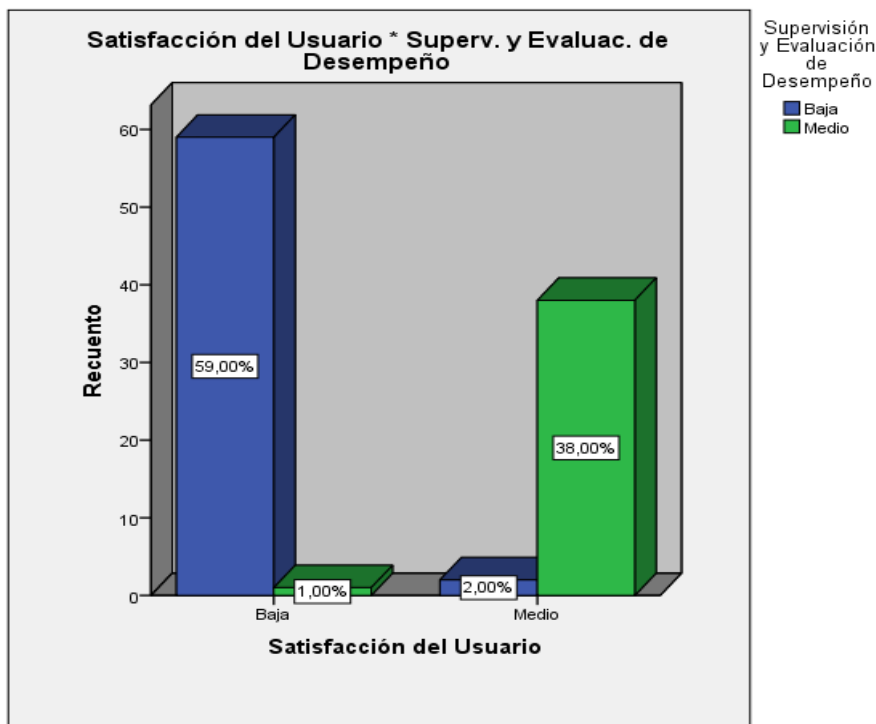


Figura 04 Distribución de porcentajes de la variable satisfacción del usuario y su dimensión supervisión y evaluación de desempeño de la Municipalidad de Huarochirí 2017.

Interpretación

La tabla 9 y figura 4 muestran la descripción referente a los niveles satisfacción del usuario y la dimensión supervisión y evaluación de desempeño con respecto a la dimensión en estudio se observa en el nivel medio 38%, nivel bajo de 2% y nivel alto 0%. Así mismo muestran la descripción referente a la Satisfacción del usuario en el nivel bajo 59%, en el nivel medio 1% y en el nivel alto 0% de los trabajadores de la municipalidad de Huarochirí 2017.

TABLA 10

Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción sobre el nivel satisfacción del usuario y la dimensión capacidad profesional de Municipalidad de Huarochirí 2017.

		Tabla de contingencia Satisfacción del Usuario * Capacidad Profesional			
		Capacidad Profesional			Total
Satisfacción del Usuario	Baja	N	58	2	
			% del total	58.0%	2.0%
	Medio	N	1	39	40
		% del total	1.0%	39.0%	40.0%
Total		N	59	41	100
		% del total	59.0%	41.0%	100.0%

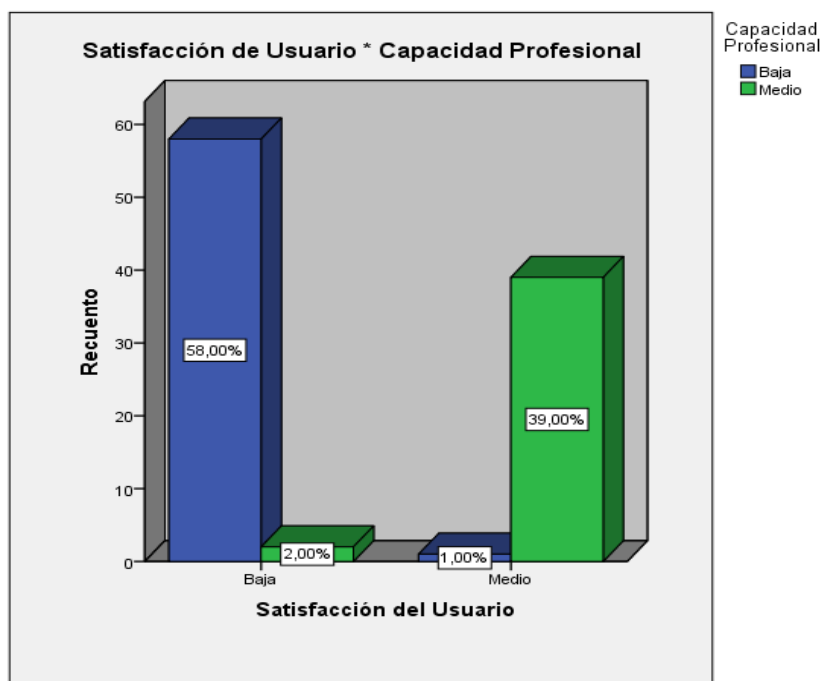


Figura 05 Distribución de porcentajes de la variable satisfacción del usuario y su dimensión capacidad profesional de la Municipalidad de Huarochirí 2017.

Interpretación

La tabla 10 y figura 5 muestran la descripción referente a los niveles de la satisfacción del usuario y la dimensión capacidad profesional con respecto a la dimensión en estudio se observan en el nivel bajo 1%, en el nivel medio 39% y 0% en el nivel alto. Mientras que para la variable satisfacción del usuario se observa un nivel bajo de 58%, nivel medio 2% y 0% en nivel alto. De los 100 trabajadores de la municipalidad de Huarochirí en el año 2017.

3.2 Contraste de Hipótesis

Para la demostración de la hipótesis de la investigación, se consideró el nivel de confianza del 99% (nivel de significancia $\alpha = 1\% = 0,00$), y se estableció el uso del estadístico de la prueba no paramétrico (Rho de Spearman).

Hipótesis general

H₀: No Existe relación significativa entre la variable administración de recursos humanos y la variable satisfacción del usuario en la municipalidad de Huarochirí en el año 2017.

H₁: Existe relación entre la administración de recursos humanos y satisfacción del usuario en la municipalidad de Huarochirí en el año 2017

TABLA 11

Coefficiente de Correlación de Rho Spearman entre las variables Administración de Recursos Humanos y Satisfacción del Usuario.

Correlaciones			ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS	SATISFACCION DEL USUARIO
Rho de Spearman	ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS	Coefficiente de correlación	1.000	0.907**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	100	100
	SATISFACCION DEL USUARIO	Coefficiente de correlación	0.907**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	100	100

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

La tabla 11 señala un coeficiente de correlación de Rho Spearman correlación buena entre las dos variables, los resultados del análisis estadístico que dan cuenta de la existencia de una relación $r = 907^{**}$ entre las variables: administración de recursos humanos y satisfacción del usuario, resultados que indican que existe una relación muy buena y positiva entre las dos variables.

Nivel de confianza: 99% ($\alpha = 0,01$)

Regla de decisión:

Si $p < \alpha$; se rechaza la hipótesis nula.

Si $p \geq \alpha$; se falla en rechazar la hipótesis nula.

Como Sig. (Bilateral) siendo el valor ($p = 0,000 < 0,01$) nos lleva a inducir en rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Al aceptar la H_1 , podemos afirmar que existe una relación directa entre la Administración de Recursos Humanos y Satisfacción del Usuario en la Municipalidad de Huarochirí, 2017. Esto indica que la variable va a reaccionar en 99% ante la dimensión o viceversa.

Hipótesis específica: 1

H₀: No Existe relación significativa entre la dimensión organización de personal y la variable satisfacción del usuario en la municipalidad de Huarochirí en el año 2017.

H₁: Existe relación significativa entre la dimensión organización de personal y la variable satisfacción del usuario en la municipalidad de Huarochirí en el año 2017.

TABLA 12

Correlación satisfacción del usuario y la organización del personal de la Municipalidad de Huarochirí 2017.

Correlaciones				
			SATISFACCION DEL USUARIO	ORGANIZACION DE PERSONAL
Rho de Spearman	SATISFACCION DEL USUARIO	Coeficiente de correlación	1.000	,886**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	100	100
	ORGANIZACION DE PERSONAL	Coeficiente de correlación	,886**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	100	100

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Resultado SPSS / Elaborado por el Investigador

Interpretación

En la tabla 12 se observa los resultados del análisis estadístico de Rho Spearman que dan cuenta de la existencia de una relación $r = 886^{**}$ entre la variable administración de recursos humanos y la dimensión organización de personal. Los resultados que indican que existe una relación muy buena y positiva entre dicha variable y dimensión.

Nivel de confianza: 99% ($\alpha = 0,01$)

Regla de decisión:

Si $p < \alpha$; se rechaza la hipótesis nula.

Si $p \geq \alpha$; se falla en rechazar la hipótesis nula.

Como Sig. (bilateral) $p = 0,000$ es menor que $0,01$ nos lleva a inducir en rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Al aceptar la H_1 , podemos afirmar que existe una relación directa entre la satisfacción del usuario y la dimensión Organización de personal en la Municipalidad de Huarochirí, 2017. Esto indica que la variable va a reaccionar en 99% ante la dimensión o viceversa.

Hipótesis específica: 2

H_0 : No Existe relación significativa entre la dimensión estilo de comunicación y la variable satisfacción del usuario en la municipalidad de Huarochirí en el año 2017.

H_1 : Existe relación significativa entre la dimensión estilo de comunicación y la variable satisfacción del usuario en la municipalidad de Huarochirí en el año 2017.

TABLA 13

Correlación satisfacción del usuario y el estilo de comunicación de la Municipalidad de Huarochirí 2017.

Correlaciones				
			SATISFACCION DEL USUARIO	ESTILOS DE COMUNICACION
Rho de Spearman	SATISFACCION DEL USUARIO	Coeficiente de correlación	1.000	,783**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	100	100
	ESTILOS DE COMUNICACION	Coeficiente de correlación	,783**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	100	100

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral). el Investigador
Fuente: Resultado SPSS / Elaborado por el Investigador

Interpretación

En la tabla 13 se observa los resultados del análisis estadístico de Rho de Spearman que dan cuenta de la existencia de una relación $r = 0.783^{**}$ entre la variable satisfacción del usuario y la dimensión estilo de comunicación. Los resultados indican que existe una relación buena y positiva.

Nivel de confianza: 99% ($\alpha = 0,01$)

Regla de decisión:

Si $p < \alpha$; se rechaza la hipótesis nula.

Si $p \geq \alpha$; se falla en rechazar la hipótesis nula.

Como Sig. (bilateral) $p = 0,000$ es menor que 0,01 nos lleva a inducir en rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Al aceptar la H_1 , podemos afirmar que existe una relación directa entre la satisfacción del usuario y la dimensión estilo de comunicación en la Municipalidad de Huarochirí, 2017. Esto indica que siendo la variable alta la dimensión va a reaccionar en un 99% o viceversa

Hipótesis específica: 3

H_0 : No Existe relación significativa entre la dimensión superación y evaluación de desempeño y la variable satisfacción del usuario en la municipalidad de Huarochirí en el año 2017.

H_1 : Existe relación significativa entre la dimensión superación y evaluación de desempeño y la variable satisfacción del usuario en la municipalidad de Huarochirí en el año 2017.

TABLA 14

Correlación satisfacción del usuario y la supervisión y evaluación de desempeño de la Municipalidad de Huarochirí 2017.

Correlaciones				
		SATISFACCION DEL USUARIO		
		SUPERVISION Y EVALUACION DE DESEMPEÑO		
Rho de Spearman	SATISFACCION DEL USUARIO	Coeficiente de correlación	1.000	0,920**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	100	100
	SUPERACION Y EVALUACION DE DESEMPEÑO	Coeficiente de correlación	0,920**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	100	100

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Resultado SPSS / Elaborado por el Investigador

Interpretación

En la tabla 14 se observa los resultados del análisis estadístico de rho Spearman que dan cuenta de la existencia de una relación $r = 0.920^{**}$ entre la variable satisfacción del usuario y la dimensión supervisión y evaluación de desempeño. Los resultados indican que existe una relación muy buena y positiva.

Nivel de confianza: 99% ($\alpha = 0,01$)

Regla de decisión:

Si $p < \alpha$; se rechaza la hipótesis nula.

Si $p \geq \alpha$; se falla en rechazar la hipótesis nula.

Como Sig. (bilateral) $p = 0,000$ es menor que 0,01 nos lleva a inducir en rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Al aceptar la H_1 , podemos afirmar que existe una relación directa entre la satisfacción del usuario y la dimensión estilo de comunicación en la Municipalidad de Huarochirí, 2017. Esto indica que la variable va a reaccionar en 90.2% ante la dimensión o viceversa.

Hipótesis Específica 4:

H₀: No existe una relación directa entre de la variable satisfacción del usuario con la dimensión capacidad profesional de la Municipalidad de Huarochirí, 2017.

H₁: Existe una relación directa entre de la variable satisfacción del usuario con la dimensión capacidad profesional en la Municipalidad de Huarochirí, 2017.

TABLA 15

Correlación satisfacción del usuario y la capacidad profesional de la Municipalidad de Huarochirí 2017.

Correlaciones				
			SATISFACCION DEL USUARIO	CAPACIDAD PROFESIONAL
Rho de Spearman	SATISFACCION DEL USUARIO	Coeficiente de correlación	1.000	0,904**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	100	100
	CAPACIDAD PROFESIONAL	Coeficiente de correlación	0,904**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	100	100

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Resultado SPSS / Elaborado por el Investigador

Interpretación

En la tabla 15 se observa los resultados del análisis estadístico que dan cuenta de la existencia de una relación $r = 0.904^{**}$ entre la variable satisfacción del usuario y la dimensión capacidad. Los resultados indican que existe una relación muy buena y positiva.

Nivel de confianza: 99% ($\alpha = 0,01$)

Regla de decisión:

Si $p < \alpha$; se rechaza la hipótesis nula.

Si $p \geq \alpha$; se falla en rechazar la hipótesis nula.

Como Sig. (bilateral) $p = 0,000$ es menor que 0,01 nos lleva a inducir en rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Al aceptar la H_1 , podemos afirmar que existe una relación directa entre de la satisfacción del usuario con la dimensión Capacidad profesional en la Municipalidad de Huarochirí, 2017.

IV. Discusiones

El análisis multivariado de las variables Administración de Recursos Humanos y Satisfacción del Usuario mediante la prueba del coeficiente de correlación “Rho” de Pearson arrojó un valor de 90.7 con un nivel de confianza de 99%, el resultado indica que las variables antes mencionadas se relacionan positivamente; de esta manera se confirma lo mencionado por Robbins (2013) donde menciona que la ARH como función se encarga de conseguir, capacitar, motivar, y retener a los empleados competentes. Los primeros pasos son planear el empleo, sumar personalmente mediante el reclutamiento, disminuir personal mediante la reducción, seleccionar a los empleados. Cuando las organizaciones realizan estos pasos correctamente pueden identificar y seleccionar a los empleados que les ayudaran a seguir sus dirección estratégica, esto se logra a través de la ayuda que se da para actualizar sus conocimientos y habilidades para el trabajo a través de la inducción, capacitación y el desarrollo, así mismo corrobora. Así mismo Gonzales (2015) en su investigación indicó según la fórmula de Rho de Spearman con 0.878^a un nivel de significancia de 0.01 lo cual indica que hay relación positiva muy alta.

Con respecto al análisis de la variable satisfacción del usuario y la dimensión organización de personal en estudio, se presenta una correlación Rho de Spearman alta y positiva (0,886), observamos que la Sig. (bilateral) $p = 0,000$ es menor que 0,01 nos lleva a inducir en rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Al aceptar la H1, podemos afirmar que existe una relación directa entre la satisfacción del usuario y la dimensión Organización de personal en la Municipalidad de Huarochirí, 2017 de un 88.6%. De esta manera se confirma lo mencionado por (Pino 2008) que indico que la organización de personal Consiste en determinar la estructura del personal dependiendo del modelo de organización empresarial elegida. Por otra parte se cuenta también con las Relaciones laborales: Normalmente esta función se desarrolla con los representantes de los trabajadores, motivada por cuestiones tales como contrataciones, política salarial, negociaciones colectivas, y pueden afectar al ámbito exclusivo de la empresa a un ámbito superior, así mismo Rosales (2016) en su investigación según formula de Rho Spearman de 0.78 de sus variable estilos de organización y su dimensión gestión administrativa tiene una correlación alta y positiva.

Con respecto al análisis de la variable satisfacción del usuario y la dimensión estilo de comunicación, se presenta una correlación Rho de Spearman alta y positiva de (0,783), observamos que la Sig. (Bilateral) $p = 0,000$ es menor que 0,01 nos lleva a inducir en rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Al aceptar la H1, podemos afirmar que existe una relación directa entre la satisfacción del usuario y la dimensión estilo de comunicación en la Municipalidad de Huarochirí, 2017. De esta manera se confirma lo mencionado por Fernández (2002) Refiere que el estilo de comunicación de una persona depende en gran medida de las características de personalidad del sujeto y de los patrones de comunicación conformados a lo largo de su experiencia, pero a la vez plantea que el mismo puede modificarse en función de hechos, características del contexto e intereses específicos. Así mismo Rosales (2016) indicó en su investigación según formula de Rho Spearman de 0.76 de su variable estilos de organización tradicional y su dimensión gestión administrativa es de correlación alta y positiva.

Con respecto al análisis de la variable satisfacción del usuario y la dimensión supervisión y evaluación de desempeño se presenta una correlación Rho de Spearman alta y positiva de (0,920), observamos que la Sig. (Bilateral) $p = 0,000$ es menor que 0,01 nos lleva a inducir en rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Al aceptar la H1, podemos afirmar que existe una relación directa entre la satisfacción del usuario y la dimensión Superación y evaluación de desempeño en la Municipalidad de Huarochirí, 2017. de 90.2% y de esta manera se confirma lo mencionado por Pérez, Véliz y Pardal (2016) la superación profesional como vía de desarrollo del intelecto y la actividad creadora para mejorar el estilo de vida. Así mismo Rosales (2016) en su investigación según formula de Rho Spearman de 0.70 de Gestión administrativa y su dimensión estilo de organización estratégica la correlación es alta y positiva.

Con respecto al análisis de la variable satisfacción del usuario y la dimensión capacidad profesional se presenta una correlación de Rho de Spearman alta y positiva de (0,904), observamos que la Sig. (Bilateral) $p = 0,000$ es menor que 0,01 nos lleva a inducir en rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Al aceptar la H1, podemos afirmar que existe una relación directa entre de la satisfacción del usuario con la dimensión Capacidad profesional en la Municipalidad de Huarochirí, 2017. De esta manera se confirma lo mencionado por Hernández (2010) Son las condiciones idóneas para el desarrollo de la creatividad de manera constante, como elemento central para desplegar la invención, encontrar soluciones alternativas a un problema planteado, de alejarse de enfoques estrechos es el resultado de una mentalidad amplia, flexible y creativa que debe acompañarse cada vez más con la coherencia moral de su actuación. Así mismo Rosales (2016) en su investigación según formula de Rho Spearman de 0.78 de su variable estilos de organización y su dimensión gestión administrativa. Así mismo Carbajal (2016) en su investigación indico que existe alta relación en su investigación sobre Gestión del talento Humano y desarrollo del turismo en la provincia de Huánuco.

v. Conclusiones

Primera: Con respecto a la conclusión general de las variables se consideró para la hipótesis general se concluye que existe relación muy buena y positiva entre la variable Administración de Recursos Humanos y la variable Satisfacción del Usuario en la Municipalidad de Huarochirí, 2017". Rho: 0,907, $p < 0,01$. Esto indica que siendo la variable buena la dimensión va a reaccionar en un 99% o viceversa. Así mismo Gonzales (2015) concluyó se encontró que los directivos y docentes siempre identifican las características de la cultura organizacional ,caracterizan los aspectos que alimentan la Satisfacción Laboral de docentes, casi siempre identifican los medios para el logro de la Satisfacción Laboral de docentes, se estableció una correlación alta, lo que indica que a medida que la variable Cultura organizacional aumenta en forma alta de la misma forma lo hará la variable Satisfacción Laboral de docentes y viceversa.

Segunda: Con respecto a la conclusión general de las variables se consideró para la hipótesis específica 1 se concluye que existe relación entre la variable satisfacción del Usuario y la dimensión Organización de Personal en la Municipalidad de Huarochirí. Rho: 0,886, $p < 0,01$. Esto indica que siendo la variable muy buena y positiva, la dimensión va a reaccionar en un 99% o viceversa. Así mismo Rosales (2014) se concluyó que existe relación significativa entre los estilos de organización y la gestión administrativa de la División de Investigación de Estafas y Otras Defraudaciones, Lima, 2014

Tercera: Con respecto a la conclusión general de las variables se consideró para la hipótesis específica 2 se concluye que existe relación buena entre la variable satisfacción del Usuario y la dimensión Estilo de Comunicación en la Municipalidad de Huarochirí. Rho: 0,783, $p < 0,01$. Esto indica que siendo la variable de índice buena la dimensión va a reaccionar en un 99% o viceversa. Así mismo Zapata (2015) Concluyo Los directores muestran un mayor grado de satisfacción con la

variable “Realización profesional” con un porcentaje de 31,7%, y un menor grado de satisfacción con la variable “Relación con la UGEL” con un porcentaje de 5%.

Cuarta: Con respecto a la conclusión general de las variables se consideró para la hipótesis específica 3 se concluye que existe relación muy buena entre la variable satisfacción del usuario y la dimensión de Supervisión y Evaluación de Desempeño en la Municipalidad de Huarochirí. Rho: 0,920, $p < 0,01$. Esto indica que siendo la variable alta la dimensión va a reaccionar en un 99% o viceversa. Así mismo Carbajal (2016) que a mayor gestión del talento humano, mayor es el desarrollo del turismo, aceptando la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula, La capacitación en gestión del talento humano de los operadores turísticos tiene una alta relación estratégica con el desarrollo del turismo en la provincia de Huánuco.

Quinta: Con respecto a la conclusión general de las variables se consideró para la hipótesis específica 4 se concluye que existe relación muy buena y positiva entre la variable satisfacción del Usuario y la dimensión Capacidad Profesional en la Municipalidad de Huarochirí. Rho: 0,904, $p < 0,01$. Esto indica que siendo la variable alta la dimensión va a reaccionar en un 99% o viceversa Así mismo Montealegre (2016) concluyó que La administración de recursos humanos de las empresas de transporte extraurbano de pasajeros de Chimaltenango se ejecuta de manera empírica, informal y desorganizada.

VI. Recomendaciones

Primero Con respecto a las variables administración de recursos humanos y satisfacción del usuario se recomienda a los Representantes de la Gestión de Municipal de Huarochirí implementar políticas públicas de calidad y realizar una reingeniería en la institución para tomar buenas decisiones y desarrollar una buena gestión tanto para el personal que labora en dicha institución como para los ciudadanos.

Segundo Con respecto a la dimensión de Organización de personal se recomienda realizar una gestión de procesos para un adecuado manejo de los recursos humanos, desarrollo de competencias y fortalecimiento de capacidades en el personal que labora en dicha institución ya que los colaboradores son el motor de toda organización.

Tercero Con respecto a la dimensión estilo de comunicación se recomienda que se Implemente estrategias adecuadas de comunicación eficaz descendente y ascendente entre los gerentes y todo el personal para que la comunicación sea más efectiva y la gestión sea exitosa de la municipalidad de Huarochirí.

Cuarto Con respecto a la dimensión Supervisión y Evaluación de desempeño se recomienda implementar programas de motivación para la superación personal y profesional de los trabajadores y les permita alcanzar los resultados que conlleve a tener un buen desempeño en el desarrollo de sus funciones. Generando así que se optimice la información de amañera oportuna, confiable y coadyude a que tengan una mejor calidad de vida.

Quinto Con respecto a la dimensión Capacidad profesional se recomienda incluir un plan estratégico y programas de capacitación además de convenios con instituciones públicas donde los profesionales y todo el personal pueda actualizar sus conocimientos y así puedan aportar el conocimiento adquirido a la municipalidad de Huarochirí.

VII. Referencias

- Bass, B. (1985). *Liderazgo y desempeño más allá de las expectativas*, Nueva York, editorial la Prensa Libre.
- Borja, M. (2012) *Libro de Metodología de la investigación científica*, Chiclayo, Perú.
- Boselie, P. Dietz, G. Boon, C. (2005) comunidades e investigaciones de recursos humanos y desempeño, editorial human resource management Journal.
- Bucchi, C. Sepúlveda, C. Monsalves, M. Bustos, L. (2012) *Measurement of User Satisfaction in Patients Receiving Emergency Dental Care at Five Primary Health Care Centers. Int. J. Odontostomat.* Pg. 80- 275.
- Camacho, G. (2016) *Teoría de la administración pública*. Editorial Purruá.
- Carbajal, M. (2015) *Gestión del talento humano y el desarrollo del turismo en la provincia de Huánuco*, tesis para optar el grado de Magister en ciencias administrativas con mención en gestión Pública, Perú, Universidad de Huánuco.
- Castillo, F. (2014). *Clima, Motivación y Satisfacción en Trabajadores de Diferentes Niveles jerárgicos*, Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica - Perú
- Censos Nacionales 2007, *XI de la población y VI de vivienda* http://censos.inei.gob.pe/censos2007/documentos/Resultado_CPV2007.pdf publicado, junio 2008.
- Cesar, L. (2012) *Gestión del recurso humano en enfermería en Mendoza*, tesis para optar el grado de licenciado en enfermería, en la ciudad de Mendoza Argentina, universidad nacional de Cuyo.
- Chiavenato, I. (2014) *Administración proceso administrativo*, 12va edición, I. México, editorial Mc. Graw Hil.
- Colvin, M. Rutland, F. (2008) *Is Maslow's Hierarchy of Needs a Valid Model of Motivation* documento en línea recuperado. Abril de 2011 de <http://www.business.latech.edu>.
- Diario la Republica (2015) publicado en. <http://larepublica.pe/02-12-2014/elecciones-regionales-chui> consultado: de publicado en <http://www->

prensaaldia.blogspot.pe/2015/01/nelson-chui-juramento-como-presidente.html, Perú.

Erazo, P. Yudith Milagros. (2012). *Administración de personal, definición, objetivos y estructura*, recuperado de <https://www.gestiopolis.com/administracion-de-personal-definicion-objetivos-y-estructura>.

Fernández, G. (2002) *Comunicación Educativa*. Editorial Pueblo y Educación. La Habana.

Fernández, J. (2013) *La administración del Estado y las municipalidades en*, Rev. IUS vol.7 no.32. Chile.

García, A. Lamadrid, V. (2007) *Modelo de programa Operativo anual para instituciones educativas, bajo ambiente Excel* Versión electrónica, Texto completo en <http://eumed.net/libros/2007c/332/index.htm>.

García, D. (2013) *Satisfacción del Usuario en términos de evaluación de servicios de la salud y Calidad de Atención al Usuario son los más importante en la salud pública tesis para optar el título de Médico cirujano*, Lima, universidad Ricardo Palma.

García, E. (2003) *Trabajo de calidad de la atención en salud desde la perspectiva del usuario Centro Materno Santa Lucía de Moche*. Trujillo-Perú

García, J. (2010) *La evaluación del desempeño en Contribuciones a la Economía*, en <http://www.eumed.net/ce>.

Gonzáles, Y. (2015) *cultura organizacional y satisfacción laboral de docentes en educación media general*, tesis para optar el grado de magister en gerencia educativa, en la ciudad de Maracaibo, Venezuela, Universidad Rafael Urdaneta.

González, J. (2016). *La administración pública de Vicente Fox*, del modelo estratégico de innovación gubernamental a la agenda de buen gobierno. Primera edición, México.

- González, N. (2015) *Características del recurso humano y comportamiento organizacional*, recuperado de <http://www.gestiopolis.com/caracteristicas-del-recurso-humano-y-comportamiento-organizacional-ensayo>.
- Güell, L. (2014) *la satisfacción laboral de los maestros en Catalunya*, tesis para optar el grado de Doctor en ciencias Humanas, sociales y Jurídicas, país España, universidad Nacional de Catalunya.
- Hernández, L. (2012) *Satisfacción laboral en vendedores de empresas distribuidoras de snacks*, tesis para optar el grado de licenciado en administración de empresas, en *la ciudad de Quetzaltenango* País de Guatemala, Universidad Rafael Landívar.
- Hernández, R, Fernández, C. Baptista, P. (2014) *libro de metodología de la investigación científica*, edición 6 Best Seller, México.
- Huamán, E. Pantoja, E. (2014) *la administración de recursos humanos y el clima organizacional en las instituciones educativas públicas*, en la red 08 del distrito de barranco UGEL-07 Lima Perú.
- Instituto Nacional de Estadísticas e Informática del Perú (2007) estadísticas censal de poblaciones del Perú, recuperado en, <https://www.inei.gob.pe/biblioteca-virtual/publicaciones-digitales>.
- Martínez, L. (2007) *Consideraciones teóricas sobre atención al cliente en Contribuciones a la Economía*, Texto completo en <http://www.eumed.net/ce>.
- Méndez, C. (2012) *Metodología, diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales*, México, editorial Limusa S.A.
- Montealegre, J. (2016) *Administración de recursos humanos en empresas de transporte extraurbano de pasajeros*, tesis para optar el grado de licenciado en administración de empresas, en Chimaltenango en la ciudad de Asunción País de Guatemala, Universidad Rafael Landívar.
- Nickson, A. (2003) *La descentralización Política*, ponencia presentada en el Seminario Internacional “Logros y desafíos de la descentralización en

América Latina”, CEBEM/CALP/RECAL, La Paz, Bolivia, recuperado de, www.cebem.org/cebem.php?cod=6

Olivos, J. (2013) *Gobernación municipal en alcances y desafíos*, Rev. IUS vol.7 no.32 Puebla jul. /dic. México.

Pérez, N. Véliz, Rodríguez, M. Pardal, L. (2016) *La superación profesional como vía de la preparación de los docentes*, Revista Atlante, en línea: <http://www.eumed.net/rev/atlante/2016/01/superacion.html>

Pino, M. (2008) *Recursos Humanos*, Editorial Editex S.A, España.

Robbins, S. Coulter, M. (2014) *libro administración* 12 edición, México, editorial Pearson.

Rodríguez, J. (2015) *Administración de Recursos Humanos*, recuperado en, <http://loreadministracionderecursoshumanos.blogspot.pe/2011/09/administracion-de-recursos-humanos.html>.

Rosales, L. (2014) *Los estilos de organización y la gestión administrativa de la división de investigación de estafas y otras defraudaciones de la Policía Nacional del Perú*, tesis para optar el grado de Magister en administración con mención en Gestión Pública, Lima, universidad Nacional de educación Enrique Guzmán y Valle.

Velázquez, R. (2012) *La satisfacción laboral. Un acercamiento teórico metodológico para su estudio* en Observatorio de la Economía Latinoamericana, recuperado de www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2012.

Zapata, G. (2015) *Satisfacción en el trabajo de los directores de los colegios de la Urbanización “Santa Rosa” de Sullana*, Tesis para el grado de Magister en Educación con Mención en Gestión Educativa, Piura, Perú. Universidad de Piura.

Zayas, P. Almaguer, M. Alvares, L. (2012) *investigación diseñar los instrumentos para estudio y evaluación de la influencia de la satisfacción laboral*, recuperado de, eumed.net/satisfaccion-laboral.

ANEXOS

Apéndice A.

MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

TÍTULO: ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS Y SATISFACCION DEL USUARIO						
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre administración de Recursos Humanos y Satisfacción del Usuario de La Municipalidad Huarochirí, 2017?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es la relación entre atención al usuario y la dimensión Organización de personal de la Municipalidad de Huarochirí, 2017?</p> <p>¿Cuál es la relación entre atención al usuario y la dimensión estilo de comunicación de la Municipalidad de Huarochirí, 2017?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la atención al usuario y la dimensión de superación y evaluación de desempeño de la Municipalidad de Huarochirí, 2017?</p> <p>¿Cuál es la relación entre Atención al usuario y la dimensión capacidad profesional de la Municipalidad Huarochirí, 2017?</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación entre Administración de Recursos Humanos y Satisfacción del Usuario de La Municipalidad de Huarochirí, 2017</p> <p>Objetivos Específicos: Determinar relación entre la atención al usuario y la dimensión Organización de personal de la Municipalidad de, Huarochirí, 2017</p> <p>Determinar relación entre Atención al usuario y la dimensión estilo de comunicación de la Municipalidad de Huarochirí, 2017</p> <p>Determinar relación entre Atención al usuario y la dimensión de superación y evaluación de desempeño de la Municipalidad de Huarochirí, 2017</p> <p>Determinar relación entre Atención al usuario y la dimensión capacidad profesional de la Municipalidad de Huarochirí, 2017</p>	<p>Hipótesis general Existe relación entre la Administración de Recursos Humanos y Satisfacción del Usuario de La Municipalidad de Huarochirí, 2017</p> <p>Hipótesis específicas Existente relación de la satisfacción del usuario con la dimensión Organización de personal de Huarochirí, 2017.</p> <p>Existe relación de la satisfacción del usuario con la dimensión Estilo de comunicación de la Municipalidad de Huarochirí, 2017.</p> <p>Existe relación de la satisfacción del usuario con la dimensión Supervisión y evaluación de desempeño la Municipalidad de Huarochirí, 2017.</p> <p>Existe relación de la satisfacción del usuario con la dimensión Capacidad profesional de la Municipalidad de Huarochirí, 2017.</p>	Variable 1: Administración de recursos humanos			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			Organización de personal	Organiza equipos de trabajo Determinación de funciones Designa coordinadores por meritocracia Se contribuyen metas anuales	4	Nunca =1 Casi nunca =2 A veces =3 Casi siempre =4 Siempre =5
			Estilo de comunicación	Se comunica de forma descendente Se comunica de forma ascendente Se comunica en forma horizontal Pose análisis crítico	5	
			Supervisión y de evaluación desempeño	Énfasis en los castigos y medidas disciplinarias Se monitorea la planificación curricular Se Realiza eventos de capacitación Otorga estímulos y sanciones	5	
			Capacidad profesional	Demuestra sus conocimientos Pone en práctica su experiencia laboral Afianza los conocimientos Demuestra responsabilidad	6	
			Variable 2. Satisfacción del usuario			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			Confiabilidad	Cuando se soluciona las dudas del usuario Interés por resolver las dudas Muestran un buen servicio Atienden en el tiempo acordado	5	Nunca =1 Casi nunca =2 A veces =3 Casi siempre =4 Siempre =5
			Capacidad de respuesta	Responder rápidamente a las dudad de los usuarios Ayuda a los usuarios Responde las preguntas Satisface las dudas	5	
seguridad	Los usuarios se sienten seguros de los tramites que realizan	5				

				Confían en la veracidad de las respuestas		
				Tienen seguridad de la información brindada Confían en el personal		
			empatía	Atención individualizada Conoce las necesidades Horarios flexibles son siempre amables	5	

Variables		Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Método De investigación	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	Métodos de análisis de datos
<p>V.1 Administración de recursos humanos</p> <p>Definición Conceptual Huamán y Pantoja (2014) citado a Bass (1985) consiste en integrar y coordinar los recursos organizacionales para alcanzar los objetivos definidos de la manera más eficaz y eficiente posible os cuales están enfocados en la organización de personal, el estilo de comunicación de forma ascendente y descendente, además de la supervisión y evaluación de desempeño como parte del desarrollo laboral, y sobre todo la capacidad de los profesionales para desarrollar sus funciones (pg.74)</p>	<p>V.2 Satisfacción laboral</p> <p>Definición Conceptual Castillo (2005) citado (SERVQUAL 1992) quien indico la satisfacción del usuario como un aspecto muy importante ya que de esto depende su crecimiento de la empresa tanto a nivel personal como empresarial en el cual se medirá confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; el mismo que ha permitido estudiar y analizar la calidad de servicio y nivel de satisfacción del usuario en la municipalidad de Huarochirí en el año 2017.</p>	<p>Tipo Básica</p> <p>Nivel Descriptivo- correlacional</p> <p>Diseño: No experimental de corte transversal.</p>	<p>*Población: Se trabajó con la población censal de 100 trabajadores de la municipalidad de Huarochirí.</p>	<p>Teniendo en cuenta el tipo y diseño de la investigación y las características de las variables, se utilizó el método hipotético-deductivo.</p>	<p>Variable 1: *Técnica -Encuesta *Instrumento -Cuestionario 20 ítems Administración: Colectiva e individual. Duración: 20 minutos</p> <p>Variable 2: *Técnica -Encuesta *Instrumento -Cuestionario 20 ítems Administración: Colectiva e individual. Duración: 20 minutos</p>	<p>Los análisis a que se someterán la información obtenida en esta investigación es mediante el uso de la estadística descriptiva para hallar la correlación las frecuencias y se hizo uso la prueba de Rho Spearman, utilizando el programa spss22 se tabularon las tablas y gráficos.</p>

Apéndice B. Instrumentos

Cuestionario: Satisfacción del usuario

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

N	ITEM	1	2	3	4	5
	Dimensión: Confiabilidad					
1	¿Cuándo el personal promete algo al usuario en cierto tiempo se cumple?					
2	¿Cuándo los usuarios tienen algún problema, muestran un sincero interés en solucionarlo?					
3	¿Los trabajadores muestran habitualmente un buen servicio?					
4	¿Los trabajadores muestran los servicios en tiempo acordado?					
5	¿Se muestran sus registros sin errores?					
	Dimensión: Capacidad de respuesta					
6	¿Información puntual y sinceridad acerca de las condiciones de atención de servicios?					
7	¿Servicio rápido y ágil de los empleados?					
8	¿El personal siempre está dispuesto a ayudar a los clientes?					
9	¿No importa si están muy ocupados para responder a las preguntas de los usuarios?					
10	¿El personal tiene conocimiento de los procesos para resolver dudas del usuario?					
	Dimensión: seguridad					
11	¿Los clientes confían en la veracidad de las respuestas?					
12	¿Los clientes se sienten seguros con la información que brinda el personal?					
13	¿Tiene seguridad de los trámites que realizan?					
14	¿Los usuarios son capaces de tener confianza en el personal?					
15	¿Los empleados reciben el apoyo adecuado para realizar su trabajo?					
	Dimensión: empatía					
16	¿Se da una atención individualizada a cada uno de los usuarios?					
17	¿El personal conoce las necesidades de los usuarios?					
18	¿El personal busca lo mejor para los usuarios?					
19	¿Tienen los horarios flexibles y adaptables los diferentes usuarios?					
20	¿Se siente un buen clima laboral en la atención al usuario?					

VALIDES DEL INSTRUMENTO- CUESTIONARIO por 3 expertos

Expertos 01



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita):

Mg. SONIA LIDIA ROMERO UGARTE.

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría con mención en Gestión Pública de la UCV, en la sede Los Olivos – Lima norte, promoción 2015 II, aula 713, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magíster.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es Administración de Recursos Humanos y Satisfacción del Usuario 2017, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

Anahy JIMENEZ CHAVARRÍA

DV. 414056846

Variable: Administración de recursos humanos

Huamán y Pantoja (2014) citado a Bass (1985) definieron a la administración de recursos humanos consiste en integrar y coordinar los recursos organizacionales para alcanzar los objetivos definidos de la manera más eficaz y eficiente posible. Las personas que integran la organización forman un grupo de trabajo guiado por reglas y normas que regulan su funcionamiento su conducta su actitud y su responsabilidad y cuya actuación refleja la situación en la organización los cuales están enfocados en la organización de personal, el estilo de comunicación de forma ascendente y descendente, además de la supervisión y evaluación de desempeño como parte del desarrollo laboral, y sobre todo la capacidad de los profesionales para desarrollar sus funciones (pg.74)

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1

Organización de personal: consiste en la coordinación de diferentes actividades de contribuyentes individuales con la finalidad de efectuar intercambios planeados con el ambiente para lo cual deben de haber diferentes subsistemas de control de recursos humanos para las diversas áreas en las organizaciones secciones donde puedan desarrollar sus funciones correctamente lo cual está enfocado en la estructura del personal dependiendo del modelo de organización. Por otra parte se cuenta también con las relaciones laborales normalmente esto se desarrolla con los representantes de los trabajadores o líderes de la organización quienes dirigen al personal. (Huamán y Pantoja 2014: citado a Bass 1985, pg.75)

Dimensión 2

Estilo de comunicación: se entienden como la forma que adopta la comunicación organizacional para impartir comunicación a sus trabajadores además lo definen como un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que surgen entre los miembros de la organización también influyen positiva o negativamente las conductas actitudes y opiniones de los trabajadores agilizando retrasando el logro de sus objetivos de cada área establecida por la organización, ya que esta comunicación puede ser formal o informal, además de estar enfocada en la comunicación descendente en donde la comunicación es de arriba hacia abajo y ascendente en donde la comunicación es de abajo hacia arriba y horizontal donde la comunicación es directa en el nivel jerárquico en la organización. (Huamán y Pantoja 2014: citado a Bass 1985, pg.77)

Dimensión 3

Supervisión y evaluación de desempeño: definen que la necesidad de supervisar se cuándo se reconoce la forma como deben ser las situaciones carretas de las incorrectas en la administración y poder tener métodos acertados para mejorar las situaciones teniendo un análisis de visión clara y coherente de los problemas y así poder tomar una buena decisión. La evaluación del desempeño es el proceso continuo y periódico de evaluación a todos los trabajadores de la idoneidad demostrada, las competencias y resultados del trabajo para lograr los objetivos de la organización, por parte del jefe inmediato, partiendo del auto evaluación y los criterios de los compañeros que laboran en el área. (Huamán y Pantoja 2014: citado a Bass 1985, pg.73)

Dimensión 4

Capacidad profesional: Son las condiciones idóneas para el desarrollo de la creatividad de manera constante, como elemento central para desplegar la invención, encontrar soluciones alternativas a un problema planteado, de alejarse de enfoques estrechos es el resultado de una mentalidad amplia, flexible y creativa que debe acompañarse cada vez más con la coherencia moral de su actuación. (Huamán y Pantoja 2014: citado a Bass 1985 pg.73)

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Administración de recursos humanos

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	NIVEL	RANGOS
Organización de personal	Organiza equipos de trabajo Determinación de funciones Designa coordinadores por meritocracia Se contribuyen metas anuales	1-4	Alto Media Baja	Nunca =1 Casi nunca =2 A veces =3 Casi siempre =4 Siempre =5
Estilo de comunicación	Se comunica de forma descendente Se comunica en forma horizontal Pose análisis crítico	5-9	Alto Media Baja	Nunca =1 Casi nunca =2 A veces =3 Casi siempre =4 Siempre =5
Supervisión y evaluación de desempeño	Enfasis en los castigos y medidas disciplinarias Se monitorea la planificación curricular Se Realiza eventos de capacitación Otorga estímulos y sanciones	10-14	Alto Media Baja	Nunca =1 Casi nunca =2 A veces =3 Casi siempre =4 Siempre =5
Capacidad profesional	Demuestra sus conocimientos Pone en práctica su experiencia laboral Afianza los conocimientos Elabora y ejecuta Demuestra responsabilidad	15-20	Alto Media Baja	Nunca =1 Casi nunca =2 A veces =3 Casi siempre =4 Siempre =5

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE LA ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión Organización de personal								
1	¿Se ha difundido a todo el personal sus funciones y limitaciones consignadas en el R.I de la MDH?	✓		✓		✓		
2	¿Los equipos de trabajo cumplen con sus funciones establecidas?	✓		✓		✓		
3	¿Se observa un dialogo fluido entre el personal de la Municipalidad de Hurochiri?	✓		✓		✓		
4	¿El director organiza equipos de trabajo para alcanzar las metas institucionales?	✓		✓		✓		
Dimensión Estilo de comunicación								
5	¿Considera usted que el Gerente se comunica solo para controlar al personal?	✓		✓		✓		
6	¿Considera usted que el Gerente se comunica porque le interesa conocer el parecer y sentir de su personal?	✓		✓		✓		
7	¿La comunicación entre los compañeros va acompañado de afecto y aprecio?	✓		✓		✓		
8	¿La comunicación es directa y personalizada?	✓		✓		✓		
9	¿La comunicación es horizontal entre los directivos y personal?	✓		✓		✓		
Dimensión supervisión y evaluación de desempeño								
10	¿Se han observado medidas disciplinarias para quienes incumplen las normas?	✓		✓		✓		
11	¿Se observa equidad en la actitud del director al aplicar las sanciones?	✓		✓		✓		
12	¿Monitorea permanentemente para evaluar el desempeño laboral?	✓		✓		✓		
13	¿Realiza eventos de capacitación profesional después de los resultados del monitoreo?	✓		✓		✓		
14	¿Otorga estímulos y sanciones de acuerdo a sus funciones que realice?	✓		✓		✓		
Dimensión Capacidad profesional								
15	¿Demuestra sus conocimientos profesionales?	✓		✓		✓		
16	¿Pone en práctica su experiencia laboral?	✓		✓		✓		
17	¿Afianza los conocimientos aprendidos?	✓		✓		✓		
18	¿Elabora y ejecuta oportunamente planes programas y actividades de la MDH?	✓		✓		✓		
19	¿Posee análisis crítico que le permita tomar decisiones en asuntos importantes?	✓		✓		✓		
20	¿Demuestra responsabilidad en la entrega oportunamente de los trabajos asignados?	✓		✓		✓		

Variable Administración de recursos humanos

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: DNI: 40117025

Especialidad del validador: Mg. Sonia Romero 2da Esp - Investigación científica y estadística

¹Perinencia: El ítem corresponde al concepto teórico buscado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Si entiendo sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

20 de Mayo del 2017



Firma del Experto Informante.

Satisfacción del usuario



DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: Satisfacción del Usuario

Castillo (2005) citado (SERVQUAL 1992) quien indico la satisfacción del usuario como un aspecto muy importante ya que de esto depende su crecimiento de la empresa tanto a nivel personal como empresarial en el cual se medirá confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; el mismo que ha permitido estudiar y analizar la calidad de servicio y nivel de satisfacción del usuario en la municipalidad de Huarochirí en el año 2017.

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1

Confiabilidad: habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y confiable. (Castillo 2005: citado a SERVQUAL1992).

Dimensión 2

Capacidad de respuesta: disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido. (Castillo 2005: citado a SERVQUAL1992).

Dimensión 3

Seguridad: conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza. (Castillo 2005: citado a SERVQUAL1992)

Dimensión 4

Empatía: atención personalizada que ofrece la organización a sus usuarios. (Castillo 2005: citado a SERVQUAL1992). Así

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Satisfacción del usuario

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	NIVELES	RANGOS
Confiabilidad	Cuando se soluciona las dudas del usuario Interés por resolver las dudas Muestran un buen servicio Atienden en el tiempo acordado	1-5	Alto Media Baja	Nunca =1 Casi nunca =2 A veces =3 Casi siempre =4 Siempre =5
Capacidad de respuesta	Responder rápidamente a las dudas de los usuarios Ayuda a los usuarios Responde las preguntas Satisface las dudas	6-10	Alto Media Baja	Nunca =1 Casi nunca =2 A veces =3 Casi siempre =4 Siempre =5
seguridad	Los usuarios se sienten seguros de los tramites que realizan Confían en la veracidad de las respuestas Tienen seguridad de la información brindada Confían en el personal	11-15	Alto Media Baja	Nunca =1 Casi nunca =2 A veces =3 Casi siempre =4 Siempre =5
empatía	Atención individualizada Conoce las necesidades Horarios flexibles son siempre amables	16-20	Alto Media Baja	Nunca =1 Casi nunca =2 A veces =3 Casi siempre =4 Siempre =5

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION DEL USUARIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión: Confiabilidad							
1	¿Cuándo el personal promete algo al usuario en cierto tiempo se cumple?	✓		✓		✓		
2	¿Cuándo los usuarios tienen algún problema, muestran un sincero interés en solucionarlo?	✓		✓		✓		
3	¿Los trabajadores muestran habitualmente un buen servicio?	✓		✓		✓		
4	¿Los trabajadores muestran los servicios en tiempo acordado?	✓		✓		✓		
5	¿Se muestran sus registros sin errores?	✓		✓		✓		
	Dimensión: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Información puntual y sinceridad acerca de las condiciones de atención de servicios?	✓		✓		✓		
7	¿Servicio rápido y ágil de los empleados?	✓		✓		✓		
8	¿El personal siempre está dispuesto a ayudar a los clientes?	✓		✓		✓		
9	¿No importa si están muy ocupados para responder a la preguntas de los usuarios?	✓		✓		✓		
10	¿El personal tiene conocimiento de los procesos para resolver dudas del usuario?	✓		✓		✓		
	Dimensión: seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Los clientes confían en la veracidad de las respuestas?	✓		✓		✓		
12	¿Los clientes se sienten seguros con la información que brinda el personal?	✓		✓		✓		
13	¿Tiene seguridad de los trámites que realizan?	✓		✓		✓		
14	¿Los usuarios son capaces de tener confianza en el personal?	✓		✓		✓		
15	¿Los empleados reciben el apoyo adecuado para realizar su trabajo?	✓		✓		✓		
	Dimensión: seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
16	¿Los clientes confían en la veracidad de las respuestas?	✓		✓		✓		
17	¿Los clientes se sienten seguros con la información que brinda el personal?	✓		✓		✓		
18	¿Tiene seguridad de los trámites que realizan?	✓		✓		✓		
19	¿Los usuarios son capaces de tener confianza en el personal?	✓		✓		✓		
20	¿Los empleados reciben el apoyo adecuado para realizar su trabajo?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dni Mg: DNI: 40117025

Especialidad del validador: Mg. Sonia Romero 2da Esp - Investigación científica y estadística

¹Perinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.
³Cieridad: Se otorga sin dificultad alguna al enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

20 de Mayo del 2017



Firma del Experto Informante.

Experto 02



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): RIVERA CASTILLA SAMUEL

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría con mención en Gestion Publica de la UCV, en la sede Los Olivos – Lima norte, promoción 2015 II, aula 713, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magister.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es Administración de Recursos Humanos y Satisfacción del Usuario 2017, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Anely Jimenez Chavarria
DNI: 44056846

Variable administración de recursos humanos



DEFINICION CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: Administración de recursos humanos

Huamán y Pantoja (2014) citado a Bass (1985) definieron a la administración de recursos humanos consiste en integrar y coordinar los recursos organizacionales para alcanzar los objetivos definidos de la manera más eficaz y eficiente posible. Las personas que integran la organización forman un grupo de trabajo guiado por reglas y normas que regulan su funcionamiento su conducta su actitud y su responsabilidad y cuya actuación refleja la situación en la organización los cuales están enfocados en la organización de personal, el estilo de comunicación de forma ascendente y descendente, además de la supervisión y evaluación de desempeño como parte del desarrollo laboral, y sobre todo la capacidad de los profesionales para desarrollar sus funciones (pg.74)

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1

Organización de personal: consiste en la coordinación de diferentes actividades de contribuyentes individuales con la finalidad de efectuar intercambios planeados con el ambiente para lo cual deben de haber diferentes subsistemas de control de recursos humanos para las diversas áreas en las organizaciones secciones donde puedan desarrollar sus funciones correctamente lo cual está enfocado en la estructura del personal dependiendo del modelo de organización. Por otra parte se cuenta también con las relaciones laborales normalmente esto se desarrolla con los representantes de los trabajadores o líderes de la organización quienes dirigen al personal. (Huamán y Pantoja 2014: citado a Bass 1985, pg.75)

Dimensión 2

Estilo de comunicación: se entienden como la forma que adopta la comunicación organizacional para impartir comunicación a sus trabajadores además lo definen como un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que surgen entre los miembros de la organización también influyen positiva o negativamente las conductas actitudes y opiniones de los trabajadores agilizando retrasando el logro de sus objetivos de cada área establecida por la organización, ya que esta comunicación puede ser formal o informal, además de estar enfocada en la comunicación descendente en donde la comunicación es de arriba hacia abajo y ascendente en donde la comunicación es de abajo hacia arriba y horizontal donde la comunicación es directa en el nivel jerárquico en la organización. (Huamán y Pantoja 2014: citado a Bass 1985, pg.77)

Dimensión 3

Supervisión y evaluación de desempeño: definen que la necesidad de supervisar se cuándo se reconoce la forma como deben ser las situaciones carretas de las incorrectas en la administración y poder tener métodos acertados para mejorar las situaciones teniendo un análisis de visión clara y coherente de los problemas y así poder tomar una buena decisión. La evaluación del desempeño es el proceso continuo y periódico de evaluación a todos los trabajadores de la idoneidad demostrada, las competencias y resultados del trabajo para lograr los objetivos de la organización, por parte del jefe inmediato, partiendo del auto evaluación y los criterios de los compañeros que laboran en el área. (Huamán y Pantoja 2014: citado a Bass 1985, pg.73)

Dimensión 4

Capacidad profesional: Son las condiciones idóneas para el desarrollo de la creatividad de manera constante, como elemento central para desplegar la invención, encontrar soluciones alternativas a un problema planteado, de alejarse de enfoques estrechos es el resultado de una mentalidad amplia, flexible y creativa que debe acompañarse cada vez más con la coherencia moral de su actuación. (Huamán y Pantoja 2014: citado a Bass 1985 pg.73)

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Administración de recursos humanos

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	NIVEL	RANGOS
Organización de personal	Organiza equipos de trabajo Determinación de funciones Designa coordinadores por meritocracia Se contribuyen metas anuales	1-4	Alto Media Baja	Nunca =1 Casi nunca =2 A veces =3 Casi siempre =4 Siempre =5
Estilo de comunicación	Se comunica de forma descendente Se comunica en forma horizontal Pose análisis crítico	5-9	Alto Media Baja	Nunca =1 Casi nunca =2 A veces =3 Casi siempre =4 Siempre =5
Supervisión y evaluación de desempeño	Enfasis en los castigos y medidas disciplinarias Se monitorea la planificación curricular Se Realiza eventos de capacitación Otorga estímulos y sanciones	10-14	Alto Media Baja	Nunca =1 Casi nunca =2 A veces =3 Casi siempre =4 Siempre =5
Capacidad profesional	Demuestra sus conocimientos Pone en práctica su experiencia laboral Añanza los conocimientos Elabora y ejecuta Demuestra responsabilidad	15-20	Alto Media Baja	Nunca =1 Casi nunca =2 A veces =3 Casi siempre =4 Siempre =5

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE LA ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión Organización de personal								
1	¿Se ha difundido a todo el personal sus funciones y limitaciones consignadas en el R.I de la MDH?	✓		✓		✓		
2	¿Los equipos de trabajo cumplen con sus funciones establecidas?	✓		✓		✓		
3	¿Se observa un dialogo fluido entre el personal de la Municipalidad de Huarochiri?	✓		✓		✓		
4	¿El director organiza equipos de trabajo para alcanzar las metas institucionales?	✓		✓		✓		
Dimensión Estilo de comunicación								
5	¿Considera usted que el Gerente se comunica solo para controlar al personal?	✓		✓		✓		
6	¿Considera usted que el Gerente se comunica porque le interesa conocer al parecer y sentir de su personal?	✓		✓		✓		
7	¿La comunicación entre los compañeros va acompañado de afecto y aprecio?	✓		✓		✓		
8	¿La comunicación es directa y personalizada?	✓		✓		✓		
9	¿La comunicación es horizontal entre los directivos y personal?	✓		✓		✓		
Dimensión supervisión y evaluación de desempeño								
10	¿Se han observado medidas disciplinarias para quienes incumplen las normas?	✓		✓		✓		
11	¿Se observa equidad en la actitud del director al aplicar las sanciones?	✓		✓		✓		
12	¿Monitorea permanentemente para evaluar el desempeño laboral?	✓		✓		✓		
13	¿Realiza eventos de capacitación profesional después de los resultados del monitoreo?	✓		✓		✓		
14	¿Otorga estímulos y sanciones de acuerdo a sus funciones que realice?	✓		✓		✓		
Dimensión Capacidad profesional								
15	¿Demuestra sus conocimientos profesionales?	✓		✓		✓		
16	¿Pone en práctica su experiencia laboral?	✓		✓		✓		
17	¿Afiianza los conocimientos aprendidos?	✓		✓		✓		
18	¿Elabora y ejecuta oportunamente planes programas y actividades de la MDH?	✓		✓		✓		
19	¿Posee análisis crítico que le permita tomar decisiones en asuntos importantes?	✓		✓		✓		
20	¿Demuestra responsabilidad en la entrega oportunamente de los trabajos asignados?	✓		✓		✓		

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: Rivera Castilla Samuel DNI: 09722872

Especialidad del validador: Mg. Administración

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiente cuando los ítem planteados son suficientes para medir la dimensión.

19 de Mayo del 2017


Firma del Experto Informante.

Variable satisfacción del usuario



DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: Satisfacción del Usuario

Castillo (2005) citado (SERVQUAL 1992) quien indico la satisfacción del usuario como un aspecto muy importante ya que de esto depende su crecimiento de la empresa tanto a nivel personal como empresarial en el cual se medirá confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; el mismo que ha permitido estudiar y analizar la calidad de servicio y nivel de satisfacción del usuario en la municipalidad de Huarochirí en el año 2017.

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1

Confiabilidad: habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y confiable. (Castillo 2005: citado a SERVQUAL1992).

Dimensión 2

Capacidad de respuesta: disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido. (Castillo 2005: citado a SERVQUAL1992).

Dimensión 3

Seguridad: conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza. (Castillo 2005: citado a SERVQUAL1992)

Dimensión 4

Empatía: atención personalizada que ofrece la organización a sus usuarios. (Castillo 2005: citado a SERVQUAL1992). Así

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Satisfacción del usuario

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	NIVELES	RANGOS
Confiabilidad	Cuando se soluciona las dudas del usuario Interés por resolver las dudas Muestran un buen servicio Atienden en el tiempo acordado	1-5	Alto Media Baja	Nunca =1 Casi nunca =2 A veces =3 Casi siempre =4 Siempre =5
Capacidad de respuesta	Responder rápidamente a las dudas de los usuarios Ayuda a los usuarios Responde las preguntas Satisface las dudas	6-10	Alto Media Baja	Nunca =1 Casi nunca =2 A veces =3 Casi siempre =4 Siempre =5
seguridad	Los usuarios se sienten seguros de los tramites que realizan Confían en la veracidad de las respuestas Tienen seguridad de la información brindada Confían en el personal	11-15	Alto Media Baja	Nunca =1 Casi nunca =2 A veces =3 Casi siempre =4 Siempre =5
empatía	Atención individualizada Conoce las necesidades Horarios flexibles son siempre amables	16-20	Alto Media Baja	Nunca =1 Casi nunca =2 A veces =3 Casi siempre =4 Siempre =5

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION DEL USUARIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión: Confiabilidad							
1	¿Cuándo el personal promete algo al usuario en cierto tiempo se cumple?	✓		✓		✓		
2	¿Cuándo los usuarios tienen algún problema, muestran un sincero interés en solucionarlo?	✓		✓		✓		
3	¿Los trabajadores muestran habitualmente un buen servicio?	✓		✓		✓		
4	¿Los trabajadores muestran los servicios en tiempo acordado?	✓		✓		✓		
5	¿Se muestran sus registros sin errores?	✓		✓		✓		
	Dimensión: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Información puntual y sinceridad acerca de las condiciones de atención de servicios?	✓		✓		✓		
7	¿Servicio rápido y ágil de los empleados?	✓		✓		✓		
8	¿El personal siempre está dispuesto a ayudar a los clientes?	✓		✓		✓		
9	¿No importa si están muy ocupados para responder a la preguntas de los usuarios?	✓		✓		✓		
10	¿El personal tiene conocimiento de los procesos para resolver dudas del usuario?	✓		✓		✓		
	Dimensión: seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Los clientes confían en la veracidad de las respuestas?	✓		✓		✓		
12	¿Los clientes se sienten seguros con la información que brinda el personal?	✓		✓		✓		
13	¿Tiene seguridad de los trámites que realizan?	✓		✓		✓		
14	¿Los usuarios son capaces de tener confianza en el personal?	✓		✓		✓		
15	¿Los empleados reciben el apoyo adecuado para realizar su trabajo?	✓		✓		✓		
	Dimensión: seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
16	¿Los clientes confían en la veracidad de las respuestas?	✓		✓		✓		
17	¿Los clientes se sienten seguros con la información que brinda el personal?	✓		✓		✓		
18	¿Tiene seguridad de los trámites que realizan?	✓		✓		✓		
19	¿Los usuarios son capaces de tener confianza en el personal?	✓		✓		✓		
20	¿Los empleados reciben el apoyo adecuado para realizar su trabajo?	✓		✓		✓		

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: Rivera Castilla Samuel DNI: 09722872

Especialidad del validador: Mg. Administración

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

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

19 de Mayo del 2017



Firma del Experto Informante.

Experto 3



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita):

Mg. Willian S. Flores Sotelo

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría con mención en Gestión Pública de la UCV, en la sede Los Olivos – Lima norte, promoción 2015 II, aula 713, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magister.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es Administración de Recursos Humanos y Satisfacción del Usuario 2017, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Analy Jimenez Chavarria
DNI: 44056846

Variable administración de recursos humanos



DEFINICION CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: Administración de recursos humanos

Huamán y Pantoja (2014) citado a Bass (1985) definieron a la administración de recursos humanos consiste en integrar y coordinar los recursos organizacionales para alcanzar los objetivos definidos de la manera más eficaz y eficiente posible. Las personas que integran la organización forman un grupo de trabajo guiado por reglas y normas que regulan su funcionamiento su conducta su actitud y su responsabilidad y cuya actuación refleja la situación en la organización los cuales están enfocados en la organización de personal, el estilo de comunicación de forma ascendente y descendente, además de la supervisión y evaluación de desempeño como parte del desarrollo laboral, y sobre todo la capacidad de los profesionales para desarrollar sus funciones (pg.74)

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1

Organización de personal: consiste en la coordinación de diferentes actividades de contribuyentes individuales con la finalidad de efectuar intercambios planeados con el ambiente para lo cual deben de haber diferentes subsistemas de control de recursos humanos para las diversas áreas en las organizaciones secciones donde puedan desarrollar sus funciones correctamente lo cual está enfocado en la estructura del personal dependiendo del modelo de organización. Por otra parte se cuenta también con las relaciones laborales normalmente esto se desarrolla con los representantes de los trabajadores o líderes de la organización quienes dirigen al personal. (Huamán y Pantoja 2014: citado a Bass 1985, pg.75)

Dimensión 2

Estilo de comunicación: se entienden como la forma que adopta la comunicación organizacional para impartir comunicación a sus trabajadores además lo definen como un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que surgen entre los miembros de la organización también influyen positiva o negativamente las conductas actitudes y opiniones de los trabajadores agilizando retrasando el logro de sus objetivos de cada área establecida por la organización, ya que esta comunicación puede ser formal o informal, además de estar enfocada en la comunicación descendente en donde la comunicación es de arriba hacia abajo y ascendente en donde la comunicación es de abajo hacia arriba y horizontal donde la comunicación es directa en el nivel jerárquico en la organización. (Huamán y Pantoja 2014: citado a Bass 1985, pg.77)

Dimensión 3

Supervisión y evaluación de desempeño: definen que la necesidad de supervisar se cuándo se reconoce la forma como deben ser las situaciones carretas de las incorrectas en la administración y poder tener métodos acertados para mejorar las situaciones teniendo un análisis de visión clara y coherente de los problemas y así poder tomar una buena decisión. La evaluación del desempeño es el proceso continuo y periódico de evaluación a todos los trabajadores de la idoneidad demostrada, las competencias y resultados del trabajo para lograr los objetivos de la organización, por parte del jefe inmediato, partiendo del auto evaluación y los criterios de los compañeros que laboran en el área. (Huamán y Pantoja 2014: citado a Bass 1985, pg.73)

Dimensión 4

Capacidad profesional: Son las condiciones idóneas para el desarrollo de la creatividad de manera constante, como elemento central para desplegar la invención, encontrar soluciones alternativas a un problema planteado, de alejarse de enfoques estrechos es el resultado de una mentalidad amplia, flexible y creativa que debe acompañarse cada vez más con la coherencia moral de su actuación. (Huamán y Pantoja 2014: citado a Bass 1985 pg.73)

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Administración de recursos humanos

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	NIVEL	RANGOS
Organización de personal	Organiza equipos de trabajo Determinación de funciones Designa coordinadores por meritocracia Se contribuyen metas anuales	1-4	Alto Media Baja	Nunca =1 Casi nunca =2 A veces =3 Casi siempre =4 Siempre =5
Estilo de comunicación	Se comunica de forma descendente Se comunica en forma horizontal Pose análisis crítico	5-9	Alto Media Baja	Nunca =1 Casi nunca =2 A veces =3 Casi siempre =4 Siempre =5
Supervisión y evaluación de desempeño	Enfasis en los castigos y medidas disciplinarias Se monitorea la planificación curricular Se Realiza eventos de capacitación Otorga estímulos y sanciones	10-14	Alto Media Baja	Nunca =1 Casi nunca =2 A veces =3 Casi siempre =4 Siempre =5
Capacidad profesional	Demuestra sus conocimientos Pone en práctica su experiencia laboral Afianza los conocimientos Elabora y ejecuta Demuestra responsabilidad	15-20	Alto Media Baja	Nunca =1 Casi nunca =2 A veces =3 Casi siempre =4 Siempre =5

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE LA ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión Organización de personal								
1	¿Se ha difundido a todo el personal sus funciones y limitaciones consignadas en el R.I de la MDH?	✓		✓		✓		
2	¿Los equipos de trabajo cumplen con sus funciones establecidas?	✓		✓		✓		
3	¿Se observa un dialogo fluido entre el personal de la Municipalidad de Huarochiri?	✓		✓		✓		
4	¿El director organiza equipos de trabajo para alcanzar las metas institucionales?	✓		✓		✓		
Dimensión Estilo de comunicación								
5	¿Considera usted que el Gerente se comunica solo para controlar al personal?	✓		✓		✓		
6	¿Considera usted que el Gerente se comunica porque le interesa conocer al parecer y sentir de su personal?	✓		✓		✓		
7	¿La comunicación entre los compañeros va acompañado de afecto y aprecio?	✓		✓		✓		
8	¿La comunicación es directa y personalizada?	✓		✓		✓		
9	¿La comunicación es horizontal entre los directivos y personal?	✓		✓		✓		
Dimensión supervisión y evaluación de desempeño								
10	¿Se han observado medidas disciplinarias para quienes incumplen las normas?	✓		✓		✓		
11	¿Se observa equidad en la actitud del director al aplicar las sanciones?	✓		✓		✓		
12	¿Monitorea permanentemente para evaluar el desempeño laboral?	✓		✓		✓		
13	¿Realiza eventos de capacitación profesional después de los resultados del monitoreo?	✓		✓		✓		
14	¿Otorga estímulos y sanciones de acuerdo a sus funciones que realice?	✓		✓		✓		
Dimensión Capacidad profesional								
15	¿Demuestra sus conocimientos profesionales?	✓		✓		✓		
16	¿Pone en práctica su experiencia laboral?	✓		✓		✓		
17	¿Afiianza los conocimientos aprendidos?	✓		✓		✓		
18	¿Elabora y ejecuta oportunamente planes programas y actividades de la MDH?	✓		✓		✓		
19	¿Posee análisis crítico que le permita tomar decisiones en asuntos importantes?	✓		✓		✓		
20	¿Demuestra responsabilidad en la entrega oportunamente de los trabajos asignados?	✓		✓		✓		

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: Flora Sotelo Velasco Jarama DNI: 06175729

Especialidad del validador: Gerencia gerencial / Economía

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico planteado.
² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, se concibe, exacto y directo.

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

20 de Mayo del 2017


Firma del Experto Informante.

 Mag. Wilmar S. Flores Sotelo
Docente Post Grado
UCV

Variable satisfacción del usuario



DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: Satisfacción del Usuario

Castillo (2005) citado (SERVQUAL 1992) quien indico la satisfacción del usuario como un aspecto muy importante ya que de esto depende su crecimiento de la empresa tanto a nivel personal como empresarial en el cual se medirá confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; el mismo que ha permitido estudiar y analizar la calidad de servicio y nivel de satisfacción del usuario en la municipalidad de Huarochirí en el año 2017.

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1

Confiabilidad: habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y confiable. (Castillo 2005: citado a SERVQUAL1992).

Dimensión 2

Capacidad de respuesta: disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido. (Castillo 2005: citado a SERVQUAL1992).

Dimensión 3

Seguridad: conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza. (Castillo 2005: citado a SERVQUAL1992)

Dimensión 4

Empatía: atención personalizada que ofrece la organización a sus usuarios. (Castillo 2005: citado a SERVQUAL1992). Así

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Satisfacción del usuario

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	NIVELES	RANGOS
Confiabilidad	Cuando se soluciona las dudas del usuario Interés por resolver las dudas Muestran un buen servicio Atienden en el tiempo acordado	1-5	Alto Media Baja	Nunca =1 Casi nunca =2 A veces =3 Casi siempre =4 Siempre =5
Capacidad de respuesta	Responder rápidamente a las dudas de los usuarios Ayuda a los usuarios Responde las preguntas Satisface las dudas	6-10	Alto Media Baja	Nunca =1 Casi nunca =2 A veces =3 Casi siempre =4 Siempre =5
seguridad	Los usuarios se sienten seguros de los tramites que realizan Confían en la veracidad de las respuestas Tienen seguridad de la información brindada Confían en el personal	11-15	Alto Media Baja	Nunca =1 Casi nunca =2 A veces =3 Casi siempre =4 Siempre =5
empatía	Atención individualizada Conoce las necesidades Horarios flexibles son siempre amables	16-20	Alto Media Baja	Nunca =1 Casi nunca =2 A veces =3 Casi siempre =4 Siempre =5

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION DEL USUARIO

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión: Confiabilidad							
1	¿Cuándo el personal promete algo al usuario en cierto tiempo se cumple?	✓		✓		✓		
2	¿Cuándo los usuarios tienen algún problema, muestran un sincero interés en solucionarlo?	✓		✓		✓		
3	¿Los trabajadores muestran habitualmente un buen servicio?	✓		✓		✓		
4	¿Los trabajadores muestran los servicios en tiempo acordado?	✓		✓		✓		
5	¿Se muestran sus registros sin errores?	✓		✓		✓		
	Dimensión: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Información puntual y sinceridad acerca de las condiciones de atención de servicios?	✓		✓		✓		
7	¿Servicio rápido y ágil de los empleados?	✓		✓		✓		
8	¿El personal siempre está dispuesto a ayudar a los clientes?	✓		✓		✓		
9	¿No importa si están muy ocupados para responder a la preguntas de los usuarios?	✓		✓		✓		
10	¿El personal tiene conocimiento de los procesos para resolver dudas del usuario?	✓		✓		✓		
	Dimensión: seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Los clientes confían en la veracidad de las respuestas?	✓		✓		✓		
12	¿Los clientes se sienten seguros con la información que brinda el personal?	✓		✓		✓		
13	¿Tiene seguridad de los trámites que realizan?	✓		✓		✓		
14	¿Los usuarios son capaces de tener confianza en el personal?	✓		✓		✓		
15	¿Los empleados reciben el apoyo adecuado para realizar su trabajo?	✓		✓		✓		
	Dimensión: seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
16	¿Los clientes confían en la veracidad de las respuestas?	✓		✓		✓		
17	¿Los clientes se sienten seguros con la información que brinda el personal?	✓		✓		✓		
18	¿Tiene seguridad de los trámites que realizan?	✓		✓		✓		
19	¿Los usuarios son capaces de tener confianza en el personal?	✓		✓		✓		
20	¿Los empleados reciben el apoyo adecuado para realizar su trabajo?	✓		✓		✓		

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: Florez Sotelo Wilfredo Sebastian DNI: 06.175729

Especialidad del validador: Gerencia gerencia empresarial / Gerencia

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
*Claridad: Se refiere sin dificultad alguna al enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

20 de Mayo del 2017


Firma del Experto Informante.

 Mag. Wilfredo S. Florez Sotelo
Docente Post Grado

Apéndice C: Confiabilidad

Variable administración de recursos humanos

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	100	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	100	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,968	20

Variable satisfacción del usuario.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	100	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	100	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,861	20

Apéndice D: Base de datos variable: Administración de recursos humanos

PERSONAS	ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS																				TOTAL				V1: Adm. RRHH	Orientacion de personal	BAREMACION			Y.2. Satisfacción del Usuario
	ORGANIZACIÓN DE				ESTILO DE COMUNICAC					SUPERCION Y EVALUACION					CAPACIDAD PROFESIONAL						DP	EC	SED	CP			Estilo de Comunicación	Supervisión y Eval. De	Capacidad profesional	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20										
1	1	1	1	4	1	1	1	4	1	1	1	4	2	1	1	4	1	1	1	4	36	7	8	9	12	1	1	1	1	1
2	2	1	3	1	2	1	3	1	2	1	3	1	2	1	3	1	2	1	3	1	35	7	9	8	11	2	1	1	1	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	12	15	15	18	2	2	2	2	2
4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	70	14	18	17	21	1	2	2	2	2
5	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	35	7	9	9	10	1	1	1	1	1
6	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	24	4	7	6	7	2	1	1	1	1
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	12	15	15	18	1	2	2	2	2
8	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	30	6	8	7	9	2	1	1	1	1
9	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	55	11	14	14	16	1	2	2	2	2
10	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	30	6	7	8	9	1	1	1	1	1
11	1	1	1	4	1	1	1	4	1	1	1	4	2	1	1	4	1	1	1	4	36	7	8	9	12	1	1	1	1	1
12	2	1	3	1	2	1	3	1	2	1	3	1	2	1	3	1	2	1	3	1	35	7	9	8	11	2	1	1	1	1
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	12	15	15	18	2	2	2	2	2
14	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	70	14	18	17	21	1	2	2	2	2
15	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	35	7	9	9	10	1	1	1	1	1
16	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	24	4	7	6	7	1	1	1	1	1
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	12	15	15	18	2	2	2	2	2
18	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	30	6	8	7	9	1	1	1	1	1
19	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	55	11	14	14	16	1	2	2	2	2
20	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	30	6	7	8	9	2	1	1	1	1
21	1	1	1	4	1	1	1	4	1	1	1	4	2	1	1	4	1	1	1	4	36	7	8	9	12	1	1	1	1	1
22	2	1	3	1	2	1	3	1	2	1	3	1	2	1	3	1	2	1	3	1	35	7	9	8	11	1	1	1	1	1
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	12	15	15	18	1	2	2	2	2
24	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	70	14	18	17	21	2	2	2	2	2
25	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	35	7	9	9	10	2	1	1	1	1
26	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	24	4	7	6	7	1	1	1	1	1
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	12	15	15	18	2	2	2	2	2
28	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	30	6	8	7	9	1	1	1	1	1
29	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	55	11	14	14	16	2	2	2	2	2

SATISFACCION DEL USUARIO

VARIABLE 02 SATISFACCION DEL USUARIO																						
	CONFIABILIDAD				ACIDAD DE RESPUE					SEGURIDAD					EMPATIA					TOTAL		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19		P20	
1	1	1	1	4	1	2	1	4	1	1	2	4	4	1	1	2	4	1	1	1	38	
2	2	1	3	1	2	1	3	1	2	1	3	1	1	2	1	3	1	2	1	3	35	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	
4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	70	
5	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	35	
6	4	1	2	1	4	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	4	2	34	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	
8	2	1	2	1	2	4	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	33	
9	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	55	
10	3	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	3	36	
11	1	1	1	4	1	2	1	4	1	1	2	4	4	1	1	2	4	1	1	1	38	
12	2	1	3	1	2	1	3	1	2	1	3	1	1	2	1	3	1	2	1	3	35	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	
14	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	70	
15	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	35	
16	4	1	2	1	4	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	4	2	34	
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	
18	2	1	2	1	2	4	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	33	
19	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	55	
20	3	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	3	36	
21	1	1	1	4	1	2	1	4	1	1	2	4	4	1	1	2	4	1	1	1	38	
22	2	1	3	1	2	1	3	1	2	1	3	1	1	2	1	3	1	2	1	3	35	
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	
24	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	70	
25	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	35	
26	4	1	2	1	4	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	4	2	34	
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	
28	2	1	2	1	2	4	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	33	
29	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	55	
30	3	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	3	36	
31	1	1	1	4	1	2	1	4	1	1	2	4	4	1	1	2	4	1	1	1	38	
32	2	1	3	1	2	1	3	1	2	1	3	1	1	2	1	3	1	2	1	3	35	
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	
34	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	70	
35	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	35	

Apéndice E: Artículo científico



Administración de Recursos Humanos y Satisfacción del Usuario de la Municipalidad de Huarochirí, 2017.

Administration of Human Resources and User Satisfaction of the Municipality of Huarochirí, 2017.

Autora: Analy Jimenez Chavarria

analyjch@hotmail.com

Escuela de Postgrado

Universidad César Vallejo Filial Lima

Resumen

El objetivo principal de esta investigación fue determinar la relación existente entre la variable Administración de Recursos Humanos y Satisfacción del usuario en la Municipalidad de Huarochirí, 2017. El cual tuvo como problema general determinar las la relación que existente entre las 2 variables en la Municipalidad de Huarochirí, La investigación fue de tipo básica, de diseño no experimental de nivel descriptivo correlacional y de corte transversal. La población estuvo conformada por 100 colaboradores que se encuentran en distintos regímenes laborales de la Municipalidad de Huarochirí, la muestra es censal se realizó a la totalidad de la población, para lo cual se utilizó el instrumento de encuesta formulado por 40 preguntas 20 por cada variable. . Según la prueba de rho Spearman se concluyó que existe relación e alta y positiva entre la variable ambas variables”. Rho: 0,907, $p < 0, 01$, correlación estadísticamente significativa correlación positiva alta con nivel de confianza de 99% como se expresó en la investigación.

Palabras claves: Administración de recursos humanos y Satisfacción del Usuario.

Abstract

The main objective of this research was to determine the relationship between the variable Human Resources Administration and User Satisfaction in the Municipality of Huarochirí, 2017. The general problem was to determine the relationship between the two variables in the Municipality of Huarochirí, The research was of basic type, of non-experimental design of correlative descriptive level and of transversal section. The population was made up of 100 employees who are in different labor regimes of the Municipality of Huarochirí, the census sample was made to the entire population, for which the survey instrument was used by 40 questions 20 for each variable. According to the Spearman rho test it was concluded that there is a high and positive relationship between the variable both variables. Rho: 0.907, $p < 0.01$, correlation statistically significant high positive correlation with confidence level of 99% as expressed in the research.

Key words: Human resources management and User Satisfaction.

Introducción

La Municipalidad de Provincial de Huarochirí con sede en el Distrito de Matucana, es el órgano de Gobierno está orientado a planear, dirigir y ejecutar acciones tendenciales para el logro del desarrollo social sostenido en la jurisdicción, promueve una fuerte gobernabilidad democrática, asegurando la mayor participación ciudadana en la formulación de las políticas locales, desarrollando al máximo sus capacidades para brindar bienes y servicios públicos locales de alta calidad a través del uso óptimo de los recursos financieros, humanos y materiales es ahí que se presenta la pregunta del problema ¿Cuál Cuál es la relación entre administración de Recursos Humanos y Satisfacción del Usuario de La Municipalidad Huarochirí, 2017?, Cuyo objetivo general de la investigación es determinar la relación entre Administración de Recursos Humanos y Satisfacción del Usuario en dicha unidad de estudio. Dicha investigación se fundamenta con las coordenadas generales del trabajo que son: Capítulo I. antecedentes relacionados con la investigación, fundamentación científica, técnica y humanística, justificación, problema, formulación del problema general, hipótesis y objetivos de la investigación, Capítulo II. Marco Metodológico presenta las definiciones de las variables de estudio y su Operacionalización, metodología, tipo de estudio, diseño de investigación,

población, muestra, muestreo técnicas e instrumento de recolección de datos, validación y confiabilidad del instrumento, método de análisis y aspectos éticos. Capítulo III. Resultados se presenta la descripción de resultados y la contrastación de la hipótesis de las variables en investigación. Capítulo IV. Discusión de los resultados, sección que presenta los argumentos que sostienen dicha investigación. Capítulo V. conclusiones de los resultados de la investigación. Capítulo VI. Recomendaciones para el contexto educativo y a futuras investigaciones. Capítulo VII. Referencias bibliográficas y anexos de la investigación.

Antecedentes del problema

Internacionales

Montealegre (2016) investigó la administración de recursos humanos en empresas de transporte extraurbano de pasajeros en Chimaltenango en la ciudad de Asunción en el país de Guatemala en el año 2016. Investigación para obtener el grado de licenciado en administración de empresas, El objetivo general de la investigación fue preponer una guía que sirva de base para mejorar la administración de recursos humanos en las empresas de transporte extraurbano de pasajeros.

González (2015) Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral de Docentes en Educación Media General Para optar el grado ciudad de Maracaibo Venezuela el objetivo general de la presenta investigación Determinar el grado de Relación entre cultura Organizacional y Satisfacción Laboral de Docentes de Educación media general.

Güell (2014) investigó sobre la Satisfacción de los maestros, para optar el grado académico de Doctor en Ciencias Humanas, Sociales y Jurídicas en la Ciudad de Catalunya en el País de España el objetivo general de esta investigación fue analizar la satisfacción laboral que perciben los maestros de Infaly primaria lo cual permitirá presentar propuestas destinadas a incrementar la satisfacción de estos profesionales quienes encuentran tanto la educación y de forma personal de todo el profesorado en el cual se ha encontrado sentimientos de crisis y malestar debido a la mala sinergia la cual va a ayudar a enfocarse en el positivismo para enfatizar las virtudes de la Docencia

Hernández (2012) investigó la Satisfacción en los Vendedores de Empresa Distribuidora de SNAKS de la ciudad de Quetzaltenango, Guatemala para optar el grado de licenciado en administración de empresas. El problema general fue la satisfacción laboral es la

actitud general de un empleado hacia su trabajo tomando en cuenta que su trabajo provee bienestar en varios niveles y ámbitos, en la actualidad la crisis económica mundial ha impactado el comercio, uno de los sectores productivos más importantes del país.

Cesar (2012) realizó una investigación para determinar qué criterios se utilizan en la selección del personal, con el fin de demostrar la relevancia de la gestión de recursos humanos en enfermería y para optar el grado académico de Licenciado en Enfermería el objetivo general fue determinar qué criterios se utilizan en la selección del personal, con el fin de demostrar la relevancia de la gestión de recursos humanos en enfermería

Nacionales

Carbajal (2016) realizó una investigación sobre Gestión del talento humano y el desarrollo del turismo en la provincia de Huánuco Perú 2015 para optar el grado de Magister en Ciencias Administrativas. El presente trabajo se hizo con el objetivo de determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y el desarrollo del turismo en la provincia de Huánuco, 2015

Rosales (2016) investigó los estilos de organización y gestión Administrativa de la División de investigación de estafas y otras defraudaciones en la policía nacional del Perú lima, 2014. para optar el grado de Magister en administración con mención en gestión pública. El objetivo general fue determinar el grado de relación de los estilos de organización y la gestión administrativa de la División de Investigación de Estafas y Otras Defraudaciones, Lima, 2014

Zapata (2015) investigó la satisfacción del usuario en el trabajo de los directores de los colegios de la urbanización Santa Rosa de Sullana en la ciudad de Piura Perú. Para optar el grado de Magister en Educación con mención en Gestión Educativa. El objetivo general fue Identificar y analizar el nivel de satisfacción en el trabajo de los directores de los colegios de la Urbanización “Santa Rosa” de Sullana con respecto a su realización profesional y en las relaciones con los estudiantes, docentes, padres de familia.

García (2013) investigó la Satisfacción del Usuario en términos de evaluación de servicios de la salud y Calidad de Atención al Usuario son los más importante en la salud pública, tiene por objetivo general determinar el nivel de fiabilidad, el grado de empatía, capacidad de respuesta, los aspectos intangibles y la seguridad que brinda el Centro de salud ubicado en las Delicias de Villa en el distrito de Chorrillos.

Revisión de la Literatura

Definición de Administración de recursos humanos.

Huamán y Pantoja (2014) citado a Bass (1985) definieron a la administración de recursos humanos consiste en integrar y coordinar los recursos organizacionales para alcanzar los objetivos definidos de la manera más eficaz y eficiente posible. Las personas que integran la organización forman un grupo de trabajo guiado por reglas y normas que regulan su funcionamiento su conducta su actitud y su responsabilidad y cuya actuación refleja la situación en la organización los cuales están enfocados en la organización de personal, el estilo de comunicación de forma ascendente y descendente, además de la supervisión y evaluación de desempeño como parte del desarrollo laboral, y sobre todo la capacidad de los profesionales para desarrollar sus funciones (pg.74)

Con respecto a las dimensiones de la variable administración de recursos humanos se tomó en consideración a la Organización de personal, estilo de comunicación, supervisión y evaluación de desempeño, capacidad profesional. Se consideró también las teorías de Teoría de la administración general (Ramió (2016) Teoría de la organización y Administración pública (Neira (2013), Teoría de la Motivación, (Robbins y Coulter (2014).

Definición de Satisfacción del usuario

Castillo (2005) citado (SERVQUAL 1992) quien indico la satisfacción del usuario como un aspecto muy importante ya que de esto depende su crecimiento de la empresa tanto a nivel personal como empresarial en el cual se medirá confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; el mismo que ha permitido estudiar y analizar la calidad de servicio y nivel de satisfacción del usuario en la municipalidad de Huarochirí en el año 2017.

Con respecto a las dimensiones de la variable satisfacción del usuario se consideró, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, Empatía. Las teorías consideradas fueron, Teoría de las tres Necesidades, Teoría de la Equidad, Teoría de Jerarquía de las Necesidades de Maslow (Robbins et. al. 2014). Teoría de la diferenciación a través del servicio al cliente (Vargas y Aldana 2007)

Método

La investigación se llevó a cabo utilizando método hipotético deductivo fue de enfoque cuantitativo, ,diseño no experimental, Tipo Básica pura, nivel descriptivo correlacional, población censal de 100 colaboradores, técnica encuesta y el instrumento fue cuestionario estructurado y validado por expertos, de 40 ítems 20 por cada variable. (Hernández, Fernández y Baptista 2014)

Métodos de análisis de la investigación fueron estadísticas descriptivas para la correlación de frecuencias, se hizo prueba de Rho Spearman utilizando el programa spss 22 para tablas y gráficos. Seguidamente se calculó el que el coeficiente Alfa de Cronbach para la variable administración de recursos humanos 0.968 y satisfacción del usuario 0.861, estos valores indican que la confiabilidad es alta para las dos variables de estudio.

Resultados

Tabla 01

Distribución de frecuencias y porcentajes según percepción sobre el nivel administración de recursos humanos Municipalidad de Huarochirí 2017

Tabla de contingencia Administración de Recursos Humanos * Satisfacción del Usuario

			Administración de Recursos Humanos			
			Alto	Bajo	Medio	Total
Satisfacción del Usuario	Baja	N	0	50	10	60
	% del total		0.0%	50.0%	10.0%	60.0%
	Medio	N	1	10	29	40
	% del total		1.0%	10.0%	29.0%	40.0%
Total		N	1	60	39	100
	% del total		1.0%	60.0%	39.0%	100.0%

Fuente: Resultado SPSS / Elaborado por el Investigador

La tabla 1 muestran la descripción referente a los niveles de la variable administración de recursos humanos se observa un nivel bajo 29%, nivel medio de 10% y un nivel alto de 0%. Así mismo muestran la descripción referente a la Satisfacción del usuario un nivel medio el50%, en el nivel bajo 10% y 0% en el nivel alto, de los (100) trabajadores de la municipalidad de Huarochirí 2017. El resultado que demuestra, que la relación es positiva; es decir, si es eficiente la administración de recursos humanos, hay buena satisfacción del usuario. Esta afirmación se verificó con la respectiva prueba de hipótesis.

Tabla 2

Coefficiente de Correlación de Rho Spearman entre las variables Administración de Recursos Humanos y Satisfacción del Usuario.

			Correlaciones	
			ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS	SATISFACCION DEL USUARIO
Rho de Spearman	ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS	Coefficiente de correlación	1.000	0,907**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	100	100
	SATISFACCION DEL USUARIO	Coefficiente de correlación	0,907**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	100	100

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Resultado SPSS / Elaborado por el Investigador

Se observa los resultados del análisis estadístico de Rho Spearman que dan cuenta de la existencia de una relación $r = 907^*$ entre las variables: administración de recursos humanos y satisfacción del usuario, resultados que indican que existe una relación altamente positiva. Como Sig. (Bilateral) $p = 0,000$ es menor que 0,01 nos lleva a inducir en rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Al aceptar la H_1 , podemos afirmar que existe una relación directa y positiva entre la Administración de Recursos Humanos y Satisfacción del Usuario en la Municipalidad de Huarochirí, 2017.

Discusión

El análisis multivariado de las variables Administración de Recursos Humanos y Satisfacción del Usuario mediante la prueba del coeficiente de correlación “Rho” de Pearson arrojó un valor de 0,907 con un nivel de confianza de 99%, el resultado indica que las variables antes mencionadas se relacionan positivamente; de esta manera se confirma lo mencionado por. Así mismo Gonzales (2015) en su investigación indicó según la fórmula de Rhode Spearman con 0.878^a un nivel de significancia de 0.01 lo cual indica que hay relación positiva muy alta.

Conclusiones.

Con respecto a la conclusión general de las variables se consideró para la hipótesis general se concluyó que existe relación entre alta y positiva entre la variable Administración de Recursos Humanos y la variable Satisfacción del Usuario en la Municipalidad de Huarochirí, 2017”. Rho: 0,907, $p < 0,01$. Asi mismo Gonzales (2015)

concluyó se encontró que los directivos y docentes siempre identifican las características de la cultura organizacional, caracterizan los aspectos que alimentan la Satisfacción Laboral de docentes, casi siempre identifican los medios para el logro de la Satisfacción Laboral de docentes, se estableció una correlación alta, lo que indica que a medida que la variable Cultura organizacional aumenta en forma alta de la misma forma lo hará la variable Satisfacción Laboral de docentes y viceversa.

Recomendación

Con respecto a las variables administración de recursos humanos y satisfacción del usuario se recomienda implementar políticas públicas de calidad y realizar una reingeniería en la institución para tomar buenas decisiones y desarrollar una buena gestión tanto para el personal que labora en dicha institución como para los ciudadanos

Referencias

- Carbajal, M. (2015) *Gestión del talento humano y el desarrollo del turismo en la provincia de Huánuco*, tesis para optar el grado de Magister en ciencias administrativas con mención en gestión Pública, Perú, Universidad de Huánuco.
- Cesar, L. (2012) *Gestión del recurso humano en enfermería en Mendoza*, tesis para optar el grado de licenciado en enfermería, en la ciudad de Mendoza Argentina, universidad nacional de Cuyo.
- García, J. (2010) *La evaluación del desempeño en Contribuciones a la Economía*, en <http://www.eumed.net/ce>.
- Gonzáles, Y. (2015) *cultura organizacional y satisfacción laboral de docentes en educación media general*, tesis para optar el grado de magister en gerencia educativa, en la ciudad de Maracaibo, Venezuela, Universidad Rafael Urdaneta.
- Güell, L. (2014) *la satisfacción laboral de los maestros en Catalunya*, tesis para optar el grado de Doctor en ciencias Humanas, sociales y Jurídicas, país España, universidad Nacional de Catalunya.
- Hernández, R, Fernández, C. Baptista, P. (2014) *libro de metodología de la investigación científica*, edición 6 Best Seller, México.
- Hernández, R, Fernández, C. Baptista, P. (2014) *libro de metodología de la investigación científica*, edición 6 Best Seller, México.
- Montealegre, J. (2016) *Administración de recursos humanos en empresas de transporte extraurbano de pasajeros*, tesis para optar el grado de licenciado en administración de empresas, en Chimaltenango en la ciudad de Asunción País de Guatemala, Universidad Rafael Landívar.
- Rosales, L. (2014) *Los estilos de organización y la gestión administrativa de la división de investigación de estafas y otras defraudaciones de la Policía Nacional del Perú*, tesis para optar el grado de Magister en administración con mención en Gestión Pública, Lima, universidad Nacional de educación Enrique Guzmán y Valle.
- Zapata, G. (2015) *de Satisfacción en el trabajo de los directores de los colegios de la Urbanización "Santa Rosa" de Sullana*, Tesis para el grado de Magister en Educación con Mención en Gestión Educativa, Piura, Perú. Universidad de Piura.