



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Mejoramiento de la gestión de recursos humanos y su incidencia
en la Satisfacción al beneficiario del programa social JUNTOS de
la unidad territorial de Lima del MIDIS, año 2022.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Garay Daviran, Lorena Milagros (orcid.org/0000-0003-4558-986X)

Moreno Bravo, Jairo Atwill (orcid.org/0000-0001-6525-099X)

ASESOR:

Dr. Infante Takey, Henry Ernesto (orcid.org/0000-0003-4798-3991)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios, por darme salud y sabiduría para cumplir con éxito cada una de mis objetivos y metas. A mi madre Amparo, por todo su amor, sacrificio y apoyo incondicional, además por los valores que me inculcaron y verlos siempre como un ejemplo de lucha y perseverancia. A mi segunda Madre Elvia, por ser un ejemplo, su apoyo constante y estar presente en esta etapa importante. Ya todas las personas que estuvieron presentes y fueron un soporte en el desarrollo y culminación de mi carrera profesional.

Lorena Milagros Garay Daviran.

A Dios, por darme salud, protección, amor y sabiduría para poder lograr mis objetivos profesionales. A mi amiga Lorena, porque gracias a su apoyo y esfuerzo logramos culminar esta meta universitaria. A todas las personas que confiaron en mí.

Moreno Bravo, Jairo Atwill.

Agradecimiento

Un agradecimiento especial a nuestras familias, quienes nos han brindado apoyo constante e incondicional durante todo nuestro proceso universitario. A nuestro asesor Henry Ernesto Infante Takey, por los conocimientos aportados, paciencia y entrega que tuvieron en todo el paso del desarrollo de nuestra tesis. A la Universidad Cesar Vallejo por la coyuntura de poder seguir persistiendo profesionalmente y a todos los maestros en general que fueron partícipes de nuestra educación. Al Programa Juntos, por brindarnos las facilidades y apoyo en la realización de nuestra tesis.

LOS AUTORES.

Índice de contenidos

| | |
|--|-----------|
| Carátula..... | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos | iv |
| Índice de tablas | v |
| Índice de figura..... | vi |
| Resumen..... | vii |
| Abstract | viii |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO..... | 4 |
| III. METODOLOGIA | 19 |
| 3.1. Tipo y Diseño de la investigación..... | 19 |
| 3.2. Variables y Operacionalización | 20 |
| 3.2.1. V1: Gestión de Recursos Humanos Definición Conceptual | 20 |
| 3.2.2. V1: Satisfacción al beneficiario Definición Conceptual..... | 21 |
| 3.3. Población, Muestra y Muestreo..... | 22 |
| 3.3.1. La población | 22 |
| 3.3.2. Muestra | 22 |
| 3.3.3. Muestreo | 22 |
| 3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos | 23 |
| 3.4.1. Técnica..... | 23 |
| 3.4.2. Instrumento | 23 |
| 3.5. Validez y confiabilidad..... | 25 |
| 3.6. Procedimientos | 30 |
| 3.7. Método de análisis de datos | 30 |
| 3.8. Aspectos Éticos | 30 |
| IV. RESULTADOS..... | 32 |
| V. DISCUSIÓN | 39 |
| VI. CONCLUSIONES | 41 |
| VII. RECOMENDACIONES | 43 |
| REFERENCIAS..... | 44 |
| ANEXOS | 48 |

Índice de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1 Las cinco categorías de técnicas de selección de personal | 10 |
| Tabla 2 Niveles de instrumento 1 | 24 |
| Tabla 3 Niveles de instrumento 2 | 25 |
| Tabla 4 Juicio de Expertos de variable Gestión de Recursos Humanos | 27 |
| Tabla 5 Juicio de Expertos de variable Satisfacción del beneficiario | 28 |
| Tabla 6 Juicio de Expertos de variable Satisfacción del beneficiario | 28 |
| Tabla 7 Confiabilidad del instrumento | 29 |
| Tabla 8 Alfa de Cronbach 1 | 29 |
| Tabla 9 Alfa de Cronbach 2 | 29 |
| Tabla 10 Tabla de contingencia | 32 |
| Tabla 11 Prueba de Normalidad realizada a las variables y dimensiones de estudio..... | 33 |
| Tabla 12 Niveles de correlación | 33 |
| Tabla 13 Prueba de correlación de Spearman 1 | 34 |
| Tabla 14 Prueba de correlación de Spearman 2 | 35 |
| Tabla 15 Correlación entre la primera dimensión y la variable dependiente | 36 |
| Tabla 16 Correlación entre la segunda dimensión y la variable dependiente | 37 |
| Tabla 17 Correlación entre la tercera dimensión y la variable dependiente | 38 |

Índice de figura

| | |
|---|----|
| Figura 1 Tipos de recompensas del talento humano..... | 12 |
|---|----|

Resumen

Nuestra investigación tuvo como finalidad determinar la relación existente entre gestión de recursos humanos y satisfacción al beneficiario en el programa social JUNTOS de la UT Lima del MIDIS, año 2022, el tipo fue aplicado, mediante un diseño no experimental-transversal. La población y muestra fue conformada por 20 trabajadores de del programa JUNTOS UT Lima y por 21 beneficiarios del programa JUNTOS seleccionados por las provincias intervenidas por el programa JUNTOS, con un muestreo no probabilístico quienes pudimos aplicar la técnica de encuesta y el instrumento un cuestionario con la aplicación de la estadística inferencial. Los resultados evidenciaron que el 90% presentaron un alto nivel de gestión de recursos humanos y satisfacción del beneficiario, el 10% evidencia un nivel bajo de gestión de recursos humanos y satisfacción del beneficiario. Dando como resultado que se tuvo una relación negativa entre gestión de recursos humanos y satisfacción del beneficiario con un Rho de Spearman 0,468** y al ser mayor que 0.05 se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

Palabras claves: recursos humanos, Satisfacción del beneficiario, social.

Abstract

The purpose of our research was to determine the relationship between human resource management and beneficiary satisfaction in the JUNTOS social program of the UT Lima of MIDIS, year 2022, the type was applied, through a non-experimental-transversal design. The population and sample was made up of 20 workers of the JUNTOS UT Lima program and 21 beneficiaries of the JUNTOS program selected by the provinces intervened by the JUNTOS program, with a non-probabilistic demonstration who were able to apply the survey technique and the instrument a questionnaire with the application of inferential statistics. The results showed that 90% presented a high level of human resource management and beneficiary satisfaction, 10% showed a low level of human resource management and beneficiary satisfaction. Resulting in a negative relationship between human resource management and beneficiary satisfaction with a Spearman's Rho 0.468** and being greater than 0.05, the alternate hypothesis is rejected and the null hypothesis is accepted.

Keywords: human resources, Beneficiary satisfaction, social

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad la Unidad Territorial de Lima del programa social JUNTOS está sufriendo demasiadas renunciaciones laborales por parte del personal contratado por el régimen laboral CAS, muchos de ellos manifiestan que no se sienten cómodos trabajando en la mencionada Unidad Territorial por diferentes factores. La gran mayoría de estas renunciaciones son por parte de los gestores locales que tiene como actividades operativas los siguientes procesos:

- 1) visitar a las familias usuarias a su domicilio del programa social JUNTOS,
- 2) afiliar a nuevos hogares para el programa social JUNTOS,
- 3) verificar el cumplimiento de corresponsabilidades de los hogares llevando a sus hijos al colegio y centro de salud,
- 4) actualizar los cambios que existen en su hogar en cuanto a nuevos miembros o fallecimientos. Estas cargas operativas mencionadas muchas veces sobrepasa el límite en su ejecución en las 8 horas laborales establecidas en su contrato, generando así problemas entre los jefes directos y los gestores locales.

Al tener dificultades en las funciones operativas del programa social JUNTOS ejecutados por el personal, quienes se ven perjudicados son los beneficiarios del programa social JUNTOS, ya que son ellos los que deben recibir las charlas y orientaciones por parte del personal en temas de educación, salud, planificación familiar, etc. Generando insatisfacción al usuario por no tener un representante del programa JUNTOS que resuelva todas sus dudas.

La distribución de la carga operativa para los gestores locales es 10200 hogares beneficiarios distribuidos en Lima provincias, Lima metropolitana y la región Ica.

Debemos mencionar que este programa social empezó a ejecutarse en las zonas rurales en sus inicios logrando el día de hoy ser ejecutado a nivel nacional sin excluir a ningún distrito.

En el Perú según la institución nacional INEI en el año 2021 se ha alcanzado según su reporte tener una población de Pobre y Pobre extremo del 26% del total de la población peruana lo cual estos números son alarmantes, algunos de los indicadores de pobreza son determinados de la siguiente manera: el hambre, desempleo, agua y desagüe, acceso de salud, trabajo infantil, casas precarias, etc.

Lo cual el Gobierno del Perú está trabajando para recortar esta brecha y reducir la pobreza al máximo nivel ya que es muy peligroso tener indicadores negativos en una sociedad que corre el riesgo de contraer enfermedades y aumentar la delincuencia a causa de la pobreza.

MIDIS ha puesto en marcha programas sociales que puedan ayudar a recortar la pobreza en esta parte de la población cubriendo gran parte de sus necesidades básicas, estos son programas sociales que entregan ayuda económica, alimentación, educación y salud como son el caso de los programas: CONTIGO, PAIS, QALIWARMA, PENSION 65, FONCODES y JUNTOS. Estos programas tienen el respaldo del Ministerio de Economía para su ejecución.

El Programa JUNTOS otorga un incentivo económico de 200 soles cada 2 meses a todas las familias que se encuentren en su clasificación socioeconómica entregada por ULE SISFOH como pobre y pobre extremo, pero de manera condicionada, este programa supervisa el cumplimiento de los padres de familia de manera mensual en educación y salud de sus menores hijo.

Los recién nacidos hasta que cumplan sus 3 años de edad deben acudir a su control es de salud de crecimiento y desarrollo para que reciban sus vacunas de acuerdo a su edad, las mujeres que se encuentren en su tercer mes de embarazo deben asistir a sus controles respectivos de gestación, los niños mayores de 3 años deben asistir a clases hasta culminar sus estudios escolares.

De esta manera el Programa Juntos logra tener niños sanos sin anemia y cumpliendo con su etapa escolar para que puedan lograr muchos objetivos profesionales al momento de culminar la secundaria.

De la siguiente forma, frente a una posible problemática se ha planteado en el estudio buscar una influencia para determinar la gestión de recursos humanos y la satisfacción del beneficiario.

Podremos formular el problema para determinar, la siguiente pregunta de investigación: ¿Cómo incide el Mejoramiento de la gestión de recursos humanos y su incidencia en la satisfacción al beneficiario del programa social JUNTOS de la Unidad Territorial de Lima del MIDIS, año 2022?

Por tal motivo, se establecerá como objetivo principal ¿Determinar cómo incide el Mejoramiento de la gestión de recursos humanos y su incidencia en la satisfacción al beneficiario del programa social JUNTOS de la Unidad Territorial de

Lima del MIDIS, año 2022? De este objetivo se procede los siguientes objetivos específicos:

(a) Determinar cómo incide la selección del personal en la satisfacción del beneficiario del programa social JUNTOS de la Unidad Territorial de Lima del MIDIS, año 2022; (b) Determinar cómo incide la remuneración en la satisfacción del beneficiario del programa social JUNTOS de la Unidad Territorial de Lima del MIDIS, año 2022; (c) Determinar cómo incide el desarrollo profesional en la satisfacción del beneficiario del programa social JUNTOS de la Unidad Territorial de Lima del MIDIS, año 2022.

Por tal motivo, se plantea la siguiente hipótesis general, ¿Los deficientes problemas en la gestión de recursos humanos tienen un alto grado de relación en la satisfacción al beneficiario del programa social JUNTOS de la Unidad Territorial de Lima del MIDIS, año 2022?

II. MARCO TEÓRICO

A nivel Regional en cuanto a la Gestión de Recursos Humanos, el Ministro Sánchez (2018) señala: Pará combatir la informalidad en el Perú se debe dar propuestas estratégicas que permitan que el trabajador pueda sentirse aceptado y tener buenas condiciones de trabajo, también señala que buscara con la coordinación de otros ministerios combatir la informalidad y sobre todo incursionar a los jóvenes en empleos a través de capacitaciones que hay en los programas que brinda el MTPE.

Para la satisfacción del cliente a nivel Regional el Programa Juntos ofrece lo siguiente: Otorgarle certificados para la calidad del servicio a sus Gestores Locales, cuya función es acompañar a cada familia peruana a cumplir sus responsabilidades en salud y educación, dándoles un buen servicio a todas las familias usuarias del Programa Juntos incluyendo un trabajo estratégico para erradicar la pobreza. Esta certificación a los Gestores Locales del Programa Juntos será entregado por el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa SINEACE.

A nivel Nacional, Naccha (2017) en su Tesis de Maestría: “La Gestión del talento humano y el Clima organizacional en la Oficina General de Gestión de RRHH del Minsa2017” Planteó: el problema principal ¿En qué medida la gestión del talento humano se relaciona con el clima laboral? Por lo cual se aplicó una encuesta para el recojo de datos en una Población de 137 servidores Públicos de diferentes áreas y cuya muestra fue el resultado de 101 servidores para aplicar el cuestionario. El resultado de esta investigación tiene como resultado que el 64% de los encuestados considera la Gestión del talento Humano como poco ineficiente y un 19 % considera que si se le da valor al talento humano lo cual consideran que es eficiente. Por lo que nos muestra que más de la mitad del personal que conforman en el Ministerio de Salud consideran que los cargos que ejecutan mayormente no son por el talento que tiene cada uno de ellos sino por el tiempo que llevan en el cargo que ocupan, teniendo como resultados renuncias voluntarias, conflictos laborales y otros temas laborales.

También el personal encuestado considera que se le da más valor en cuanto a talento Humano a las siguientes dimensiones. Productividad Laboral 83%, Eficacia 79 %, Eficiencia Laboral 83% y Liderazgo 52%. Por lo cual recomienda que

cuando hay muchos cambios en los funcionarios, se recomienda que los cargos sean por concurso para que el ganador salga del cuadro de méritos. Estos postulantes pueden entrar a esta convocatoria a si sean personal interno o externo pero que deben de cumplir con una formación en cursos de Gerencia o cursos relacionados a este.

Baluart (2022) en su Tesis de Maestría: “Cultura organizacional y gestión de RRHH en un hospital público del MIDIS en el año 2021” Concluyo que para los 80 trabajadores que fueron obtenidos como muestra fueron que el 88% de los encuestados considera que la gestión de RRHH en este Hospital es buena mientras que el 10% de los encuestados considera que la gestión de RRHH es Regular, mientras que solo el 1% de los trabajadores encuestados en esta investigación considera que la Gestión de RRHH en un Hospital Público es MALA, dando como resultado una proyección alentadora de seguir mejorando como institución para un buen manejo de los RRHH, él investigador recomienda que los organismos públicos deben direccionar sus recursos y esfuerzos a implementar nuevas tendencias en cuanto a políticas para una mejora en el clima organizacional, sabiendo que solo es un concepto, por el contrario afecta de muchas maneras la cultura organizacional y tiene incidencia en los objetivos adoptadas por esta.

Rosales y Segura (2019) en su Tesis para su Licenciatura: “Gestión del Talento Humano y Satisfacción del Usuario en el Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz– 2019”. Concluyo: que hay una relación entre la Gestión del Talento Humano y la Satisfacción de los Usuarios, donde se realizó una encuestas y preguntas a los colaboradores del hospital para poder conocer y saber:

Primero: Los colaboradores perciben una mejor organización e inducción oportuna, monitoreo, reconocimientos de sus labores y seguimiento de sus funciones.

Segundo: En los resultados se obtiene un nivel regular de Gestión del Talento Humano, lo que lleva demostrar que la cadena de valor de los procesos administrativos en referencia al capital humano es recibida por los empleados como un nivel bajo a regular.

Tercero: La relación entre la motivación laboral y la satisfacción del usuario.

A nivel Nacional se realizó investigaciones para satisfacción al cliente donde, Herrera y Tineo (2018) en su Tesis de Maestría: “El Programa QaliWarma y la

satisfacción de los beneficiarios, Santa Cruz 2018”, concluyo que de la Muestra de 100 beneficiarios del Programa Social QaliWarma en la Provincia de Santa Cruz de Cajamarca el 67% de los usuarios mencionan que no cumplen sus expectativas en el servicio recibido por el Programa también el 55% de los encuestados consideran que no tiene la satisfacción de recibir un buen servicio. Por lo cual los investigadores recomiendan, Los directores del Programa social deben tener en agenda la supervisión a las colaboradores para que puedan mejorar la atención al usuario, también sugieren que se debe hacer tratados con las diferentes instituciones tanto privadas como públicas que cuenten con profesionales de la salud mental y que estén dedicados a dar motivación a los colaboradores para lograr tener profesionales competentes que ayuden a tener una mejor imagen como Programa Social.(p. 100) .

Méndez y Cano (2019) en su Tesis para su Licenciatura: “Calidad del Servicio y la influencia en la Satisfacción de los Usuarios en el MVCS, Lima, 2019”. Concluyo que, de los 357 usuarios de la muestra, el 43% de los usuarios encuestados considera que en el MVCS si existe una atmosfera de confianza, él 37 % de los encuestados no están ni acuerdo ni en desacuerdo con la información que presta el MVCS en los servicios que presta a los usuarios, también el 25% de los encuestados están totalmente de acuerdo que existe innovación en los servicios que ofrece el MVCS, él 41% también considera que están en desacuerdo que el MVCS no genera una confianza que genere empatía con los usuarios, en cuanto al tiempo estimado para las consultas de los usuarios el 79 % consideran que están de acuerdo con la rapidez de sus consultas en los servicios que ofrece el MVCS y por último el 77% de los encuestados están totalmente de acuerdo que en el Ministerio de Vivienda si no se logra una buena eficacia en su trabajo va a generar más reclamos por parte de los usuarios.

Los investigadores recomiendan como pieza fundamental en la satisfacción de los usuarios es lograr ser una entidad confiable, por lo cual deberá aplicar nuevas tecnologías que faciliten el buen trato al usuario, dónde se aplicará para lograr como resultado el cumplimiento de gran parte de las necesidades a los servicios que entrega el MVCS. (p. 110)

A nivel internacional en las investigaciones de gestión de recursos humanos en Ecuador, Andrade (2019) en su Tesis para su Licenciatura: “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del gobierno autónomo descentralizado provincial de Napo 2019”. Concluyo, como objetivo mejorar la gestión administrativa bajo el desempeño eficaz y eficiente de los colaboradores, mediante el desarrollo en los procesos. Los métodos que fueron utilizados en la investigación fueron inductivos con el análisis cuantitativo y cualitativo que mediante la encuesta permite recoger información para la elaboración de la propuesta. Según la encuesta el 44,40%, indica que de manera seguida se realizaban las evaluaciones del desempeño al personal, generando en los trabajadores cierto temor por los resultados que iban a salir de dichas encuestas y posteriormente las acciones que pueda tomar la gerencia. Posteriormente, la propuesta se basa en elaborar un modelo para evaluar el desempeño laboral de los trabajadores, siendo el más óptimo el método 360 grados, para reconocer cuales son las debilidades que deben fortalecer de los trabajadores de la institución, mediante los cual se busca mejoras en la gestión. En conclusión, la creación de un manual ayuda a la gestión administrativa a evaluar el desempeño, el rendimiento sus fortalezas y debilidades de cada uno de los colaboradores. Se recomienda que los colaboradores consideren que son fundamentales en la organización y que deben ser el punto crítico para la comunicación entre la gerencia y los empleados; antes, durante y después del período de transición de cambio.

En Satisfacción al Cliente Ecuador, Arias (2019) en su Tesis para su Licenciatura: “Plan de mejoramiento de la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios del, Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Sucumbíos por el periodo septiembre 2018 – febrero 2019”.

Concluyo que para los usuarios de la localidad de Sucumbíos ,2019 existe una percepción aprobatoria en cuanto al cumplimiento de sus reclamos del 43%, mientras que el 8% considera que nunca dan respuesta a sus reclamos de una muestra de 196 de una población de 400. Lo que concluyo que la percepción del servicio que se presta en esta gubernatura es insatisfactoria por muchos factores generales. Lo cual recomienda realizar capacitaciones tanto al personal antiguo como nuevo para mejorar la percepción del usuario.

Al igual que los antecedentes, en ese apartado se considera las bases teóricas para nuestra investigación, sobre las teorías indicadas se construye la presente investigación como: La matriz de Operacionalización, los instrumentos y los objetivos, por eso se buscó las teorías de los especialistas en Recursos Humanos y Satisfacción al cliente.

Para la gestión de recursos humanos los siguientes autores nos ilustran con sus teorías.

Chiavenato (2009), Nos menciona que la gestión y el talento humano son una unidad operativa de toda organización que presta servicios en el área del reclutamiento, la selección, la formación, la remuneración, la comunicación, la higiene y la seguridad en el trabajo. También señala que los encargados de manejar los recursos humanos lo cual pasan la mayoría de su tiempo en seleccionar, formar, administrar salarios, prestaciones, ingenieros de seguridad y medios laborales. Chiavenato considera que las personas pasan casi toda su vida trabajando en una organización. Por una parte, todo el éxito requiere esfuerzos, superar la existencia de las personas de su trabajo es muy difícil, dada la importancia o el efecto que este tiene para ella. Crecer en la vida y tener éxito depende de que se crezca dentro de las organizaciones. Sin los recursos humanos no podemos operar, producir sus bienes y servicios, atender clientes, competir en los mercados y alcanzar metas globales y estratégicos (p. 5)

Porret (2007), Justifica que mientras la sociedad va desarrollándose, la gente también va cambiando. Por ejemplo, los obreros y empleados ya no trabajan para cubrir sus necesidades fisiológicas ni la de su familia, también esperan tener un reconocimiento por su participación en el trabajo, lo cual, piden sentirse considerados. Todo esto influye en el tiempo de vida de una organización.

También hace una referencia sobre la evolución de la gestión de Recursos humanos en cuanto a su contribución a la organización los años 1960 la idea era dar la máxima producción, en los 1970 la idea era atender la calidad del producto o servicio, en los 80 se pedía ideas para mejorar la producción y en la actualidad están enfocados en la calidad total tratando de comprometer al cliente en la organización sin descuidar su flexibilidad en las tomas de decisiones (p. 47)

Puchol (2012), Resalta que las empresas han tomado conciencia y han insertado una nueva metodología a partir de los Recursos Humanos, muchas veces

esa introducción del departamento de RRHH es por la necesidad del mercado y también han sido motivados por:

1.- El crecimiento en tamaño de las empresas: mayores compras, mayores ventas, contratar más personas, negociar con Bancos, llevar contabilidad y crear productos, para que esto sea rentable se debe cuantificar por la cualidad de cada trabajador.

2.- La creciente normativización laboral: Las disposiciones de rango jurídico menor se van articulando, por ellos van apareciendo profesionales laboristas.

3.-La acción sindical: Se han tratado de incorporar especialistas en negociación de convenios laborales para dar soluciones a los conflictos individuales y colectivos.

4.- La humanización del trabajo: Trajo como solución para las tendencias humanistas centradas en técnicas de dirección y control la incorporación de psicólogos, sociólogos y psicopsicologías.

5.-La creciente tecnificación de los procesos de producción: Las incorporaciones de tecnologías modernas llamado "tecnológico", se requiere personas con mayor especialización para manejar nuevas máquinas, está creciente genera que los puestos de trabajo pasen procesos de selección para cada puesto y una evaluación constante dentro del departamento de personal.

6.-La compensación la actualidad tomar decisiones sobre salarios requiere hacer un análisis y una estrategia no solo aspectos financieros, sino también psicológicos y legales (p. 18).

Para nuestra investigación acuerdo a Chiavenato (2009) la Gestión de Recursos Humanos tiene las siguientes dimensiones

La dimensión **selección del personal** está definida de la siguiente manera.

- El reclutamiento consiste en actividades que estén inmersas para atraer candidatos idóneos a una organización.

- El reclutamiento es una serie de técnicas y procedimientos que los candidatos calificados y capaces deben asumir su trabajo en la organización. Realmente es un sistema integrado de información que divulga la organización y ofrece diferentes oportunidades dentro de los mercados laborales según las opciones de empleo que pretende ocupar.

El reclutamiento atrae a diversos candidatos para un puesto en particular. Se debe anunciar el puesto de trabajo en las diferentes plataformas de los mercados laborales y atraer ciertos candidatos calificados. Estos universos de los mercados laborales pueden ser internas como externas o una combinación de ellas.

- El reclutamiento también es un conjunto de acciones y políticas orientadas a atraer y añadir talentos en una organización para nutrirla de competencias que necesita para tener éxitos.

Los indicadores de la dimensión de Selección de personal son las siguientes:

Los **Medios de comunicación**, Es un proceso entre el receptor y la fuente. como producto a una herramienta llamada comunicación. Para que realmente esta herramienta funcione se requiere un propósito que sería lograr emitir un mensaje que pueda llegar a entenderse, Amorós (2007).

Las **Técnicas de Selección**, permiten seguir las características del candidato por medio de su comportamiento. Lo ideal sería tener atributos, como confiabilidad y rapidez. También debe dar el mejor pronóstico del candidato en el futuro Chiavenato, (2009 p.147)

Tabla 1

Las cinco categorías de técnicas de selección de personal

| | |
|--|---|
| ENTREVISTA DE SELECCIÓN | Entrevista dirigida(con ruta establecida) Entrevista libre(sin ruta definida) |
| PRUEBAS DE CONOCIMIENTO O DE CAPACIDAD | Generales(cultura general, idiomas) Específicas(conocimientos técnicos, cultura profesional) |
| PRUEBAS PSICOLÓGICAS | Prueba de aptitudes |
| PRUEBAS DE PERSONALIDAD | Expresivas Proyectivas |
| TÉCNICAS DE SIMULACIÓN | Psícodrama,dinamica,de grupo Dramatización(role playing) |

Nota. Chiavenato, (2009 p.148)

Las **Necesidades de una Organización**, considera las necesidades de un individuo para poder convivir con la sociedad representa evaluaciones según sus necesidades, cuyas necesidades deben ser de manera jerárquica como la forma de una pirámide, Maslow (1991 p.87)

La dimensión de la **Remuneración Salarial**, Considera que nada es gratis y

nadie invierte sin esperar una recompensa. Todos trabajamos mediante expectativas y resultados. Las metas y desafíos de una determinada empresa tienen la idea que deben tener algún rendimiento significativo por la dedicación y el esfuerzo. En un punto de vista, la dedicación del personal de trabajo depende de un grado de ser recíproco.

La idea en remuneración es la forma como se ofrece el salario (a los trabajadores y las prestaciones sociales correspondientes). Así, cada recurso productivo tiene su costo y su beneficio, o su rendimiento e inversión. El emergente sistemático o efecto sinérgico es lo que hace que el beneficio sea mayor que el costo y que el rendimiento compense la inversión. Chiavenato (2009).

Los indicadores de la dimensión de Remuneración salarial son las siguientes:

La **Remuneración Financiera Directa**, Explica que el trabajador contratado del mes es un personal indirecto porque no tiene relación con el proceso productivo, su salario prestaciones sociales se consideran como egresos en una organización.

Estos sueldos son atreves del servicio que realizan en el puesto que ocupan. También se puede referir a las horas que ha trabajado en el mes. Por ejemplo, los jornaleros ganan por las horas de trabajo durante el mes (excluyendo los domingos) multiplicado por el valor del salario de la hora.

En cambio, los empleados que trabajan por mes reciben un salario fijo mensual. Utilizar los sueldos del personal directo por horas genera un cálculo en las producciones de horas trabajadas estas horas van en el costo de la producción, mientras que las horas que no se utilizan para el trabajo tales como descansos, feriados y las prestaciones sociales se denominaran como costos indirectos.

Entonces a los trabajadores que tienen contrato por mes se les considera personal indirecto porque no están interfiriendo en el proceso productivo. Sus salarios y prestaciones sociales van en los egresos de una organización empresarial e institucional, Chiavenato (2009, p. 282).

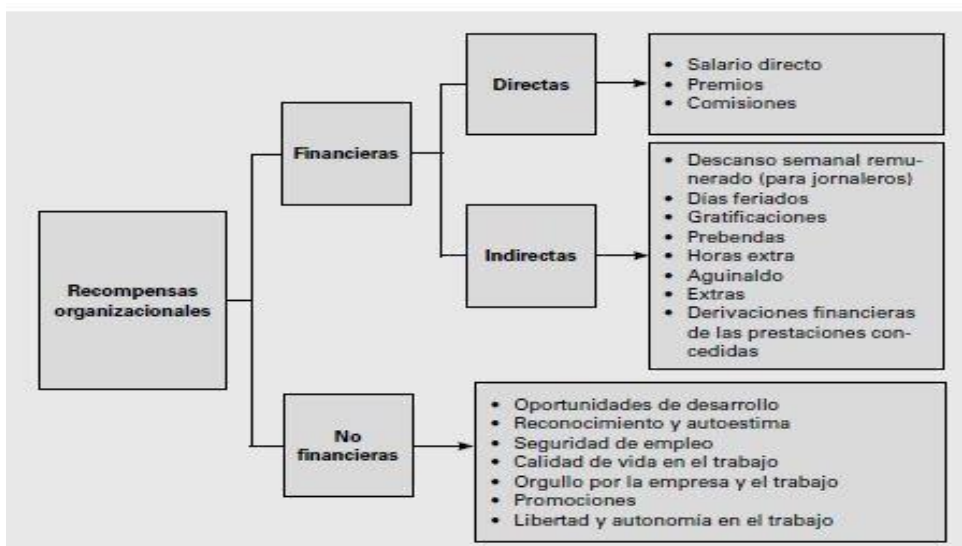
La **Remuneración Financiera Indirecta**, Es el tipo de salario que se deriva por algunas cláusulas contractuales de trabajo y un plan de servicios y prestaciones que otorga todo tipo de organización. Este tipo de remuneración incluye los siguientes aspectos: Gratificaciones, vacaciones, extras como por ejemplo (gastos de salud, horas por trabajo nocturno, seguridad laboral, horas extras, etc.),

utilidades, sobretiempo y prestaciones sociales tales como (alimentación y transporte subsidiados, seguro de vida, etc.), Chiavenato (2009, p. 284).

La **Remuneración No Financiera**, Son aquellas recompensas que ejecuta una organización sin utilizar su capital monetario para el progreso de la organización. Si bien este tipo de recompensa no es monetaria puede generar un estímulo en el trabajador para su mejor desempeño. Algunos estímulos por parte de este tipo de recompensa se pueden determinar de la siguiente manera (Oportunidades de desarrollo, Seguridad laboral, calidad de vida en el trabajo, orgullo por la empresa, promociones, autonomía, etc.), Chiavenato (2009, p. 285).

Figura 1

Tipos de recompensas del talento humano.



Nota. Chiavenato, (2009, p.150)

La dimensión de la **Desarrollo de las Personas**, Se trata de otorgarle a los trabajadores habilidades que necesita una organización ubicándolos en los actuales trabajos que el colaborador lo realizara en el futuro. Alcanza a todo un grupo de trabajo o a una organización enfocándose en la versatilidad y capacidades de su labor; esto se ubica en una etapa de largo plazo. Gómez et al. (2001).

Los indicadores de la dimensión de Desarrollo de las Personas son las siguientes:

Las **Capacitaciones**, Tiene varios significados. En el pasado, los expertos consideraban a la capacitación como una herramienta para adecuar cada persona en su puesto de trabajo y poder desarrollar una fuerza de trabajo de la organización

a partir de las funciones que ocuparan en su puesto de trabajo dentro de la organización.

En este siglo XXI se considera que la capacitación es una herramienta para evaluar el desempeño laboral de todos los trabajadores. Casi siempre se entendió que la capacitación es el proceso mediante el cual se prepara a una determinada persona que cumpla con excelencia las labores específicas del puesto a ocupar, Chiavenato (2009, p.371).

Las **Metas Profesionales**, Considera que todo individuo recibe del entorno cercano, la interacción con el mismo, las expectativas profesionales y personales que visualizan como persona, influye de manera decisiva en el prospecto personal y profesional en cada ser humano.

Consciente de esa importancia, él individuo debe apoyarse al mundo social que lo rodea incluyendo su familia para conocerse mejor y percibir un logro más real de sí mismo (Parreño et al., 2010, p.330).

El **Talento Humano**, Considera que el talento humano debe ser administrado con total atención por su importancia en una organización por ello considera estos fundamentales aspectos:

Los seres humanos por naturaleza, logran tener una habilidad diferente y propia de las demás personas con una diferente historia, poseedoras de conocimientos y habilidades. El trabajador como parte fundamental que tiene una organización como recurso propio, son fuente de impulso que dinamiza a una organización y no como un factor negativo en los gastos de planillas.

El trabajador como una sociedad vinculada dentro de la organización, toda persona dentro de una organización tiene un vínculo asociativo por el hecho que se esfuerza, corre riesgos, genera compromisos, dedica tiempo, etc.; con la esperanza de que mientras mejor se esfuerza lograra recompensas salariales y motivacionales.

Las personas como proveedoras de talento gracias a sus capacidades, cualquier organización puede adquirir máquinas y tecnologías para equipararse con sus competidores, parece muy fácil, pero saber de qué el éxito de la competencia es por el talento humano ha llevado tiempo, aprendizaje y maduración es realmente difícil, (Chiavenato 2009, p.10).

Para la **Satisfacción del beneficiario** los siguientes autores nos ilustran con

sus teorías.

Zeithaml et al. (1993), En la elaboración de su libro realizó una investigación de mercado, evaluando el comportamiento del consumidor a los servicios entregados por parte de la empresa.

Su investigación se enfocó en medir los datos cuantitativos de la satisfacción del cliente hacia los servicios recibidos lo cual le puso como nombre "SERVQUAL" a este instrumento de investigación enfocándose a dos secciones primordiales:

La primera es expectativas generales de los usuarios con el servicio recibido y Segundo a las Percepciones para medir la percepción de la calidad de una empresa de acuerdo a la categoría a la que se dedica. Este instrumento de nombre SERVQUAL no es más que un instrumento que sirve para medir la satisfacción que tienen los usuarios a los servicios recibidos por parte de una empresa determinada. Considerando que no todos los servicios de todas las empresas puedan ser medidas equitativamente ya que tienen diferentes tipos de rubros que merecen un delicado tratamiento (p. 27).

Hayes (2008) aclara que más allá de utilizar instrumentos para la satisfacción del cliente el objetivo es poder determinar las exigencias del cliente, estableciendo una lista muy completa de la calidad de las dimensiones en un producto o servicio.

No todos los instrumentos para evaluar la satisfacción de cliente deben tener la contener la misma aplicación, algunas podrán aplicarse en la disponibilidad, la forma de reaccionar, la convivencia y la oportunidad en el tiempo, o sea la puntualidad (p. 21).

Gosso (2008) menciona los aspectos claves y relevantes que determinan una buena producción de satisfacer de una manera total al cliente mediante la empresa y el cliente.

También menciona varios aspectos para enfocarnos en el cliente tratando de orientar todas las estrategias en diseño de los servicios, darle un valor importante al servicio mediante el precio, la gestión de calidad basado en experiencias.

El valor de la importancia del cliente, clasificar en diferentes aspectos a los tipos de cliente, recibir de buena manera las soluciones sobre las quejas del cliente durante su experiencia, tratar de fidelizar a los clientes para un panorama económico productivo.

La cultura del servicio aplicando las diferentes formas de tratar a un cliente, el rol de un buen líder de la empresa para un buen trato de los clientes, la motivación del personal para su rol de trabajo.

Todos estos puntos indican la delicadeza y la importancia de hacer una gestión de cómo llevar en práctica la satisfacción del cliente. (p. 34).

Para nuestra investigación acuerdo a Zeithaml et al. (1993), la Satisfacción del Cliente tiene las siguientes dimensiones.

La dimensión de la **Expectativas del Cliente**, Son la creencia sobre la entrega de un servicio, que nos ofrecen puntos o estándares de referencia para juzgar el desenvolvimiento de una organización lo que realmente espera un cliente objetivo, y son creadas por los medios de comunicación, por la experiencia de otras personas en el servicio.

Existe un nivel de expectativa donde puede variar con amplitud, dependiendo del punto de la referencia que tenga un determinado usuario o cliente.

También las expectativas son dinámicas y pueden variar con rapidez en un mercado altamente competitivo y volátil, Zeithaml, Parasurman y Berry (1998 p.28).

Los indicadores de la dimensión de **Expectativas del Cliente** son las siguientes:

El **Servicio Esperado**, La calidad no es lo que un producto o servicio contiene, es lo que un cliente obtiene de él y por lo que seguramente para.

Implica obtener determinadas características funcionales, físicas o estéticas del servicio o producto obtenido por su compra, logrando un nivel adecuado de los requerimientos exigentes que tiene el mercado de las competencias (Druker.1990, p.21)

El **Servicio Adecuado**, Lograr que un servicio sea "adecuado" se ve reflejado cuando el proveedor alcanza o supera el mínimo nivel de calidad que espera el usuario del servicio esperado.

Si lográramos alcanzar este nivel de expectativas, podremos considerar que el servicio que entregamos es el adecuado; de lo contrario; podemos considerar que el servicio que entregamos es de calidad inaceptable. (Zeithaml et al., 1990, p.28).

La **Zona de Tolerancia**, El modelo de zona de tolerancia aplicado exitosamente en el rubro de sistemas de información. Gracias a estos antecedentes

favorables en su investigación aplicando este modelo de Zona de Tolerancia. Se tomó como base para identificar las dimensiones del servicio para lograr medir su calidad (Kettinger y Lee, 2005 p. 608).

La dimensión de la **Percepciones del Cliente**, Es como pueden valorar de diferentes puntos de vistas las personas a los servicios que una organización ofrece. Es decir, como pueden recibir y evaluar los servicios de una empresa de producción o servicio (Zeithaml et al., 1998 p.28).

Los indicadores de la dimensión de Percepciones del Cliente son las siguientes:

La **Experiencia del Cliente**, Manifiesta que la experiencia que tiene un consumidor es a través de la percepción generada por el consumidor final para poder relacionarse con una empresa de producto o servicio. Todo tipo de percepciones surgen con la interacción del personal de trabajo o el uso de un determinado servicio entregado. (Manning y Bodine, 2012 p.37)

Las **Necesidades del Cliente**, Nos menciona que, por sentido común, el ser humano piensa en una necesidad como si fuera determinante todas nuestras necesidades vitales como:

Agua, alimento, salud, seguridad, ropa, refugio y amor. En lo cual, éstos puntos definidos son cada vez más limitadas, algunos tienen puntos de vista distintos sobre, ¿Qué es una necesidad?, Podremos considerar como un ejemplo que todos necesitan automóvil cuando en la realidad necesitan un medio de transporte para movilizarse, su realidad de su automóvil es en realidad un deseo de poder adquirir un determinado auto ya sea de cualquier marca (Ferrel y Hartline, 2002 p. 87).

Las **Redes Sociales**, Es el sistema de comunicación más divertida que jamás haya existido. Hace muchos años que existiera la internet, la población humana recibía las noticias a través de la televisión, estaciones de radio y un puñado de periódicos era muy sencillo elegir uno de ellos y poder mantenerlo por siempre.

Actualmente todo esto ha cambiado. Durante un estudio por el Centro de Investigaciones Pew Research Center tuvo como resultado que más de 7 de cada 10 adultos reciben sus noticias a través de su celular, y 2 de cada 3 consideran que los amigos y la familia son una forma importante para recibir noticias e interactuar

con ellas (Zuckerberg, 2016).

La dimensión el **Modelo SERVQUAL**, La primera vez que se publicó el modelo SERVQUAL fue en el año 1988, y hasta el día de hoy ha mostrado numerosas mejoras y revisiones desde su publicación.

Este modelo es una técnica para la investigación comercial, que sirve para realizar una exhaustiva medición en cuanto a la calidad del servicio, conocer qué expectativas tienen los clientes, y como pueden valorar o apreciar el servicio.

También puede analizar ciertos aspectos cuantitativos y cualitativos de cada uno de los clientes. Permitiendo conocer diversos factores que son incontrolables e imprescindibles de los clientes.

El modelo Servqual ofrece toda una información muy detallada sobre; opiniones del cliente sobre el servicio que le ofrece la empresa, comentarios y sugerencias de los clientes de otorgar mejoras en ciertos factores, imprecisiones de los colaboradores con respecto a las expectativas y percepción de los clientes. También es un instrumento que ayuda a una mejora y comparación con las diversas organizaciones que existen en la actualidad.

Esta investigación sobre la medición de la gestión de servicios para la satisfacción del cliente se realizó en los sectores de servicio.

- ✓ Usuarios de Tarjetas de Crédito
- ✓ Clientes de Reparaciones y Mantenimiento
- ✓ Clientes de Llamadas Telefónicas de larga distancia
- ✓ Usuarios Bancarios.

Zeithaml et al. (1998, p.27)

Los indicadores de la dimensión Modelo SERVQUAL son las siguientes:

Fiabilidad, Habilidad para realizar un tipo de servicio prometido de una manera que sea fiable y cuidadosa, Zeithaml, Parasurman y Berry (1998 p.29 al 30).

Sensibilidad, Disposición y voluntad para poder ayudar a nuestros usuarios y otorgarles un servicio que sea lo suficientemente rápido (Zeithaml et al., 1998, p.29 al 30).

Seguridad, Atención y conocimiento mostrado por el personal de la organización y sus habilidades para lograr inspirar confianza y credibilidad (Zeithaml et al., 1998, p. 30).

Empatía, Atención individualizada que ofrecen las empresas de producción o servicio a todos sus consumidores y usuarios, Zeithaml, Parasurman y Berry (1998 p.29 al 30).

Elementos Tangibles, Apariencia de las instalaciones físicas, personal, equipos y materiales de comunicación empleados por la empresa (Zeithaml et al., 1998, p. 30).

III. METODOLOGIA

3.1. Tipo y Diseño de la investigación

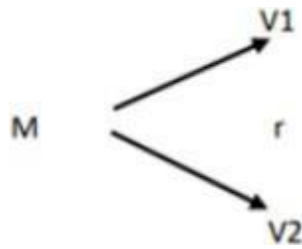
Balestrini (2000) menciona que el marco metodológico " nos explica que todo marco metodológico "es el conjunto de procedimientos a seguir buscando lograr objetivos de una manera precisa y valida". (p.44). En conclusión, el sistema estructural para obtener un orden, recolección y análisis de la información encontrada, esto permite poder interpretar los resultados en función al tema o problema que queremos investigar.

Tipo de Investigación: aplicada, Valderrama y Jaimes (2019) consideran se enmarca en la aplicación de conocimientos prácticos y teóricos en las variables de estudio, con la finalidad de resolver determinados problemas en nuestra realidad.

Diseño de Investigación: Dado que objetivo del estudio será analizar la Gestión de recursos humanos y su incidencia en la Satisfacción del beneficiario, sé recurrió a un diseño no experimental que se aplicara de manera transversal, considerando que el tema de investigación tiene un sustento teórico suficiente se procedió a realizar una investigación de tipo aplicada para conocer a detalle la forma en que una mala Gestión de Recursos humanos afecta a la satisfacción del beneficiario que se ofrece a los usuarios del Programa Juntos del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.

De acuerdo con Hernández et al. (2003) la investigación no experimental " es la que no se manipula deliberadamente las variables; para realizar este tipo de investigación es conseguir observar estos fenómenos tal y como se basa en un contexto natural, para que posteriormente poder analizarlo de una manera detallada"(p. 152). Estos mismos autores señalan que los diseños de investigación transversales " recogen datos en un determinado tiempo y espacio, en un momento único. Él propósito es describir variables y lograr analizar de qué manera incide e interrelaciona en el momento dado.", (p.154)

Siguiendo el presente esquema:



Donde:

M: Trabajadores y Usuarios del programa social JUNTOS de la Unidad Territorial de Lima del MIDIS, año 2022

V1: Gestión de Recursos Humanos V2: Satisfacción al Cliente

r: Relación entre V1 y V2

3.2. Variables y Operacionalización

3.2.1. V1: Gestión de Recursos Humanos Definición Conceptual

Chiavenato (2009), Nos menciona que la gestión y el talento humano son una unidad operativa de toda organización que presta servicios en el área del reclutamiento, la selección, la formación, la remuneración, la comunicación, la higiene y la seguridad en el trabajo.

También señala que los encargados de manejar los recursos humanos lo cual pasan la mayoría de su tiempo en seleccionar, formar, administrar salarios, prestaciones, ingenieros de seguridad y medios laborales.

Chiavenato considera que las personas pasan casi toda su vida trabajando en una organización.

Parcialmente, todo éxito se basa en poner todos los esfuerzos, superar la inexistencia de las personas de su trabajo resultaría muy complicado, ya que los trabajadores son y serán parte importante dentro de una organización.

Lograr crecer en la vida y cosechar éxitos va a depender de cómo se relaciona el trabajador con la organización. Sin el talento humano no podríamos operar, producir sus bienes y servicios, atender clientes, competir en los mercados y alcanzar metas globales y estratégicos (p. 5)

Definición Operacional

Procesos por los cuales las empresas planifican, organizan y administran las tareas y activos relacionados con las personas que conforman la organización.

Indicadores:

Dimensión 1 Selección del Personal

Necesidades de la Institución, Técnicas de Selección,
Medios de Comunicación

Dimensión 2 Remuneración Salarial

Remuneración Financiera Directa, Remuneración
Financiera Indirecta, Remuneraciones no Financieras

Dimensión 3 Desarrollo Profesional

Capacitaciones, Metas profesionales, Talento Humano
Escala de medición: Ordinal-Likert

3.2.2. V1: Satisfacción al beneficiario Definición Conceptual

Zeithaml et al. (1993), En la elaboración de su libro realizó una investigación de mercado, evaluando el comportamiento del consumidor a los servicios entregados por parte de la empresa.

Su investigación se enfocó en medir los datos cuantitativos de la satisfacción del cliente hacia los servicios recibidos lo cual le puso como nombre "SERVQUAL" a este instrumento de investigación enfocándose a dos secciones primordiales:

La primera es expectativas generales de los usuarios con el servicio recibido y Segundo a las Percepciones para medir la percepción de la calidad de una empresa de acuerdo a la categoría a la que se dedica.

Este instrumento de nombre SERVQUAL no es más que un instrumento que sirve para medir la satisfacción que tienen los usuarios a los servicios recibidos por parte de una empresa determinada.

Considerando que no todos los servicios de todas las empresas puedan ser medidas equitativamente ya que tienen diferentes tipos de rubros que merecen un delicado tratamiento (p. 27).

Definición Operacional

Es un método común utilizado para determinar qué tan bien cumple o supera las expectativas del cliente. Se emplea como un indicador clave de rendimiento del servicio al cliente y la calidad del producto.

Indicadores:

Dimensión 1 Expectativas del Cliente

Servicio esperado, Servicio adecuado, Zona de tolerancia

Dimensión 2 Percepciones del cliente

Experiencia del cliente, Necesidades del cliente, Redes sociales

Dimensión 3 Modelo SERVQUAL

Fiabilidad, Sensibilidad, Seguridad, Empatía, Elementos tangibles

Escala de medición: Ordinal-Likert

3.3. Población, Muestra y Muestreo

3.3.1. La población

En esta investigación, la población está conformada por 20 trabajadores y 30 usuarios seleccionados considerando su ubicación geográfica a la que pertenecen del programa social JUNTOS de la Unidad Territorial de Lima del MIDIS, año 2022.

Criterio de inclusión

Colaboradores del Programa Juntos de la Unidad Territorial de Lima que se encuentran en actividad.

Colaboradores que tengan Contrato CAS.

Colaboradores que trabajen con Recibo por Honorarios.

Colaboradores que desean participar en el estudio.

Criterio de exclusión

Colaboradores que no desean participar del estudio.

Colaboradores que se encuentran con licencia de maternidad.

Colaboradores que presentaron Covid 19 y se encuentran en aislamiento.

Colaboradores que se encuentran de vacaciones.

3.3.2. Muestra

La muestra fue censal, puesto que la cantidad poblacional es representativa, en conclusiones considerara la misma cantidad de la población que es de 50 colaboradores.

3.3.3. Muestreo

En este trabajo se utilizará el método de muestreo no probabilístico, en lo cual, de acuerdo a Pineda et al. (1994)"Se toman los casos o unidades que estén disponibles en un momento dado" (p.118), puesto que se solicitara a los empleados del Programa Juntos que formen parte del estudio.

De la misma forma se solicitará atentamente a los usuarios que estén afiliados al Programa JUNTOS en el año en curso su participación en la investigación, la muestra se conformara por aquellos que decidan participar.

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

Reemplazando datos se obtiene:

$$n = \frac{(50) (1.96)^2 (0.22) (0.78)}{(0.05)^2 (50-1) + (1.96)^2 (0.22) (0.78)} = 45$$

Donde:

N=50

n=Tamaño de muestra

z=Nivel de confianza al 95%(Z=1.96)

p=Proporción de ocurrencia del evento de estudio (22%)

q=Proporción de fracaso (78%)

e=error (5%)

Unidad de Análisis: Cada uno de los colaboradores pertenecientes al Programa JUNTOS de la Unidad Territorial de Lima

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

3.4.1. Técnica

La técnica de recolección de datos que se utilizara en la presente investigación ser la encuesta.

Para Trespalacios et al. (2005) Consiste en obtener información de los sujetos en estudio, proporcionados por ellos mismo, sobre opiniones, conocimiento, actitudes o sugerencias. En los instrumentos a utilizar encontramos cuestionarios, siendo su estructura un grupo de preguntas, las cuales van dirigidos a personas que tiene un problema común.

3.4.2. Instrumento

Un instrumento de recolección es:

Cualquier método o recurso que le sirva para validar algo al investigador para lograr aproximarse a los fenómenos estudiados y extraer parte de ellos informaciones, de este modo el instrumento podrá simplificar la realización de la investigación.

También resume todo el aporte del marco metodológico al seleccionar la recolección de datos a los indicadores propuestos y, por lo tanto, a las variables o

conceptos que se han utilizados (Sabino, 1992, p. 90).

El instrumento será un cuestionario diseñado por preguntas bajo escala Likert De manera que se tiene 2 instrumentos, qué son:

Para el estudio de la primera variable, se aplicó el Cuestionario sobre Gestión de Recursos Humanos, qué mantiene la escala Ordinal-Likert:

Muy desacuerdo Desacuerdo Indiferente De acuerdo Muy de acuerdo
 (1) (2) (3) (4) (5)

Donde se establece los siguientes niveles:

Tabla 2

Niveles de instrumento 1

| Nivel | Selección del personal | Remuneración personal | Desarrollo Profesional | Gestión de Recursos Humanos |
|-------|------------------------|-----------------------|------------------------|-----------------------------|
| Bajo | [00-4] | [00-4] | [00-4] | [0-14] |
| Medio | [5-10] | [5-10] | [5-10] | [15-30] |
| Alto | [11-15] | [11-15] | [11-15] | [31-45] |

Nota. Elaboración Propia

Para el estudio de la primera variable, se aplicó el Cuestionario sobre Satisfacción del Cliente, qué mantiene la escala Ordinal-Likert:

Muy desacuerdo Desacuerdo Indiferente De acuerdo Muy de acuerdo
 (1) (2) (3) (4) (5)

Donde se establece los siguientes niveles:

Tabla 3*Niveles de instrumento 2*

| Nivel | Expectativas del cliente | Percepciones del cliente | Modelo Servqual | Satisfacción del cliente |
|-------|--------------------------|--------------------------|-----------------|--------------------------|
| Bajo | [00-4] | [00-4] | [0-7] | [0-17] |
| Medio | [5-10] | [5-10] | [8-16] | [18-36] |
| Alto | [11-15] | [11-15] | [17-25] | [37-55] |

Nota. Elaboración Propia**3.5. Validez y confiabilidad****Validez de constructivo:**

Es una conciliación sobre deducciones a través de observación o mediciones y si esta prueba o experimento se encuentra en condiciones de sus pretensiones o no. Esta definición operacional manifiesta la noción teórica de un concepto que sea realmente verdadero (Valderrama y Jaimes,2019).

Variable 1: Gestión de Recursos Humanos

De acuerdo a la recopilación de toda la información se determinó por Chiavenato (2009), Considera que sin los Recursos Humanos no podemos operar, producir sus bienes y servicios, atender clientes, competir en los mercados y alcanzar metas globales y estratégicos (p. 5).

Se estableció las siguientes Dimensiones:

Dimensión 1 Selección del Personal:

Son procedimientos y técnicas que los candidatos calificados y capaces de asumir su trabajo en la organización. Básicamente es el sistema de información que divulga la organización y ofrece oportunidades en el mercado de los recursos humanos según las oportunidades de empleo que pretende ocupar.

Dimensión 2 Remuneración Salarial:

Todos trabajamos mediante expectativas y resultados. Las metas y desafíos de una determinada empresa tienen la idea que deben tener algún rendimiento significativo por la dedicación y el esfuerzo (Chiavenato, 2009).

Dimensión 3 Desarrollo de las Personas:

Consiste en ofrecer a los colaboradores las habilidades que una organización necesita; se centra en los trabajos actuales como en el trabajo que el

empleado lo hará en el futuro, Gómez, Balkin, D y Cardy, R. (2001)

Variable 2: Satisfacción en los beneficiarios

De acuerdo a la recopilación de toda la información se determinó por Zeithaml et al. (1993), dentro de su modelo SERVQUAL" a este instrumento de investigación enfocándose a dos secciones primordiales: La primera es expectativas generales de los usuarios con el servicio recibido y Segundo a las Percepciones para medir la percepción de la calidad de una empresa de acuerdo a la categoría a la que se dedica, (p. 27).

Se estableció las siguientes Dimensiones:

Dimensión 1 Expectativas del cliente:

Son la creencia sobre la entrega de un servicio, que nos ofrecen puntos o estándares de referencia para juzgar el desenvolvimiento de una organización lo que realmente espera un cliente objetivo (Zeithaml et al., 1998 p. 28).

Dimensión 2 Percepciones del Cliente:

Es como pueden valorar de diferentes puntos de vistas las personas a los servicios que una organización ofrece. Es decir, como pueden recibir y evaluar los servicios de una empresa de producción o servicio (Zeithaml et al., 1998 p. 28).

Dimensión 3 Modelo SERVQUAL:

Este modelo es una técnica para la investigación comercial, que sirve para realizar una exhaustiva medición en cuanto a la calidad del servicio, conocer qué expectativas tienen los clientes, y como pueden valorar o apreciar el servicio (Zeithaml et al., 1998 p. 27).

Validación por Juicio de experto

Se establece el grado de validez de las propuestas que se están determinando en el instrumento, esta validez se establecerá por expertos en el tema, según sentido de pertinencia, comprensión, criterios de redacción y relación. Esto significara como resultado de la encuesta una objetividad, realidad observada, claridad y veracidad por los expertos (Hernández, 2019)

Los siguientes datos obtenidos en la aplicación de la validación por juicio de expertos (Cuestionario validado), se procesó en el programa SPSS v.25 mediante estadística Binominal, teniendo estos resultados:

Prueba binominal-Juicio de Expertos de variable Gestión de Recursos Humanos.

Tabla 4

Juicio de Expertos de variable Gestión de Recursos Humanos

| | | Categoría | N | Prop. Observada | Prop. de prueba | Significación exacta (bilateral) |
|--------|---------|-----------|---|-----------------|-----------------|----------------------------------|
| Juez 1 | Grupo 1 | SI | 9 | 1,00 | ,50 | ,522 |
| | Total | | 9 | 1,00 | | |
| Juez 2 | Grupo 1 | SI | 9 | 1,00 | ,50 | ,522 |
| | Total | | 9 | 1,00 | | |
| Juez 3 | Grupo 1 | SI | 9 | 1,00 | ,50 | ,522 |
| | Total | | 9 | 1,00 | | |

Nota. Elaboración propia.

Grupo 1: El juez si acepta la validez de las preguntas del instrumento gestión de recursos humanos.

Grupo 2: El juez no acepta la validez de las preguntas de gestión de recursos humanos.

El análisis obtenido determino que las preguntas fueron aceptadas por el juez 1,2y 3 para el instrumento gestión de recursos humanos.

Prueba binominal-Juicio de Expertos de variable Satisfacción del beneficiario.

Tabla 5*Juicio de Expertos de variable Satisfacción del beneficiario*

| | | Categoría | N | Prop. Observada | Prop. de prueba | Significación exacta (bilateral) |
|--------|---------|-----------|----|-----------------|-----------------|----------------------------------|
| Juez 1 | Grupo 1 | SI | 11 | 1,00 | ,50 | ,524 |
| | Total | | 11 | 1,00 | | |
| Juez 2 | Grupo 1 | SI | 11 | 1,00 | ,50 | ,524 |
| | Total | | 11 | 1,00 | | |
| Juez 3 | Grupo 1 | SI | 11 | 1,00 | ,50 | ,524 |
| | Total | | 11 | 1,00 | | |

Nota. Elaboración propia**Tabla 6***Juicio de Expertos de variable Satisfacción del beneficiario*

| | | Categoría | N | Prop. Observada | Prop. de prueba | Significación exacta (bilateral) |
|--------|---------|-----------|---|-----------------|-----------------|----------------------------------|
| Juez 1 | Grupo 1 | | | | | |
| | Total | | | | | |
| Juez 2 | Grupo 1 | | | | | |
| | Total | | | | | |
| Juez 3 | Grupo 1 | | | | | |
| | Total | | | | | |

Nota. Elaboración propia.

Grupo 1: El juez si acepta la validez de las preguntas del instrumento satisfacción del beneficiario.

Grupo 2: El juez no acepta la validez de las preguntas de satisfacción del beneficiario

El análisis obtenido determino que las preguntas fueron aceptadas por el juez 1,2y 3 para el instrumento satisfacción del usuario.

Confiabilidad del instrumento

Los datos recolectados de la prueba piloto son por 10 colaboradores del Programa JUNTOS de la Unidad Territorial de Lima, estos serán procesados en el software estadístico SPSS v.25, para observar su grado de confianza mediante el

Alpha de Cronbach, para los 2 instrumentos. Los coeficientes de Alpha de Cronbach deben tener entre 0.7 y 1 para evidenciar su eficiente aplicabilidad.

Tabla 7

Confiabilidad del instrumento

| Valores | Nivel |
|----------------|------------------------|
| De 1 a 0 | No es confiable |
| De 0.01 a 0.49 | Baja confiabilidad |
| De 0.50 a 0.75 | Moderada confiabilidad |
| De 0.76 a 0.89 | <i>Nota.</i> confiable |
| De 0.90 a 1.00 | Alta confiabilidad |

Nota. Hernández (2019)

Tabla 8

Alfa de Cronbach 1

| <i>Cuestionario sobre Gestión De Los Recursos Humanos</i> | |
|---|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,808 | 9 |

Nota. Elaboración propia

Tabla 9

Alfa de Cronbach 2

| <i>Cuestionario sobre Satisfacción Del Cliente</i> | |
|--|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,545 | 11 |

Nota. Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo a los 2 instrumentos presentados, se pone en evidencia que el coeficiente tanto del Gestión De Los Recursos Humanos y Satisfacción Del Beneficiario presenta datos ubicados en el margen de rangos de 0.808 a 0.545, siendo una Alta Confiabilidad, por ende, se tiene Aplicabilidad.

3.6. Procedimientos

Se desarrolló los siguientes procedimientos:

Culminando el proceso de validación y confiabilidad del instrumento, se procederá con la aplicación en la muestra de nuestra investigación. Lo cual se avisó con anticipación sobre el desarrollo de nuestro proyecto de investigación y los fines involucrados durante el proceso de recojo de información mediante una carta de presentación al responsable del Programa JUNTOS.

También se realizó una previa reunión con los colaboradores y usuarios del programa JUNTOS otorgándoles toda la información sobre el propósito del estudio, la actividad en que se van a desempeñar como muestra y la confidencialidad de los datos de la información exclusivamente como fines de estudio.

Durante la aplicación del instrumento, se respetó su horario de trabajo que es de 08:00 a 17:00 para que al final de su jornada laboral tengan un tiempo prudente de minutos para dar las respuestas en 1 de los 2 instrumentos.

Seguidamente, se verificó que todo el instrumento este completamente llenado para evitar algún tipo de inconsistencias.

Posteriormente, toda la información recibida por parte de los encuestados fue transferida a la base de datos del programa Excel, para el tratamiento estadístico que corresponde.

Concluyéndose estableció figuras y tablas de los resultados para una mejor comprensión de los hechos.

3.7. Método de análisis de datos

Dentro del presente estudio se aplicó la estadística inferencial, lo cual aplicamos la prueba Shapiro Wilk de datos ya la muestra es menor a 50 elementos, para la aplicación del coeficiente de los datos paramétrico fue el coeficiente de Pearson o no paramétricos que fue el coeficiente de Spearman que se evidencie en el Software SPSS.V25, con la finalidad de determinar el método estadístico que corrobore la hipótesis.

3.8. Aspectos Éticos

En el presente estudio se consideró los subsiguientes puntos éticos:

Beneficencia

El propósito es beneficiar al programa social JUNTOS de la Unidad Territorial de Lima del MIDIS con posibles estrategias en problemas descritos en esta

investigación.

No maleficencia

Se basó en la preservación del valor respeto a los colaboradores del Programa JUNTOS de la Unidad Territorial de Lima, así como vulnerar sus derechos, usando deontología de un buen profesional dentro del entorno administrativo.

Autonomía

Nuestra investigación presenta objetivos alcanzables que no se utilizó la corrupción por otras entidades externas que modifiquen la realidad, además se respetó la autonomía de cada una de las muestras de la mencionada investigación.

Justicia

Será primordial que exista una igualdad durante la atención y no se aceptará un tipo de agresión o discriminación. Tomando en cuenta que toda esta información es confidencial.

IV. RESULTADOS

De acuerdo al objetivo general: Determinar la relación existente entre gestión de recursos humanos y satisfacción del beneficiario en el programa social JUNTOS del MIDIS de la UT Lima, año 2022.

Tabla 10

Tabla de contingencia

| Tabla de contingencia entre la Gestión de los Recursos Humanos y la Satisfacción del beneficiario del programa social JUNTOS de la Ut Lima año 2022 | | | | |
|---|-------------|--------------------------|--------|-------|
| | | Satisfacción del Cliente | | |
| | | | Alto | Total |
| Gestión de los Recursos Humanos | Medio | Recuento | 2 | 2 |
| | | % del total | 10,0% | 10,0% |
| | Alto | Recuento | 18 | 18 |
| | | % del total | 90,0% | 90,0% |
| Total | Recuento | 20 | 20 | |
| | % del total | 100,0% | 100,0% | |

Interpretación: En la tabla 10, se observa que el 90% (18) de los encuestados presenta un nivel alto de gestión de los recursos humanos y la satisfacción del cliente evidenciando que los colaboradores del Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres Juntos de la UT LIMA del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social año 2022, asimismo, se observa que al 10% (2) de los encuestados presenta un nivel medio de gestión de los recursos humanos y en la satisfacción del cliente tiene un nivel alto evidenciando que los colaboradores del Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres Juntos de la UT LIMA del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social año 2022.

Prueba de normalidad

Tabla 11

Prueba de Normalidad realizada a las variables y dimensiones de estudio

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|---------------------------------|---------------------------------|----|-------|--------------|----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Gestión de los Recursos Humanos | ,126 | 20 | ,200* | ,924 | 20 | ,117 |
| Satisfacción del Cliente | ,178 | 20 | ,098 | ,932 | 20 | ,165 |

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 11 se observa que los datos del control interno no siguen una distribución normal ya que, su nivel de significancia fue de 0,117 y de 165 > (mayor) a 0,05; por lo tanto, se establece que, la distribución de los datos no es normal y por ello se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 12

Niveles de correlación

| Escala | Categoría | |
|---------------------------|----------------------|-----------------------------|
| $r = 1$ | Correlación perfecta | |
| $0,81 \leq r \leq 0,99$ | Correlación muy alta | |
| $0,61 \leq r \leq 0,80$ | Correlación alta | Correlación positiva |
| $0,41 \leq r \leq 0,60$ | Correlación moderada | |
| $0,21 \leq r \leq 0,40$ | Correlación baja | |
| $0,01 \leq r \leq 0,29$ | Correlación muy baja | |
| $r = 0$ | No hay correlación | |
| Escala | Categoría | |
| $r = 0$ | Correlación perfecta | |
| $-0,01 \leq r \leq -0,20$ | Correlación muy alta | |
| $-0,21 \leq r \leq -0,40$ | Correlación alta | Correlación negativa |
| $-0,41 \leq r \leq -0,60$ | Correlación moderada | |
| $-0,61 \leq r \leq -0,80$ | Correlación baja | |
| $-0,81 \leq r \leq -0,99$ | Correlación muy baja | |
| $r = -1$ | No hay correlación | |

Contrastación de Hipótesis General:

Formulación de la Hipótesis:

Ho: Los deficientes problemas en la Gestión de Recursos Humanos, No tienen un alto grado de relación en la satisfacción al cliente del Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres Juntos de la UT LIMA del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social año 2022.

HA: Los deficientes problemas en la Gestión de Recursos Humanos tienen un alto grado de relación en la satisfacción al cliente del Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres Juntos de la UT LIMA del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social año 2022

Nivel de significancia: Sig = 0,05 Regla de decisión:

Ho se rechaza si $p < 0,05$.

Ho se acepta si $p > 0,05$.

Prueba estadística:

Tabla 13

Prueba de correlación de Spearman 1

| Determinación de la correlación entre gestión de recursos humanos y satisfacción del beneficiario en el programa social JUNTOS de la UT Lima del MIDIS, año2022. | | | | |
|--|---------------------------------|----------------------------|---------------------------------|-------------------------------|
| Correlaciones | | | | |
| | | | Gestión de los Recursos Humanos | Satisfacción del Beneficiario |
| Rho de Spearman | Gestión de los Recursos Humanos | Coeficiente de correlación | 1,000 | -,172 |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,468 |
| | | N | 20 | 20 |
| Satisfacción del Cliente | Satisfacción del Cliente | Coeficiente de correlación | -,172 | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,468 | . |
| | | N | 20 | 20 |

Interpretación: se puede apreciar un coeficiente de correlación de

Spearman de - 0,172; lo cual según Hernández et al (2014), evidencia una correlación negativa alta, además se observa que el valor de significancia es de 0,468; y al ser mayor que 0,05, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

Es decir, Los deficientes problemas en la Gestión de Recursos Humanos, No tienen un alto grado de relación en la satisfacción al beneficiario del programa social JUNTOS de la UT Lima del MIDIS, año2022.

De acuerdo al objetivo específico, de establecer la relación existente entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción del beneficiario del programa social JUNTOS de la UT Lima del MIDIS, año2022.

Tabla 14

Prueba de correlación de Spearman 2

| Determinación de la correlación entre selección del personal y satisfacción del beneficiario en el programa social JUNTOS de la UT Lima del MIDIS, año2022 | | | | |
|--|--------------------------|----------------------------|-----------------------|--------------------------|
| <i>Correlaciones</i> | | | | |
| | | | Selección de Personal | Satisfacción del Cliente |
| Rho de Spearman | Selección de Personal | Coeficiente de correlación | 1,000 | -,063 |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,792 |
| | | N | 20 | 20 |
| | Satisfacción del Cliente | Coeficiente de correlación | -,063 | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,792 | . |
| | | N | 20 | 20 |

Interpretación: se puede apreciar un coeficiente de correlación de Spearman de - 0,063; lo cual según Hernández et al (2014), evidencia una correlación negativa alta, además se observa que el valor de significancia es de 0,792; y al ser mayor que 0,05, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula. Es decir, La selección del personal, No tiene un alto grado de relación en la satisfacción al cliente del programa social JUNTOS de la UT Lima del

MIDIS, año 2022.

Hipótesis Específica 1

Ho: La selección del personal, No tiene un alto grado de relación en la satisfacción al cliente del programa social JUNTOS de la UT Lima del MIDIS, año 2022.

HA: La selección del personal tiene un alto grado de relación en la satisfacción al cliente del programa social JUNTOS de la UT Lima del MIDIS, año 2022.

Nivel de significancia: Sig = 0,05

Regla de decisión:

- Ho se rechaza si $p < 0,05$.
- Ho se acepta si $p > 0,05$.

Tabla 15

Correlación entre la primera dimensión y la variable dependiente

| <i>Correlaciones</i> | | | | |
|----------------------|-----------------------------|------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| | | | Selección de Personal | Satisfacción del Cliente |
| Rho de Spearman | Selección de Personal | Coeficiente decorrelación | 1,000 | -,063 |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,792 |
| | | N | 20 | 20 |
| | Satisfacción del Cliente | Coeficiente decorrelación | -,063 | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,792 | . |
| | | N | 20 | 20 |

Comentario se puede apreciar un coeficiente de correlación de Spearman de -0,063; lo cual según Hernández et al (2014), evidencia una correlación negativa alta, además se observa que el valor de significancia es de 0,792; y al ser mayor que 0,05, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

Es decir, La selección del personal, No tiene un alto grado de relación en la satisfacción al cliente del programa social JUNTOS de la UT Lima del MIDIS, año 2022.

Hipótesis Específica 2

Ho: La remuneración salarial, No tiene un alto grado de relación en la satisfacción al cliente del programa social JUNTOS de la UT Lima del MIDIS, año 2022.

HA: La remuneración salarial tiene un alto grado de relación en la satisfacción al cliente del programa social JUNTOS de la UT Lima del MIDIS, año 2022.

Nivel de significancia: Sig = 0,05

Regla de decisión:

- Ho se rechaza si $p < 0,05$.

- Ho se acepta si $p > 0,05$.

Tabla 16

Correlación entre la segunda dimensión y la variable dependiente

| <i>Correlaciones</i> | | | | |
|----------------------|--------------------------|----------------------------|-----------------------|--------------------------|
| | | | Remuneración Salarial | Satisfacción del Cliente |
| Rho de Spearman | Remuneración Salarial | Coeficiente de correlación | 1,000 | -,175 |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,461 |
| | | N | 20 | 20 |
| | Satisfacción del Cliente | Coeficiente de correlación | -,175 | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,461 | . |
| | | N | 20 | 20 |

Comentario se puede apreciar un coeficiente de correlación de Spearman de -0,175; lo cual según Hernández et al (2014), evidencia una correlación negativa

alta, además se observa que el valor de significancia es de 0,461; y al ser mayor que 0,05, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula. Es decir, La remuneración salarial, No tiene un alto grado de relación en la satisfacción al cliente del programa social JUNTOS de la UT Lima del MIDIS, año 2022.

Tabla 17

Correlación entre la tercera dimensión y la variable dependiente

| <i>Correlaciones</i> | | | | |
|----------------------|-----------------------------|-------------------------------|---------------------------|-----------------------------|
| | | | Desarrollo Profesional | Satisfacción del Cliente |
| Rho de Spearman | Desarrollo Profesional | Coeficiente de correlación | 1,000 | -,090 |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,705 |
| | | N | 20 | 20 |
| | Satisfacción del Cliente | Coeficiente de correlación | -,090 | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,705 | . |
| | | N | 20 | 20 |

Comentario se puede apreciar un coeficiente de correlación de Spearman de -0,090; lo cual según Hernández et al (2014), evidencia una correlación negativa alta, además se observa que el valor de significancia es de 0,705; y al ser mayor que 0,05, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

Es decir, El desarrollo profesional, No tiene un alto grado de relación en la satisfacción al cliente del programa social JUNTOS de la UT Lima del MIDIS, año 2022.

V. DISCUSIÓN

Primero: Yo Jairo Atwill Moreno Bravo, laboro en el programa Juntos de la Unidad de Lima por eso elijé el tema de investigación: Mejoramiento de la Gestión de Recursos Humanos y su Incidencia en la Satisfacción al BENEFICIARIO del programa social JUNTOS de la UT Lima del MIDIS, año 2022, puedo comprobar través del trabajo de Investigación que se realizado con mi compañera Lorena Milagros Garay Daviran.

Que a través de la encuesta que se realizó a 50 personas pude comprobar que no hay gran satisfacción del cliente del Programa Juntos de la Unidad Territorial de Lima, debido que hay muchos factores, como por ejemplo que el personal no está capacitado y más aun no cuenta con las herramientas para poder brindar un servicio de satisfacción al beneficiario del programa Juntos. Por tal motivo estoy de acuerdo con el resultado que arrojó la hipótesis alternativa.

Por tal motivo mi punto de vista como profesional, no fue fácil llegar a un acuerdo con mi compañera, pero al final los dos concordamos y llegamos a un acuerdo que debemos de recomendar e indicarle al programa Juntos cual es la Problemática del Problema que está pasando y darle una alternativa de solución según el estudio que se realizó y comprobar a través de las encuestas que se realizó a 50 personas.

Segundo: Yo Lorena Milagros Garay Daviran, no laboro en el programa Juntos de la Unidad de Lima Metropolitana por eso acepte la propuesta de mi compañero Jairo, el tema de investigación: Mejoramiento de la Gestión de Recursos Humanos y su Incidencia en la Satisfacción al Cliente de Lima del programa social JUNTOS de la UT Lima del MIDIS, año 2022. Porque es un tema muy interesante y sobre todo que tengo los conocimientos y además la experiencia de haber laborado en empresas que cuenta con el mismo problema que encontré mi compañero Jairo en el programa Juntos al comienzo no estaba de acuerdo, pero después de comentarme la problemática que pasaba.

Decidí aceptar el tema de Investigación y poder realizar el trabajo, investigando y haciendo las encuestas correspondientes para poder ver con exactitud que es que realmente pasa en el programa Juntos.

Pudimos comprobar a través del trabajo de Investigación que se realizado con mi compañero Jairo Atwill Moreno Bravo.

Que a través de la encuesta que se realizó a 50 personas pudimos comprobar que no hay gran satisfacción del beneficiario del Programa Juntos de la Unidad Territorial de Lima, debido que hay muchos factores, como por ejemplo que el personal no está capacitado y más aun no cuenta con las herramientas para poder brindar un servicio de satisfacción al cliente del programa Juntos, por tal motivo estoy de acuerdo con el resultado que arrojo la hipótesis alternativa.

Por tal motivo mi punto de vista como profesional, no fue fácil llegar a un acuerdo con mi compañero, pero al final los dos concordamos y llegamos a un acuerdo que debemos de recomendar e indicarle al programa Juntos cual es la Problemática del Problema que está pasando y darle una alternativa de solución según el estudio que se realizó y comprobar a través de las encuestas que se realizó a 50 personas que debe brindar un servicio de satisfacción al beneficiario en el programa Juntos.

VI. CONCLUSIONES

Primero: En relación al objetivo general de la investigación se propuso Determinar cómo incide el Mejoramiento de la Gestión de Recursos Humanos en la Satisfacción al Cliente del Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres Juntos de la UT LIMA del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social año 2022, los datos evidencian que el Coeficiente r de Spearman tiene una significación de $\alpha = 0.468$; y al ser mayor que 0,05, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

Es decir, Los deficientes problemas en la Gestión de Recursos Humanos, No tienen un alto grado de relación en la satisfacción al cliente del Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres Juntos de la UT LIMA del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social año 2022.

Segundo: En relación al primer objetivo específico de la investigación se propuso Determinar cómo incide la selección del personal en la satisfacción del cliente del Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres Juntos de la UT LIMA del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social año 2022, los datos evidencian que el Coeficiente r de Spearman tiene una significación de $\alpha = 0,792$; y al ser mayor que 0,05, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

Es decir, La selección del personal, No tiene un alto grado de relación en la satisfacción al cliente del Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres Juntos de la UT LIMA del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social año 2022.

Tercero: En relación al segundo objetivo específico de la investigación se propuso Determinar cómo incide la remuneración en la satisfacción del cliente del Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres Juntos de la UT LIMA del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social año 2022, los datos evidencian que el Coeficiente r de Spearman tiene una significación de $\alpha = 0,461$; y al ser mayor que 0,05, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Es decir, La remuneración salarial, no tiene un alto grado de relación en la satisfacción al cliente del Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres Juntos de la UT LIMA del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social año 2022.

Cuarto: En relación al tercer objetivo específico de la investigación se propuso Determinar cómo incide el desarrollo profesional en la satisfacción del cliente del Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres Juntos de la UT

LIMA del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social año 2022, los datos evidencian que el Coeficiente r de Spearman tiene una significación de $\alpha = 0,705$; y al ser mayor que $0,05$, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

Es decir, El desarrollo profesional, No tiene un alto grado de relación en la satisfacción al cliente del Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres Juntos de la UT LIMA del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social año 2022.

VII. RECOMENDACIONES

Primero: Se recomienda al gerente general del programa juntos tomar en cuenta los resultados de esta investigación para determinar por qué no se está cumpliendo con el objetivo establecer las políticas necesarias para que el personal del área de recursos humanos puedan asistir obligatoriamente a las capacitaciones y luego de estas, realizar una evaluación para determinar si están aptos para el puesto que ocupan para lograr sus objetivos trazados y de esta manera dar un servicio de calidad a los usuarios.

Segundo: Se recomienda al gerente general del programa juntos tomar en cuenta los resultados de esta investigación para determinar por qué no se está cumpliendo con el objetivo, y establecer las políticas necesarias para que el personal que va a ser contratado, asistan obligatoriamente a las capacitaciones y luego de estas, realizar una evaluación para determinar si están aptos para ser contratados y ocupar el puesto, para lograr sus metas trazadas.

Tercero: Se recomienda al gerente general del programa juntos tomar en cuenta los resultados de esta investigación para determinar por qué no se está cumpliendo con el objetivo y establecer las políticas necesarias para que el personal y que se evalué un aumento salarial, para que las personas del área puedan trabajar y que haya un buen clima laboral, para lograr sus objetivos trazados y de esta manera dar un servicio de calidad a los usuarios.

Cuarto: Se recomienda al gerente general del programa juntos tomar en cuenta los resultados de esta investigación para determinar por qué no se está cumpliendo con el objetivo y establecer las políticas necesarias para contratar un coach motivacional, para capacitar al personal en habilidades blandas, para que las personas del área puedan trabajar y que haya un buen clima laboral, para lograr sus objetivos trazados y de esta manera dar un servicio de calidad a los usuarios.

REFERENCIAS

- Andrade, J. (2019). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del gobierno autónomo descentralizado provincial de napo*. [Tesis de titulación, Universidad Técnica de Ambato]. <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/30216/1/0925451833%20Johnny%20Ayrton%20Andrade%20Monteros.pdf>
- Balestrini, M. (2006). *cómo se elabora el proyecto de investigación*. Editorial BL. Consultores Asociados
- Benites, M. (2018). Capacitación y motivación laboral según personal del Programa Nacional Cuna Más del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, Lima, 2017. Repositorio de la Universidad de Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13272/Benites_MMf.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato, E. (2009). *Administración de recursos humanos*, DF. El capital humano en las organizaciones (9 ed). https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/2769/Diego_Tesis_bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cumbal, H. (2021). *Plan de mejoramiento de la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios del, Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Sucumbíos por el periodo septiembre 2018 – febrero 2019*. [Tesis de titulación, Universidad Central de Ecuador.] Repositorio digital. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/19168>
- Ferrel, O.C, & Michael D. Hartline (2002). *Estrategias de Marketing*. Editorial Thomson Interamericana S.A-México
- Gancino, S (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Unidad de Matriculación de la Dirección de Tránsito Transporte y Movilidad del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato*. [Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato].. Repositorio Universidad Técnica de Ambato <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/31535/1/07%20ADP.pdf>
- Gómez, L., Balkin, D., & Cardy, R. (2007). *Dirección y Gestión de Recursos Humanos*, DF, México. Gestión estratégica del cambio (2 ed).

- Gosso, F. (2008). *Híper satisfacción al cliente*. DF, Libro
<https://books.google.com.pe/books?id=f0th8fk8lgsC&printsec=frontcover#v=onepe&q&f=false>
- Hayes, B. (2008). *Como medir la satisfacción del cliente*. (3 ed.).
- Hernández. Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. (5 ed.), McGraw-Hill/INTERAMERICANA EDITORES, S.A DE C.V
- Herrera, F., & Tineo, J. (2018). *El Programa Nacional QaliWarma y la satisfacción de los beneficiarios, Santa Cruz*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28829/Herrera_CF-Tineo_MJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Kettinger, WJ. & Lee, CC (2005). *Calidad de servicio percibida y satisfacción del usuario con la función de servicio de información*.
- Latorre, A. Del Rincón, D, & Arnal, J. (2005). *Bases metodológicas de la investigación educativa*. Ediciones experiencia
- Manning, H. & Bodine, K (2012) *OUTSIDE IN, USA. Libro de afuera hacia adentro*
<https://books.google.com.pe/books?id=zBy2a9bMfXYC&lpg=PP1&dq=Outsi%20de%20In%20BOOK&hl=es&pg=PP1#v=onepe&q&f=false>
- Méndez, E., & Cano, A. (2019). *Calidad del servicio y la influencia en la satisfacción de los usuarios en el ministerio de vivienda, construcción y saneamiento, lima, 2019*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Repositorio Institucional.
http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/6214/TRTESIS_CANO_MEND EZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Moreno, V (2007). *Gestión de los Recursos Humanos*. Libro
- Nacha, J. (2017). *La gestión del talento humano y el clima organizacional en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Salud*, [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23470/Naccha_HJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Nota de prensa (2018, 26 de abril). *Ministro Sánchez presenta políticas sectoriales a empresas asociadas a la gestión humana*. [Ministerio de Trabajo y

Promoción de empleo]. <https://www.gob.pe/institucion/mtpe/noticias/6091-ministro-sanchez-presenta-politicas-sectoriales-a-empresas-asociadas-a-la-gestion-humana>

Nota de prensa (2019, 25 de abril). *JUNTOS certificará la calidad del servicio que ofrecen sus Gestores Locales*. Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres-Juntos. <https://www.gob.pe/institucion/juntos/noticias/185018-juntos-certificara-la-calidad-del-servicio-que-ofrecen-sus-gestores-locales>

Parreño, J., Cabrera, A., & Aldas, J. (2010). *La publicidad actual: retos y oportunidades*, Libro https://doi.org/10.5209/rev_PEPU.2012.v6.n2.41219.

Pineda, E., Alvarado, E. & De Canales, F. (1994). *Metodología de la Investigación*, Libro, Editorial Ed. Uteha,

Polo, J. (2021). *Cultura organizacional y gestión de recursos humanos en un hospital público del Ministerio de Salud en el año 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82209/Polo_BJM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Porret, M. (2007). *Recursos Humanos, Dirigir y Gestionar personas en las organizaciones*.

https://books.google.com.pe/books?id=yvyc_inavbwC&printsec=frontcover&dq=recursos+humanos&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepe&q=recursos%20humanos&f=false

Puchol, L. (2000). *Dirección y Gestión de Recursos Humanos* (4 ed.). https://books.google.com.pe/books?id=ZlgZPthdssQC&printsec=frontcover&dq=luis+puchol&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepe&q=luis%20puchol&f=false

Rosales, M. (2019). *Gestión del Talento Humano y Satisfacción del Usuario en el Hospital Vícto Ramos Guardia, Huaraz-2019*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37420/Rosales_CMA-Segura_GG.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sabino, C. (1992). *El proceso de la investigación*. Editorial Panapo Caracas

Trespalacios, J., Vásquez, R., & Bello, L. (2005). *Investigación de mercados: métodos de recogida yanálisis de información para la toma de decisiones de*

marketing. Ediciones Paraninfo

- Trigoso, V., & Reninger, R. (2019). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la unidad ejecutora del Ministerio de desarrollo e inclusión social*. [Tesis de de Licenciatura, Universidad señor de Sipán]. Repositorio Institucional USS <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7971>
- Valarie, A., Zeithaml, A., Parasuraman, A., & Berry, L. (1993). *Calidad Total en la Gestión de Servicios, Como lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores* (3 ed). https://www.academia.edu/29423776/CALIDAD_TOTAL_EN_LA_GESTI%C3%93N_DE_SERVICIOS
- Valderrama, S.& Jaimes (2019) *El desarrollo de la tesis. Descriptiva-comparativa, correlacional y cuasiexperimental*. Editorial San Marcos.

ANEXOS

Anexo 01: Operacionalización de Variables 1

| VARIABLE | DEFINICION CONCEPTUAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | TECNICAS E INSTRUMENTOS | ESCALA DE MEDICION |
|------------------------------------|---|--------------------------|-----------------------------------|-------|-------------------------|----------------------|
| Gestión de Recursos Humanos | Chiavenato (2009), Nos menciona que la gestión y el talento humano son una unidad operativa de toda organización que presta servicios en el área del reclutamiento, la selección , la formación, la remuneración, la comunicación, la higiene y la seguridad en el trabajo. También señala que los encargados de manejar los recursos humanos locual pasan la mayoría de su tiempo en seleccionar, formar, administrar salarios, prestaciones, ingenieros de seguridad y medios laborales. | SELECCIÓN DEL PERSONAL | MEDIOS DE COMUNICACIÓN | 1 | ENCUESTA CUESTIONARIO | EscalaLikert Ordinal |
| | | | TECNICAS DE SELECCIÓN | 2 | | |
| | | | NECESIDADES DE LA INSTITUCION | 3 | | |
| | | LA REMUNERACION SALARIAL | REMUNERACION FINANCIERA DIRECTA | 4 | | |
| | | | REMUNERACION FINANCIERA INDIRECTA | 5 | | |
| | | | REMUNERACION NO FINANCIERA | 6 | | |
| | | DESARROLLO PROFESIONAL | CAPACITACIONES | 7 | | |
| | | | METAS PROFESIONALES | 8 | | |
| | | | TALENTO HUMANO | 9 | | |

Nota.: Elaboración propia

Anexo 02: Operacionalización de variables 2

| VARIABLE | DEFINICION CONCEPTUAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | TECNICAS E INSTRUMENTOS | ESCALA DE MEDICION |
|------------------------------|---|-----------------------------|-------------------------------------|-------|-------------------------|-----------------------|
| Satisfacción al beneficiario | Zeithaml, Parasurman y Berry (1993) Su investigación se enfocó en medir los datos cuantitativos de la satisfacción del cliente hacia los servicios recibidos lo cual le puso como nombre "SERVQUAL" a este instrumento de investigación enfocándose a dos secciones primordiales: La primera es expectativas generales de los usuarios con el servicio recibido y Segundo a las Percepciones para medir la percepción de la calidad de una empresa de acuerdo a la categoría a la que se dedica | EXPECTATIVAS DEL CLIENTE | SERVICIO ESPERADO | 1 | ENCUESTA CUESTIONARIO | Escala Likert Ordinal |
| | | | SERVICIO ADECUADO | 2 | | |
| | | | ZONA DE TOLERANCIA | 3 | | |
| | | PERCEPCIONES DEL CLIENTE | EXPERIENCIA DEL CLIENTE | 4 | | |
| | | | NECESIDADES DEL CLIENTE | 5 | | |
| | | | RELACIONARSE CON LAS REDES SOCIALES | 6 | | |
| | | MODELO SERVQUAL DEL CLIENTE | FIABILIDAD | 7 | | |
| | | | SENSIBILIDAD | 8 | | |
| | | | SEGURIDAD | 9 | | |
| | | | EMPATIA | 10 | | |
| | | | ELEMENTOS TANGIBLES | 11 | | |

Nota.: Elaboración propia

Anexo 03: Instrumento de recolección de datos

Nombre del encuestador: Jairo Atwill, Moreno Bravo

Lugar donde se aplica: Centro Poblado de Chosica Distrito: Lurigancho

Provincia: Lima Departamento:

Lima Fecha:

N° de cuestionario:(NO ESCRIBIR.....)

Estimados Trabajadores

El motivo de la siguiente encuesta es conocer tu opinión respecto a la Gestión de Recursos Humanos en el Programa Juntos de la UT LIMA. La información se utilizará para fines totalmente académicos. La encuesta es anónima por lo que te invitamos a contestar con sinceridad.

Datos Iniciales

Edad:

Sexo:

Cargo:

Instrucciones: Marque con una "X" la respuesta de su preferencia.

La valoración de cada opción es la siguiente:

- 1.-Muy en desacuerdo
- 2.-Desacuerdo
- 3.-Ni de acuerdo/Ni Desacuerdo
- 4.-De acuerdo
- 5.-Muy de acuerdo

| N° | ÍTEMS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|--|---|---|---|---|---|
| 1 | Considera que todos los puestos de trabajo que tiene el Programa Juntos cumplen una finalidad dentro de la institución | | | | | |
| 2 | Considera que durante su entrevista de trabajo las preguntas fueron relacionadas con el puesto al que postula. | | | | | |
| 3 | Encuentra con facilidad información sobre convocatorias de trabajo en el programa juntos en los canales de comunicaciontales como(Internet, radio, tv, etc.) | | | | | |
| 4 | Considera usted, qué el sueldo es lo más importante dentro de un puesto de trabajo | | | | | |
| 5 | Desearía tener un trabajo con incentivos y premios cada vez que usted llegue a sus metas laborales. | | | | | |
| 6 | Consideras que el reconocimiento del empleado del mes, incentiva a los empleados hacer mejor su trabajo | | | | | |
| 7 | Las capacitaciones que realiza el programa juntos ayuda a su crecimiento profesional. | | | | | |
| 8 | Consideras que el programa juntos te ofrece las herramientas suficientes para crecer profesionalmente | | | | | |
| 9 | Consideras que dentro del Programa Juntos hay profesionales con mucho talento, pero que no son bien considerados por susjefes inmediatos. | | | | | |

*Gracias por su
cooperación*



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Nombre del encuestador: Jairo Atwill MorenoBravo

Lugar: Centro Poblado de Chosica Distrito: Lurigancho

Provincia: Lima

Departamento: Lima

Fecha:

N° de cuestionario:(NO ESCRIBIR.....)

Estimados Usuarios

El motivo de la siguiente encuesta es conocer tu opinión respecto a la Gestión de Recursos Humanos y su incidencia en la satisfacción al usuario en el Programa Juntos de la UT LIMA. La información se utilizará para fines totalmente académicos. La encuesta es anónima por lo que te invitamos a contestar con sinceridad.

Datos Iniciales

Edad(años):

Sexo:

Distrito:

Tiempo que lleva en el Programa Juntos(años):

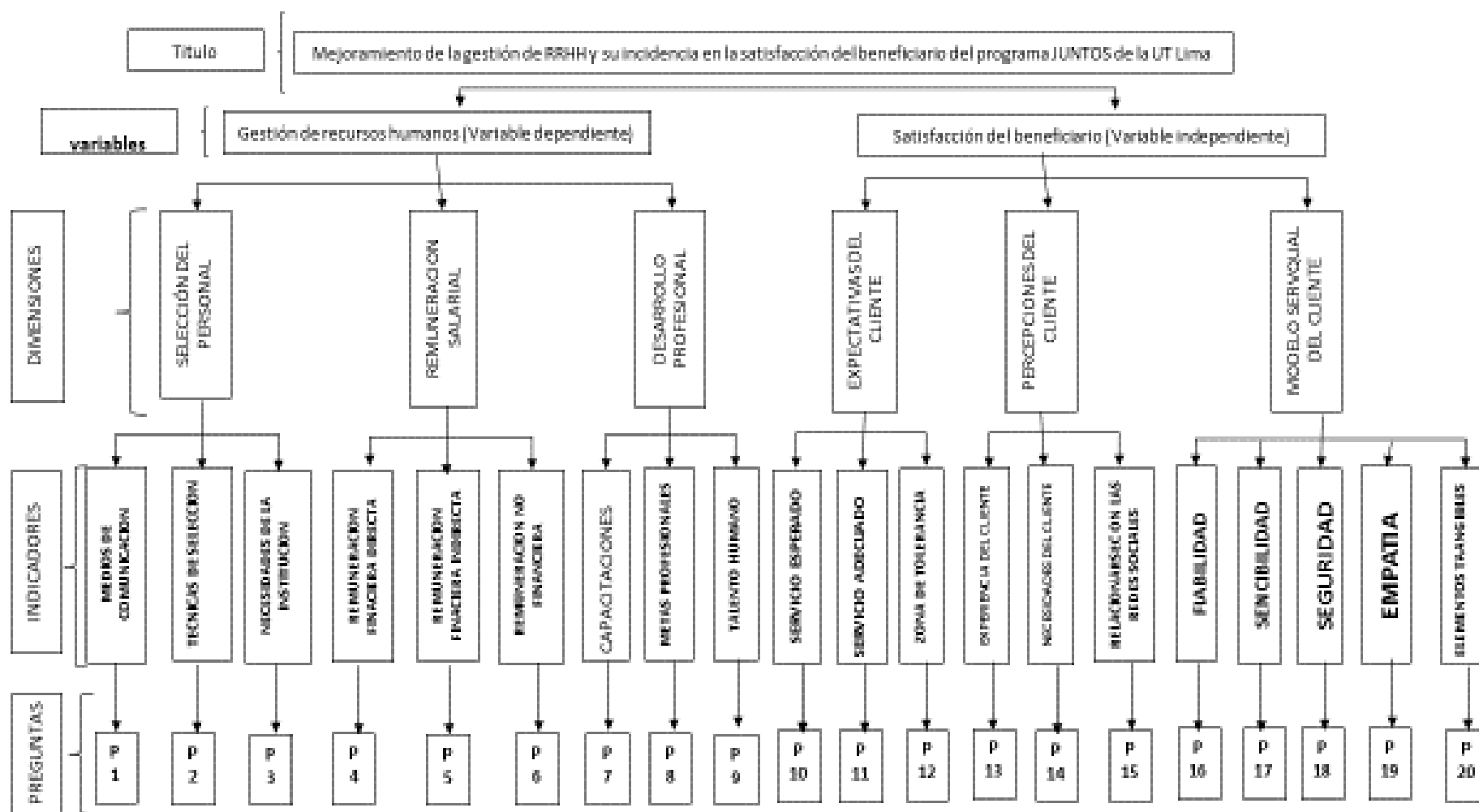
Instrucciones: Marque con una "X" la respuesta de su preferencia.

La valoración de cada opción es la siguiente:

- 1.-Muy en desacuerdo
- 2.-Desacuerdo
- 3.-Ni de acuerdo/Ni desacuerdo
- 4.-De acuerdo
- 5.-Muy de acuerdo.

| N° | ÍTEMS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|--|---|---|---|---|---|
| 1 | Cuando usted fue afiliada(o) al Programa Juntos, cumplieron con todas las cosas que le ofrecieron | | | | | |
| 2 | Le dan todas las facilidades cuando usted requiere de alguna ayuda por parte del Programa Juntos | | | | | |
| 3 | Considera que el personal del Programa Juntos debe ser tolerante a los reclamos de la gente y darle solución en la brevedad posible. | | | | | |
| 4 | Durante el tiempo que usted está en el programa juntos han podido cumplir con gran parte de sus necesidades | | | | | |
| 5 | Considera que es muy importante que el Programa Juntos deba comunicarse con las personas así hablen Quechua, Aymara o con lenguaje de señas | | | | | |
| 6 | En las redes Sociales del Programa Juntos como (Facebook, Instagram, YouTube, etc.) encuentra información que usted necesita | | | | | |
| 7 | Cuando el Usuario tiene un problema, la empresa debe mostrar un sincero interés en resolverlo | | | | | |
| 8 | El personal del Programa Juntos resuelve de manera rápida todas sus inquietudes y dudas. | | | | | |
| 9 | Cuando en el Programa Juntos se comprometen en entregarle algo en cierto tiempo, lo hacen | | | | | |
| 10 | Los empleados del Programa Juntos son amables con usted en todo momento | | | | | |
| 11 | Los materiales relacionados con publicidad del Programa Juntos tales como (Folletos, Volantes y Trípticos, etc.) Tienen toda la información y son de calidad. | | | | | |

Anexo 04: Validez del constructo



Anexo 05: Constancia de validación de instrumento

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mg. Vladimir Eloy Villanueva Orbegoso.

Presente

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

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de pregrado de la UCV, en la sede Lima, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: “Mejoramiento de la Gestión del Recursos Humano y su incidencia en la Satisfacción del Usuario del Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres- JUNTOS de la Unidad Territorial de Lima del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social año 2022”.

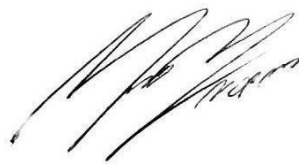
Siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago 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 mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Jairo Atwill, Moreno Bravo

DNI 7065738

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:

“Mejoramiento de la Gestión del Recursos Humano y su incidencia en la Satisfacción del Usuario del Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres - JUNTOS de la Unidad Territorial de Lima del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social año 2022”

| N.º | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | |
|-----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|
| | | Si | No | Si | No | Si | No |
| | DIMENSIÓN 1 | | | | | | |
| | Selección del Personal | | | | | | |
| 1 | Considera que todos los puestos de trabajo que tiene el Programa Juntos cumplen una finalidad dentro de la institución | X | | X | | X | |
| 2 | Considera que durante su entrevista de trabajo las preguntas fueron relacionadas con el puesto al que postula. | X | | X | | X | |
| 3 | Encuentra con facilidad información sobre convocatorias de trabajo en el programa juntos en los canales de comunicación tales como (Internet, radio, tv, etc.) | X | | X | | X | |
| | DIMENSIÓN 2 | | | | | | |
| | Remuneración Salarial | | | | | | |
| 4 | Considera usted, qué el sueldo es lo más importante dentro de un puesto de trabajo | X | | X | | X | |
| 5 | Desearía tener un trabajo con incentivos y premios cada vez que usted llegue a sus metas laborales. | X | | X | | X | |
| 6 | Consideras que el reconocimiento del empleado del mes, incentiva a los empleados hacer mejor su trabajo | X | | X | | X | |

| | DIMENSIÓN 3 | Si | No | Si | No | Si | No |
|-----------|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| | Desarrollo Profesional | | | | | | |
| 7 | Las capacitaciones que realiza el programajuntos ayuda a su crecimiento profesional. | X | | X | | X | |
| 8 | Consideras que el programa juntos te ofrece las herramientas suficientes para crecer profesionalmente | X | | X | | X | |
| 9 | Consideras que dentro del Programa Juntos hay profesionales con mucho talento, pero que no son bien considerados por sus jefes inmediatos. | X | | X | | X | |
| | DIMENSIÓN 4 | Si | No | Si | No | Si | No |
| | Expectativas del Cliente | | | | | | |
| 10 | Cuando usted fue afiliada(o) al Programa Juntos, cumplieron con todas las cosas que le ofrecieron | X | | X | | X | |
| 11 | Le dan todas las facilidades cuando usted requiere de alguna ayuda por parte del Programa Juntos | X | | X | | X | |
| 12 | Considera que el personal del Programa Juntos debe ser tolerante a los reclamos de la gente y darle solución en la brevedad posible. | X | | X | | X | |
| | DIMENSIÓN 5 | Si | No | Si | No | Si | No |
| | Percepciones del Cliente | | | | | | |
| 13 | Durante el tiempo que usted está en el Programa Juntos han podido cumplir con gran parte de sus necesidades | X | | X | | X | |
| 14 | Considera que es muy importante que el Programa Juntos deba comunicarse con las personas así hablen quechua, Aymara o con lenguaje de señas | X | | X | | X | |
| 15 | En las redes Sociales del Programa Juntos como (Facebook, Instagram, YouTube, etc.) encuentra información que usted necesita | X | | X | | X | |
| | DIMENSIÓN 6 | Si | No | Si | No | Si | No |
| | Modelo Servqual del cliente | | | | | | |
| 16 | Cuando el Usuario tiene un problema, la empresa debe mostrar un sincero interés en resolverlo | X | | X | | X | |
| 17 | El personal del Programa Juntos resuelve de manera rápida todas sus inquietudes y dudas. | X | | X | | X | |

| | | | | | | | |
|----|---|---|--|---|--|---|--|
| 18 | Cuando en el Programa Juntos se comprometen en entregarle algo en cierto tiempo, lo hacen | X | | X | | X | |
| 19 | Los empleados del Programa Juntos sonamables con usted en todo momento | X | | X | | X | |
| 20 | Los materiales relacionados con publicidad del Programa Juntos tales como (Folletos, Volantes y Trípticos, etc.) Tienen toda la información y son de calidad. | X | | X | | X | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Villanueva Orbegoso, Vladimir Eloy
DNI: 29685615

Especialidad del validador: Economista

Empresa donde trabaja: Universidad Cesar Vallejo

Email: vwillanueva@ucv.edu.pe

1. Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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, es conciso, exacto y directo

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

Firma del experto informante



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:

"Mejoramiento de la Gestión del Recurso Humano y su Incidencia en la Satisfacción del Usuario del Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres — JUNTOS de la Unidad Territorial de Lima del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social año 2022"

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia | | Relevancia | | Claridad | |
|------------------------|--|-------------|----|------------|----|----------|----|
| | DIMENSION 1 | SI | NO | SI | NO | SI | NO |
| Selección del Personal | | | | | | | |
| 1 | Considera que todos los puestos de trabajo que tiene el Programa Juntos cumplen una finalidad dentro de la Institución | x | | x | | x | |
| 2 | Considera que durante su entrevista de trabajo las preguntas fueron relacionadas con el puesto al que postula. | x | | x | | x | |
| 3 | Encuentra con facilidad información sobre convocatorias de trabajo en el programa juntos en los canales de comunicacionales como Internet, radio, tv, etc. | x | | x | | | |
| DIMENSION 2 | | | | | | | |
| Remuneración Salarial | | | | | | | |
| 4 | Considera usted, qué el sueldo es lo más importante dentro de un puesto de trabajo. | x | | x | | x | |



| | | | | | | | | | | | |
|--------------------------|--|----|----|----|----|----|----|----|----|---|--|
| 5 | Desearía tener un trabajo con incentivos y premios cada vez que usted llegue a sus metas laborales. | | | x | | | x | | | x | |
| 6 | Consideras que el reconocimiento del empleado del mes, incentiva a los empleados hacer mejor su trabajo. | x | | | | x | | | x | | |
| DIMENSION 3 | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | | |
| Desarrollo Profesional | | | | | | | | | | | |
| 7 | Las capacitaciones que realiza el programa juntos sirve a su crecimiento profesional. | x | | | | x. | | | x | | |
| 8 | Consideras que el programa juntos te ofrece las herramientas suficientes para crecer profesionalmente. | x | | | | x | | | x | | |
| 9 | Consideras que dentro del Programa Juntos hay profesionales con mucho talento, pero que no son bien considerados por sus jefes inmediatos. | x | | | | x | | | x | | |
| DIMENSION 4 | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | | |
| Expectativas del Cliente | | | | | | | | | | | |
| 10 | Cuando usted fue afiliada(o) al Programa Juntos, cumplieron con todas las cosas que le ofrecieron. | x | | | | x | | | x | | |
| 11 | Le dan todas las facilidades cuando usted requiere de alguna ayuda por parte del Programa Juntos. | x | | | | x | | | x | | |
| 12 | Considera que el personal del Programa Juntos debe ser tolerante a los reclamos de la gente y darle solución en la brevedad posible. | x | | | | x | | | x | | |

| DIMENSION 5 | | SI | NO | SI | NO | SI | NO |
|-----------------------------|---|----|----|----|----|----|----|
| Percepciones del Cliente | | | | | | | |
| 13 | Durante el tiempo que usted está en el Programa Juntos han podido cumplir con gran parte de sus necesidades. | x | | x | | x | |
| 14 | Considera que es muy importante que el Programa Juntos deba comunicarse con las personas así hablen Quechua, Aymara o con lengua e de señas. | x | | x | | x | |
| 15 | En las redes Sociales del Programa Juntos como (Facebook, Instagram, YouTube, etc.) encuentra información que usted necesita. | | | | | | |
| DIMENSION 6 | | SI | NO | SI | NO | SI | NO |
| Modelo Servqual del cliente | | | | | | | |
| 16 | Cuando el Usuario tiene un problema, la empresa debe mostrar un sincero interés en resolverlo. | x | | x | | x | |
| 17 | El personal del Programa Juntos resuelve de manera rápida todas sus inquietudes dudas. | x | | x | | x | |
| 18 | Cuando en el Programa Juntos se comprometen en entregarle algo en cierto tiempo , lo hacen. | x | | x | | x | |
| 19 | Los empleados del Programa Juntos son amable con usted en todo momento. | x | | x | | x | |
| 20 | Los materiales relacionados con publicidad del Programa Juntos tales como (Folletos, Volantes y Trípticos, etc.) tienen toda la información y son de calidad. | x | | x | | x | |

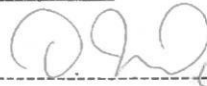
Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Los ítems planteados son suficientes para medir las dimensiones _____

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

Apellidos y Nombres del Juez Validador: CARO TORERO CARMEN ROXANA

rcaro@regionlima.gob.pe



Firma del Experto Informante



DNI: 06118695

Especialidad del validador: Maestra en Gestión Pública y Licenciada en Administración

Empresa donde trabaja: Gobierno Regional de Lima.

Email: roxvcaro@hotmail.com /

Teléfono: 992 868286

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructor.

3 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:

" Mejoramiento de la Gestión del Recursos Humano y su incidencia en la Satisfacción del Usuario del Programa Nacional de Apoyo Directo a los más

Pobres - JUNTOS de la Unidad Territorial de Lima del Ministerio de Desarrollo e
Inclusión Social año 2022"

| | DIMENSIONES 1 ítems | Pertinencia1 | | Relevancia2 | | Claridad3 | |
|---|--|--------------|-----------|-------------|-----------|-----------|-----------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No |
| | DIMENSIÓN 1 | | | | | | |
| | Selección del Personal | | | | | | |
| | Considera que todos los puestos de trabajo que tiene el Programa Juntos cumplen una finalidad dentro de la institución | X | | X | | X | |
| 2 | Considera que durante su entrevista de trabajo las preguntas fueron relacionadas con el puesto al que postula. | X | | X | | X | |
| 3 | Encuentra con facilidad información sobre convocatorias de trabajo en el programa juntos en los canales de comunicación tales como (Internet, radio, tv, etc.) | | | | | | |
| | DIMENSIÓN 2 | Si | No | Si | No | Si | No |
| | Remuneración Salarial | | | | | | |
| 4 | Considera usted, qué el sueldo es lo más importante dentro de un puesto de trabajo | | | | | | |
| 5 | Desearía tener un trabajo con incentivos y premios cada vez que usted llegue a sus metas laborales. | X | | X | | X | |
| 6 | Consideras que el reconocimiento del empleado del mes, incentiva a los empleados hacer mejor su trabajo | X | | X | | X | |

| | DIMENSIÓN 3 | Si | No | Si | No | Si | No |
|---|---|----|----|----|----|----|----|
| | Desarrollo Profesional | | | | | | |
| 7 | Las capacitaciones que realiza el programa juntos ayuda a su crecimiento profesional. | X | | X | | X | |

| | | | | | | | |
|----|---|-----------|----|-----------|----|-----------|----|
| 8 | Consideras que el programa juntos te ofrece las herramientas suficientes para crecer profesionalmente | | | | | | |
| 9 | Consideras que dentro del Programa Juntos hay profesionales con mucho talento, pero que no son bien considerados por sus jefes inmediatos. | | | | | | |
| | DIMENSI N 4 | Si | No | Si | No | Si | No |
| | Expectativas del Cliente | | | | | | |
| 10 | Cuando usted fue afiliada(o) al Programa Juntos, cumplieron con todas las cosas que le ofrecieron | X | | | | | |
| 11 | Le dan todas las facilidades cuando usted requiere de alguna ayuda por parte del Programa Juntos | | | | | | |
| 12 | Considera que el personal del Programa Juntos debe ser tolerante a los reclamos de la gente y darle solución en la brevedad posible. | X | | | | | |
| | DIMENSIÓN 5 | Si | No | Si | No | Si | No |
| | Percepciones del Cliente | | | | | | |
| 13 | Durante el tiempo que usted está en el Programa Juntos han podido cumplir con gran parte de sus necesidades | X | | X | | | |
| 14 | Considera que es muy importante que el Programa Juntos deba comunicarse con las personas así hablen Quechua, Aymara o con lenguaje de señas | | | | | | |
| 15 | En las redes Sociales del Programa Juntos como (Facebook, Instagram, YouTube, etc.) encuentra información que usted necesita | | | | | | |
| | DIMENSIÓN 6 | Si | No | Si | No | Si | No |
| | Modelo Servqual del cliente | | | | | | |
| 16 | Cuando el Usuario tiene un problema, la empresa debe mostrar un sincero interés en resolverlo | | | | | | |
| 17 | El personal del Programa Juntos resuelve de manera rápida todas sus inquietudes y dudas. | X | | X | | X | |
| 18 | Cuando en el Programa Juntos se comprometen en entregarle algo en cierto tiempo, lo hacen | X | | X | | X | |

| | | | | | | | |
|----|---|---|--|--|--|--|--|
| 19 | Los empleados del Programa Juntos son amables con usted en todo momento | | | | | | |
| 20 | Los materiales relacionados con publicidad del Programa Juntos tales como (Folletos, Volantes y Trípticos, etc.) Tienen toda la información y son de calidad. | X | | | | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

El instrumento, si permite medir las dimensiones planteadas.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir

No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: MERCEDES ARTEAGA YOSAN

DNI: 44646134

CLAD:22305

Especialidad del validador: Especialista en Gestión de Recursos Humanos y ley Servir

Empresa donde trabaja: Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ica S.A

Email: yosann23@gmail.com / ymercedes@emapica.com.pe

Teléfono: 954782477

1. Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2. Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructor.

3. Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de ítem, es conciso, exacto y directo.

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



Firma del Experto Informante.

Anexo 06: Base de datos

| N° | Gestión de Recursos Humanos | | | | | | | | | Satisfacción del beneficiario | | | | | | | | | | |
|----|-----------------------------|----|----|-----------------------|----|----|------------------------|----|----|-------------------------------|-----|-----|--------------------------|-----|-----|-----------------------------|-----|-----|-----|-----|
| | Selección del Personal | | | Remuneración Salarial | | | Desarrollo Profesional | | | Expectativas del Cliente | | | Percepciones del cliente | | | Modelo Servqual del cliente | | | | |
| | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 |
| 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | |
| 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | |
| 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 1 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 2 | 3 | 4 | 5 | 2 | |
| 6 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 4 | 5 | 5 | 2 | |
| 7 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 5 | 5 | 1 | |
| 8 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 1 | 1 | |
| 9 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | |
| 10 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | |
| 11 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | |
| 12 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | |
| 13 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 14 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 15 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | |
| 16 | 5 | 5 | 4 | 1 | 4 | 4 | 5 | 4 | 1 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | |
| 17 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | |
| 18 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | |
| 19 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | |
| 20 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | |
| 21 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | | | | | | | | | | | |

Nota.: Extraído de la base de datos

Lima, 04 de Julio del 2022

Señores:

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

FACULTA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN –
TESIS

Presente:

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes, con la finalidad de informales del Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres-Juntos de la Unidad Territorial de Lima autoriza a la Sr. Moreno Bravo, Jairo Atwill, identificado con DNI N° 70657381, quién actualmente es Bachiller de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales, lo siguiente:

Aplicar cuestionario para la recolección de información, permiso para acceder a nuestras instalaciones a fin de tomar la muestra.

Agradeciendo la atención prestada, quedamos a sus órdenes para cualquier duda, aclaración o comentario que pudiese surgir de la información aquí prestada.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.



DONY A. CALLUPE LAUREANO
Jefe de la Unidad Territorial de Lima
Programa Nacional de Apoyo
Directo a los Más Pobres "JUNTOS"

Jefe de la Unidad Territorial de Lima

Anexo 07: Matriz de consistencia

Mejoramiento de la Gestión de Recursos Humanos y su Incidencia en la Satisfacción al Cliente del Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres JUNTOS de la Unidad Territorial de Lima del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social año 2022.

| <i>Problema general</i> | <i>Objetivo general</i> | <i>Hipótesis general</i> | <i>Variables</i> | <i>Dimensiones</i> | <i>Técnicas de recolección de datos</i> | <i>Método de la investigación</i> |
|---|--|---|--|---|---|--|
| ¿Cómo incide el Mejoramiento de la Gestión de Recursos Humanos en la Satisfacción al Cliente del Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres Juntos de la UT LIMA del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social año 2022? | Determinar cómo incide el Mejoramiento de la Gestión de Recursos Humanos en la Satisfacción al Cliente del Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres Juntos de la UT LIMA del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social año 2022 | Los deficientes problemas en la Gestión de Recursos Humanos tienen un alto grado de relación en la satisfacción al cliente del Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres Juntos de la UT LIMA del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social año 2022. | | | | Enfoque: Cuantitativo Tipo: Aplicada Diseño: No experimental - transversal Nivel: correlacional - descriptivo |
| <i>Problemas específicos</i> | <i>Objetivos específicos</i> | <i>Hipótesis específicas</i> | | | | |
| (a) Determinar cómo incide la selección del personal en la satisfacción del cliente del Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres Juntos de la UT LIMA del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social año 2022 | (a) Determinar cómo incide la selección del personal en la satisfacción del cliente del Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres Juntos de la UT LIMA del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social año 2022 | (a) La selección del personal tiene un alto grado de relación en la satisfacción al cliente del Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres Juntos de la UT LIMA del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social año 2022 | Variable (X) Gestión De Los Recursos Humanos | - Selección De Personal - Remuneración Salarial - Desarrollo Profesional | Encuesta | Población |
| (b) Determinar cómo incide la remuneración en la satisfacción del cliente del Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres Juntos de la UT LIMA del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social año 2022 | (b) Determinar cómo incide la remuneración en la satisfacción del cliente del Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres Juntos de la UT LIMA del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social año 2022 | (b) La remuneración salarial tiene un alto grado de relación en la satisfacción al cliente del Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres Juntos de la UT LIMA del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social año 2022 | | | | La población estará conformada por los 250 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga. |
| (c) Determinar cómo incide el desarrollo profesional en la satisfacción del cliente del Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres Juntos de la UT LIMA del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social año 2022 | (c) Determinar cómo incide el desarrollo profesional en la satisfacción del cliente del Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres Juntos de la UT LIMA del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social año 2022 | (c) El desarrollo profesional tiene un alto grado de relación en la satisfacción al cliente del Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres Juntos de la UT LIMA del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social año 2022 | Variable (Y) Satisfacción Del Cliente | - Expectativas del cliente - Percepciones del Cliente - Modelo Servqual del cliente | | Muestra La muestra estará conformada por 57 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga |

Anexo 08: Otros documentos

1.1 Recursos y Presupuestos

1.1.1. Recursos

- ✓ **Recursos Humanos:** El desarrollo del proyecto se considerará a continuación, cada uno de los recursos:
01 asesor metodológico

- ✓ **Equipos y bienes duraderos:**
Cartucho de tinta

- ✓ **Gastos operativos:**
Útiles de oficina
Memoria USB

1.1.2. Bienes

| BIENES | | | | | |
|---|-----------|------|----------|----------|--------------|
| Naturaleza del gasto | Partida | Cant | Unid. | Precio.U | Precio Total |
| Repuestos y accesorios | 2.3.15.11 | | | | |
| Cartucho de tinta | | 3 | UND | 35.00 | 105 |
| SUB TOTAL | | | | | 105 |
| Papelera en general, útiles y materiales de oficina | 2.3.15.12 | | | | |
| Folders manila A4 | | 8 | UND | 0.50 | 4 |
| Lapices | | 2 | UND | 1.00 | 2 |
| Papel bond | | 2 | Millares | 13.00 | 26 |
| Lapiceros | | 4 | UND | 1.00 | 4 |
| Correctores | | 2 | UND | 3.00 | 6 |
| Archivadores | | 2 | UND | 10.00 | 20 |
| CD'S | | 2 | UND | 2.00 | 4 |
| SUB TOTAL | | | | | 66 |
| TOTAL BIENES | | | | | 171 |

1.1.3 Servicios

| SERVICIOS | | | | | |
|--|-----------|------|-------|-----------|--------------|
| Naturaleza del gasto | Partida | Cant | Unid. | Precio. U | Precio Total |
| Viajes domésticos | 2.3.21.2 | | | | |
| Pasajes y gastos de transporte | | 200 | UND | 2.00 | 400 |
| SUB TOTAL | | | | | 400 |
| Servicios básicos, comunicaciones, publicidad y difusión | 2.3.22 | | | | |
| Servicio de suministro de energía | 2.3.22.11 | 5 | Meses | 50.00 | 250 |
| Servicio de internet | 2.3.22.23 | 5 | Meses | 80.00 | 400 |
| Servicio de telefonía móvil | 2.3.22.21 | 5 | Meses | 60.00 | 300 |
| SUB TOTAL | | | | | 950 |
| TOTAL SERVICIOS | | | | | 1350 |
| TOTAL BIENES Y SERVICIOS | | | | | 1521 |

EVIDENCIA

Confirmación de asistencia al evento  

Preguntas Respuestas **15** Configuración



Questionario para trabajo Universitario para medir la Gestión de los RRHH

El motivo de la siguiente encuesta es conocer tu opinión respecto a la Gestión de RRHH en el Programa JUNTOS de la UT Lima. La información se utilizara para fines totalmente académicos. La encuesta es anónima por lo que te invitamos a contestar con sinceridad.

INSTRUCCIONES:
 Darle clic a la respuesta de su preferencia

- 1.-MUY DESACUERDO
- 2.- DESACUERDO
- 3.-NI DESACUERDO/NI DE ACUERDO
- 4.-DE ACUERDO
- 5.-MUY DE ACUERDO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, INFANTE TAKEY HENRY ERNESTO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Mejoramiento de la gestión de recursos humanos y su incidencia en la Satisfacción al beneficiario del programa social JUNTOS de la unidad territorial de Lima del MIDIS, año 2022.", cuyos autores son GARAY DAVIRAN LORENA MILAGROS, MORENO BRAVO JAIRO ATWILL, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 01 de Agosto del 2022

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|---|---|
| INFANTE TAKEY HENRY ERNESTO DNI: 07926119 ORCID 0000-0003-4798-3991 | Firmado digitalmente por: HINFANTE el 09-08-2022 20:44:11 |

Código documento Trilce: TRI - 0386021