



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES



**“ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y SU
INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO AL PÚBLICO EN
LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL SAN JOSÉ
AZÁNGARO PERIODO 2018”**

TESIS

PRESENTADA POR:

FREDY APOLINAR CUTIPA CUENTA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

PUNO – PERÚ

2020



DEDICATORIA

A Dios todo poderoso, por permitirme existir, a él sea la gloria honra y el poder por la eternidad.

A mis amados padres Natalio y Domitila, por su incondicional apoyo durante toda mi formación, por su entera paciencia, confianza y convicción en mi capacidad intelectual y desarrollo profesional

A mis hermanos Juan, Nery y Diógenes por sus consejos y el apoyo que me brindaron.

A mis queridos padrinos José y Julia, que contribuyeron en mi formación profesional apoyándome con su gran ejemplo y consejos.

FREDY APOLINAR CUTIPA CUENTA.



AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer a los docentes de la facultad de ciencias contables, quienes contribuyeron en mi formación durante los 5 años de estudio dentro de la universidad.

Agradecer a mi familia que en todo momento no dudo en brindarme su amor y sobre todo su apoyo incondicional.

A todas las personas y a la municipalidad que contribuyeron directa e indirectamente a la realización de este trabajo final de investigación.

GRACIAS.



ÍNDICE GENERAL

Pág.

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE FIGURAS

ÍNDICE DE ACRONIMOS

RESUMEN 11

ABSTRACT..... 12

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 13

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA..... 14

 1.2.1. Problema general..... 14

 1.2.2. Problemas específicos 14

1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN..... 15

 1.3.1. Hipótesis general..... 15

 1.3.2. Hipótesis específicas 15

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO 15

1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN 16

 1.5.1. Objetivo general 16

 1.5.2. Objetivos específicos 16



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
2.2. MARCO TEÓRICO	21
2.2.1. La administración.....	21
2.2.2. La administración pública.....	21
2.2.3. Las organizaciones	24
2.2.4. Clasificación de servidores	25
2.2.5. La administración de recursos humanos	27
2.2.6. Oficinas de recursos humanos en la entidades bajo el ámbito de SERVIR.....	29
2.2.7. Proceso de selección de personal	38
2.2.8. El derecho de una buena administración.....	42
2.2.9. Calidad del servicio.....	47
2.3. MARCO CONCEPTUAL	53

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO.....	59
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	60
3.2.1. Población.....	60
3.2.2. Muestra.....	60
3.3. DISEÑO ESTADÍSTICO	62
3.4. PROCEDIMIENTO.....	62
3.5. VARIABLES	63
3.5.1. Variable de la hipótesis general	63
3.5.2. Variables de la hipótesis específicas	63



3.6. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	65
3.6.1. Diseño de la Investigación	65
3.6.2. Métodos.....	65
3.6.3. Tipo de Investigación.....	66
3.6.4. Técnicas e Instrumentos	67
3.6.5. Procesamiento del análisis de datos	69
CAPÍTULO IV	
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	
4.1. RESULTADOS	71
4.1.1. Análisis del primer objetivo	71
4.1.2. Análisis del segundo objetivo	80
4.1.3. Análisis del tercer objetivo.....	93
4.1.4. Contrastación o verificación de hipótesis	97
4.2. DISCUSIÓN	102
V. CONCLUSIONES.....	105
VI. RECOMENDACIONES	107
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	109
ANEXOS.....	112

TEMA: Gestión Pública y Privada

ÁREA: Administración de Recursos Humanos

FECHA DE SUSTENTACIÓN 17 DE ENERO DEL 2020



ÍNDICE DE TABLAS

Pág.

Tabla 1: Procesamiento de información	62
Tabla 2: Rango de calificación	69
Tabla 3: Cantidad de candidatos a convocatoria	72
Tabla 4: Proceso de selección del personal	73
Tabla 5: Sueldos y otros beneficios salariales	74
Tabla 6: Remuneraciones	75
Tabla 7: Preparación o capacitación	76
Tabla 8: Formación para promoción de empleos	77
Tabla 9: Reconocimiento del trabajo bien hecho	78
Tabla 10: Prestación del personal	80
Tabla 11: Material informativo es claro	81
Tabla 12: Nivel de honestidad	82
Tabla 13: Prontitud de respuesta a solicitud	83
Tabla 14: Personal competente y profesional	84
Tabla 15: Personal flexible y comprensible	85
Tabla 16: Amabilidad y consideración del personal.....	86
Tabla 17: Preocupación por la seguridad.....	87
Tabla 18: Accesibilidad del personal frente a consultas.....	88
Tabla 19: Administración de recursos humanos.....	89
Tabla 20: Descripción de preguntas de administración de recursos humanos	90
Tabla 21: calidad del servicio al publico	90
Tabla 22: Descripción de preguntas calidad de servicio al público.....	91



Tabla 23: Equivalencias de las medidas de la administración de RRHH y la calidad de servicio al público	91
Tabla 24: Administracion de recursos humanos.....	92
Tabla 25: Calidad de servicio al publico	92
Tabla 26: Puntaje de evaluación para la contrastación de hipótesis.....	99



ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1: Cantidad de candidatos a convocatorias	72
Figura 2: proceso de selección al personal.	73
Figura 3: Sueldos y otros beneficios salariales.....	74
Figura 4: Remuneraciones	75
Figura 5: Preparación o capacitación	76
Figura 6: Formación para promoción de empleos.	77
Figura 7: Reconocimiento del trabajo bien hecho.	78
Figura 8: Prestación del personal.	80
Figura 9: Material informativo es claro.	81
Figura 10: Nivel de honestidad.....	82
Figura 11: Prontitud de respuesta a solicitud.	83
Figura 12: Personal competente y profesional.	84
Figura 13: Personal flexible y compresible.	85
Figura 14: Amabilidad y consideración del personal.	86
Figura 15: Preocupación por la seguridad.	87
Figura 16: Accesibilidad del personal frente a consultas.	88



ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

- ARH** : Administración de Recursos Humanos.
- CAS** : Contrato Administrativo de Servicios.
- CPE** : Cuadro de Puestos de la Entidad.
- MPP** : Manual de Perfiles de Puestos.
- RR.HH.** : Recursos Humanos.
- SMVM** : Salario Mínimo Vital.
- SAC** : Sueldo Anual Completo.
- PAD** : Procedimiento Administrativo Disciplinario
- TUO** : Texto Único Ordenado.



RESUMEN

En el presente trabajo de investigación se muestra el estudio de la eficiencia de la administración de recursos humanos y la calidad de servicio al público de la municipalidad del distrito de San José Azángaro. Se justifica en el respecto al derecho que tienen los trabajadores y los ciudadanos que muestran una percepción negativa de la calidad de atención para los funcionarios dentro de la municipalidad; siendo su objeto general, determinar de qué manera la administración de recursos humanos influye en la calidad de servicio al público en la municipalidad del distrito de San José Azángaro periodo 2018, para lo cual se evaluó la eficiencia de la administración de RR.HH. Y la calidad del servicio al público, para después posponer estrategias de mejora a fin de fortalecer las debilidades encontradas. Para alcanzar los objetivos trazados se utilizaron los siguientes métodos analítico, inductivo, deductivo y descriptivo. Las técnicas de recolección de datos fueron: encuesta y entrevista el diseño de la investigación fue de tipo no experimental descriptivo, encontrando como debilidades: no existe proceso de selección del personal, no existen capacitaciones y remuneraciones son muy bajas, por lo que se tienen las siguientes conclusiones: la eficiencia de recursos humanos se muestra en un 75% regular – deficiente (41% y 34% respectivamente) y solo el 6% de ellas califican como excelente (1%) muy bueno (5%), en consecuencia la calidad del servicio al público se muestra en 60% como regular-deficiente (42% y 18% respectivamente) solo en un 11% califico como excelente(1%) y bueno(10%).

Palabras Clave: Administración, Calidad, Municipalidad, Recursos Humanos, Servicio, Satisfacción.



ABSTRACT

This research work shows the study of the efficiency of human resources administration and the quality of service to the public of the municipality of the district of San José Azángaro, it is justified in respect to the right of workers and citizens that they show a negative perception of the quality of care for officials within the municipality; being its general objective, to determine how the administration of human resources influences the quality of service to the public in the municipality of the district of San José Azángaro period 2018, for which the efficiency of the administration of HR and the quality of the service to the public, and then postpone improvement strategies in order to strengthen the weaknesses found. To achieve the established objectives, the following analytical, inductive, deductive and descriptive methods were used. The data collection techniques were: survey and interview. The research design was descriptive non-experimental type, finding as weaknesses: there is no personnel selection process, there are no skills and very low remuneration, so the following conclusions are obtained: the efficiency of human resources is shown in a 73% regular-deficient (41% and 35% respectively) and only 6% of them qualify as excellent (1%) very good (6%), consequently the quality of the service to the public is shown in 60% as regular- poor (42% and 18% respectively) only 11% rated excellent (1%) and good (10%).

Keywords: Administration, Quality, Municipality, Human Resources, Service, Satisfaction.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La administración de recursos humanos es el valor más importante y delicado que cada organización, ya que determina el grado de éxito de la misma porque constituye una meta esencial y determinante, es ante ello que la administración de los recursos humanos debe ser la prioridad de toda organización; administración entendida como el conjunto integral de actividades especiales y administradores de cómo integrar, organizar, recompensar, desarrollar, retener y evaluar a las personas que tienen por objeto proporcionar habilidades y competencias a la organización; para que así se pueda brindar un servicio de calidad a toda persona, el servicio de calidad entendida como una actividad organizada, con el fin de satisfacer de manera continua, uniforme y regular las necesidades de carácter colectivo por ende, de interés general que se realiza por medio de la administración pública.

En el departamento de puno existen varias municipalidades distritales, las mismas que dependen del gobierno regional de la jurisdicción en las que se encuentren estas municipalidades. La municipalidad distrital del distrito de San José es un ente estatal que como tal tiene determinadas facultades atribuidas por ende de quien depende. Si bien la municipalidad distrital de San José Azángaro, está orientada a brindar servicios en bien de la población, y para la consecución de tal fin, es comprensible que cuente con una gama de recursos, las que destacan los recursos humanos. Ya que esta determina el grado de avance de cualquier organización, es ante ello que la administración de recursos humanos debe ser la prioridad de esta institución a fin de lograr el propósito de mejorar



las contribuciones productivas del personal a la organización de los recursos humanos, de manera que sean responsables desde el punto de vista estratégico, ético y social, para que así la organización pueda brindar un servicio de calidad a todo ciudadano. Sin embargo en la actualidad esta institución cuenta con una deficiente administración de su personal; puesto que no existe proceso de selección de personal, no existe capacitaciones, las remuneraciones son muy bajas en relación a otras entidades y a esto se suma los regímenes laborales en que están inmersos; en consecuencia se ve reflejada en la calidad de servicio, por ello es necesario conocer porque los niveles de eficiencia de la administración de recursos humanos están bajos, cuales son las principales debilidades de la organización y cómo influye en la calidad del servicio, que se debe de prestar al ciudadano para proponer alternativas que ayude a reducir las debilidades existentes en la administración de recursos humanos y así poder mejorar la calidad de servicios que se le brinda al usuario.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

¿De qué manera la administración de recursos humanos incide en la calidad de servicio en la municipalidad distrital de San José Azángaro periodo 2018?

1.2.2. Problemas específicos

1. ¿Cómo es la eficiencia de la administración de recursos humanos, en base a la identificación de políticas dentro del área de recursos humanos en la municipalidad del distrito de San José Azángaro?
2. ¿De qué manera el desenvolvimiento del personal incide en la calidad del servicio al público en la municipalidad distrital de San José Azángaro?



3. ¿Cómo se puede contribuir a mejorar la administración de recursos humanos, que permitan elevar la calidad del servicio al público en la municipalidad distrital de San José?

1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Hipótesis general

La administración de recursos humanos incide de manera directa en la calidad del servicio al público en la municipalidad distrital de San José Azángaro periodo – 2018.

1.3.2. Hipótesis específicas

1. La eficiencia de la administración de recursos humanos se muestra desfavorable, en base a la identificación de políticas dentro del área de recursos humanos en la municipalidad del distrito de San José Azángaro.
2. El desenvolvimiento del personal incide de manera desfavorable en la calidad del servicio al público en la municipalidad distrital de San José Azángaro.

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

El presente trabajo de investigación se desarrolló, con la finalidad de analizar la administración de recursos humanos y su incidencia en el servicio dentro de la municipalidad distrital de San José que pertenece a la jurisdicción de la provincia de Azángaro en el periodo 2018.

El tema de investigación es de fundamental importancia y utilidad, porque permite a la oficina de recursos humanos tener mejores políticas, para la administración del personal y de esta manera contar con un personal que brinde satisfacción para con los usuarios de esta municipalidad.



La investigación realizada servirá como documento fuente de información de apoyo y consulta a los profesionales, estudiantes de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas.

1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Objetivo general

Determinar de qué manera la administración de recursos humanos incide en la calidad de servicio al público en la municipalidad distrital de San José Azángaro periodo 2018.

1.5.2. Objetivos específicos

1. Evaluar como se muestra la eficiencia de la administración de recursos humanos, en base a la identificación de políticas dentro del área de recursos humanos en la municipalidad distrital de San José Azángaro.
2. Evaluar de qué manera el desenvolvimiento del personal influye en la calidad del servicio al público en la municipalidad distrital de San José Azángaro.
3. Proponer estrategias para mejorar la administración de recursos humanos, que permitan evaluar la calidad del servicio al público en la municipalidad distrital de San José Azángaro.



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

(Quispe, D. 2014) en su tesis “Administración de Recursos Humanos y la Calidad de Servicio al Público en la Municipalidad Distrital de Cachicadan”. Universidad Nacional de Trujillo, Perú; concluye: En la encuesta aplicada se encontró varias debilidades, sobre la administración de recursos humanos, en un 47% existe favoritismo en los procesos de selección, en un 80% las remuneraciones son bajas y la capacitación que otorga es solo el 33%; por consecuente generando una mala calidad del servicio al público o de los ciudadanos. La calidad de la administración de recursos humanos en la entidad en estudio muestra un nivel deficiente, específicamente en la realización de convocatorias para la selección del personal y remuneraciones en relación al mercado, también en menor medida los procesos de selección del personal, la capacitación y la formación de los empleados. Las deficiencias en la administración de recursos humanos en la institución, trae consigo ineficiencias del personal responsable, que se refleja en un deterioro de la calidad de los servicios brindados al público, causando un malestar en los ciudadanos.

(Meléndez, J. 2015) en su tesis “Calidad de servicio del personal administrativo y satisfacción del paciente en el departamento de hospitalización del Hospital Belén Trujillo 2015”. Universidad Nacional de Trujillo, Perú; concluye: Se determinó que el 82% del personal administrativo del departamento de hospitalización del Hospital Belén de Trujillo posee una alta calidad de servicio y el 18% restante posee un nivel regular, por tanto el nivel predominante de calidad de



servicio es alto. El mismo que se ve reflejado en indicadores con mejores resultados como que el personal resuelve dudas y preguntas de los pacientes amablemente, así como también son cautelosos en la información del hospital clínico y brindan información clara y concisa a los pacientes. Se determinó que el 57% de los pacientes estudiados posee un nivel regular de satisfacción, el 39% posee nivel alto y el 4% restante posee nivel bajo de satisfacción. Por tanto el nivel predominante de satisfacción del paciente del Hospital Belén de Trujillo es regular. El mismo que se ve reflejado en indicadores como que el 41% de pacientes afirmo que solo algunas veces el personal administrativo demuestra conocimiento de los procedimientos a seguir en el hospital.

(Vallejos, L. 2014) en su tesis “La cultura organizacional y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado de Miramar - 2014”. Universidad Nacional de Trujillo, Perú; concluye: El estudio de la variable Cultura Organizacional permito concluir que la Municipalidad del Centro Poblado de Miramar, tiene un tipo de cultura o perfil organizacional autoritario. Los trabajadores en cuanto al proceso de decisión perciben que casi siempre son tomados por los superiores aun que permiten la delegación en casos en el que no tiene mucha importancia, los trabajadores no tienen mucha autoridad para realizar cosas de las cuales son responsables, pidiendo autorización antes de realizarlas, a muchos no se les permite o en poca medida se les permite demostrar iniciativa. En cuanto al sistema de comunicaciones casi siempre tiene un formalismo, los trabajadores tienen muy poca o nula oportunidad de opinar, solo es recibir órdenes desde sus superiores. En cuanto a las relaciones interpersonales, la organización tolera que los trabajadores se relaciones pero sin ser muy condescendientes y en cuanto al sistema de recompensas y sanciones, las medidas disciplinarias no son muy arbitrales, pero si se sanciona



cuando se debe sancionar, así como también se tiene en cuenta ante un trabajo bien hecho el otorgar reconocimiento, el cual no es siempre. Por todo esto se llega a la conclusión que el tipo de cultura o perfil organizacional es Autoritario.

(Toala, S. 2014) en su tesis “Diseño de clima organizacional como mecanismo de atención y su incidencia en el desempeño profesional de los servidores públicos del ilustre Municipio de Jipijapa – 2013”. Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo, Perú; concluye: En el Ilustre Municipio de Jipijapa debe existir una efectiva y oportuna comunicación para que mejoren las relaciones interpersonales entre autoridades y servidores públicos. El Municipio de Jipijapa no cuenta con buenas relaciones interpersonales entre las autoridades y servidores públicos. El Municipio de Jipijapa no brinda en su totalidad el apoyo institucional y orientación administrativa para que se fortalezca el estatus personal y el entorno laboral de los servidores públicos. El Municipio de Jipijapa cuenta con profesionales universitarios, como fortalezas que contribuyen con su desempeño profesional a mejorar la calidad de atención a la ciudadanía.

(Marroquín, S. 2011) en su tesis “El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King”. Universidad de San Carlos de Guatemala; concluye: En los trabajadores de los restaurantes de Burger King se permite la libertad en la realización de sus labores, tiene una apreciación que sus condiciones laborales son buenas, las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo responden a sus obligaciones, tiene calidad y compromiso de responsabilidad. Los encargados supervisores juega un papel primordial en el reconocimiento del desempeño laboral de los trabajadores y esto determina efectos positivos en el clima organizacional en el desarrollo de las funciones del colaborador. Los trabajadores de los restaurantes se identifican con los valores, creencias,



procedimientos, reglas y normas de la organización en sus funciones. El desempeño laboral de los trabajadores de los restaurantes, es adecuada al perfil de puesto, en donde le permite desarrollarse y sentirse satisfecho por los resultados logrados en la ejecución de sus responsabilidades y deberes que debe cumplir diariamente.

(Ruiz, J. 2014) en su tesis “Desarrollo del personal y satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión”. Universidad Nacional de Trujillo, Perú; concluye: La institución presenta serias debilidades respecto al desarrollo del personal con cargos de confianza: el nivel académico alcanzado no ha mejorado; no se promueve la asistencia a cursos técnicos y/o diplomados, tampoco a eventos menores de capacitación (cursos, seminarios, talleres, eventos cortos), la institución no aporta el financiamiento de cursos de actualización, no promueve la realización de estudios durante la etapa laboral (conducente a grado académico). También presenta una debilidad con los trabajadores con cargos de confianza en cuanto al desarrollo del personal. El nivel de instrucción alcanzado actualmente no se mejoró respecto de que se tenía al ingresar a laborar a la institución estudiada. La institución presenta serias debilidades referentes a la Satisfacción Laboral en los trabajadores pero sin embargo los cargos de confianza, estas son: el nivel de satisfacción con de tareas del puesto de trabajo es bajo, no se les brinda oportunidad para desarrollar sus capacidades, no se tiene muchas posibilidades de ser ascendido, falta de capacitaciones, cursos y talleres en diversos casos en la que se encuentre trabajando el servidor público, falta de atención por parte de sus superiores a sus gerencias en la municipalidad provincias de Sánchez Carrión.



2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. La administración

Según, (Koontz. 2014) la administración es el proceso mediante el cual se diseña y mantiene un ambiente en el que individuos que trabajan en grupos cumplen metas específicas:

- Como gerentes, las personas realizan las funciones gerenciales de planear. Organizar, integrar personal, dirigir y controlar.
- La administración se aplica a cualquier tipo de organización.
- También se adjudica a los gerentes de todos los niveles organizacionales.
- La meta de todos los gerentes es la misma: crea valor agregado.
- La administración se ocupa de la actividad, lo que supone efectividad y eficiencia, y suma de los dos para lograr la eficiencia.

Todos los que administran organizaciones. Definen como organización como un grupo de personas que trabajan en conjunto para crear valor agregado. En organizaciones lucrativas dicho valor agregado se traduce en utilidades; en organizaciones no lucrativas, como las caritativas, puede ser la satisfacción de necesidades. Las universidades también crean el valor agregado mediante la generación y difusión del conocimiento, y la prestación de servicios a la comunidad o sociedad.

2.2.2. La administración pública

Concepto de administración pública

Según, (Cannice. 2014) la administración es una expresión que proviene del latín (ad) ir, hacia y (administrare) servir, cuidar. En tal sentido, la administración



pública es aquella que está conformada por instituciones del sector público, que tiene como finalidad servir a la sociedad así como se encarga de la gestión directa y permanente de las relaciones del estado con los particulares.

En ese sentido, se puede señalar que la administración pública es aquella que busca estar en contacto directo con los ciudadanos para satisfacer interés de orden público y garantizar la convivencia en la sociedad. Es oportuno indicar que el bienestar general que propugna el estado reposa en la tranquilidad de suministrar las necesidades básicas al colectivo de la población, a través de obras y servicios de calidad, de un sistema normativo justo y el desarrollo pleno y equilibrado del país.

Cabe precisar que no debe confundirse el concepto de administración pública con función pública, toda vez que esta última debe ser entendida como desempeño de funciones públicas del estado, en las cuales se ejerce la administración pública.

a) El derecho a una buena administración

Complementariamente al reconocimiento de la obligación que tiene la administración pública para brindar un servicio eficiente y que también se ha manifestado en la consagración del derecho de todos los ciudadanos a la calidad en la gestión pública, en los últimos años se ha venido reconociendo el derecho de todas las personas a una buena administración.

Entonces, como se puede advertir, la buena administración pública no solo depende del estado, sino de la adecuada preparación de las personas que ejercen en los organismos públicos. Deben tener mentalidad abierta, trabajar sobre la base de la realidad y comprender los problemas sociales desde perspectivas de equilibrio,



siendo capaces de desarrollar desde una pluralidad de enfoques, en beneficio a la colectividad.

Es necesario señalar que este derecho corresponde a la relación ciudadana - administrativa, a la luz de los principios constitucionales.

No obstante, una aproximación cercana y de reconocimiento implícito del derecho a una buena administración podría desprenderse de la ley N° 27815, ley de código de ética de la función pública, que en su artículo 3° consagra que los fines de la función pública se orientan a la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal para que así logre una mejor atención a la ciudadanía. Se puede apreciar, por ende, que el estado busca perfilar la función pública hacia una (buena administración), para que de esta forma brinde una mejor atención a la ciudadanía.

Indudablemente una buena administración inicia, se efectúa y culmina por quienes ejercen función pública, de ahí que la ley N° 27815 enuncie una serie de principios para garantizar este derecho, lo que puede observarse del contenido legal de algunos de dichos principios como son:

- **Respeto.** Actúa su conducta hacia el respeto de la constitución y las leyes, garantizando que en todas las fases del proceso de toma de decisiones o en el cumplimiento de los procedimientos administrativos se respetan los derechos a la defensa al debido proceso.
- **Probidad.** Actúa con la rectitud, honradez y honestidad, procurando satisfacer el interés general y desechando todo provecho o ventaja personal.
- **Eficiencia.** Brinda calidad en cada uno de las funciones a su cargo, procurando obtener una capacitación sólida y permanente.



- **Idoneidad.** Entendida como aptitud técnica, legal y moral, en cuanta condición esencial para el acceso y ejercicio de la función pública. El servidor público debe tender a una formación sólida a la realidad, capacitándose permanentemente para el debido cumplimiento de sus funciones.
- **Lealtad y obediencia.** Actúa con fidelidad y solidaridad hacia los miembros de su institución, cumpliendo las ordenes que le imparta el superior jerárquico competente, en la medida que reúnan las formalidades del caso y tengan por objeto la realización de actos de servicio que se vinculen con las funciones a su cargo, salvo los supuestos de arbitrariedad o ilegalidad manifiestas, las que deberá poner en conocimiento del superior jerárquico de su institución (Guía sobre el sistema administrativo servir ley 30057).

La administración como elemento esencial para cualquier organización

Según (Weihricch 2012) los gerentes son responsables de actuar de manera que permitan a los individuos contribuir de la mejor forma al logro de los objetivos del grupo. Así, la administración se aplica a organizaciones grandes y pequeñas, empresas lucrativas y no lucrativas, a las industrias de manufactura y de servicios. El termino empresa se refiere a un negocio, una dependencia gubernamental. La administración eficaz está a cargo del presidente de la corporación, el administrador del hospital, el obispo de la iglesia, el director de un equipo de béisbol y el presidente de una universidad.

2.2.3. Las organizaciones

Según, (Chiavenato 2011) el área de Recursos Humanos funciona en un contexto formado por organizaciones y personas. Administrar personas significa trabajar con quienes forman parte de las organizaciones. Más aun, implica



administrar el resto de los recursos organizacionales con ayuda de las personas. Así, las organizaciones y las personas constituyen la base fundamental sobre la que opera el área de Recursos Humanos.

Gobiernos locales

Los gobiernos locales son entidades básicas de la organización territorial del estado y canales inmediatos de participación vecinal en los asuntos públicos, que institucionalizan y gestionan con autonomía los intereses propios de las correspondientes colectividades; siendo elementos esenciales del gobierno local, el territorio, la población y la organización. Las municipalidades provinciales y distritales son los órganos de gobierno promotores del desarrollo local, con personería jurídica de derecho público y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines. (Ley Orgánica De Municipalidades Ley N° 27972).

Municipalidades de distritales

Circunscripción territorial base el sistema político - administrativo cuyo ámbito constituye una unidad geográfica (cuenta valle, piso ecológico, etc.) dotado con recursos humanos, económicos y financieros; asimismo, será apta para el ejercicio de gobierno y de la administración. Cuenta con una población caracterizada por tener identidad histórica y cultural que contribuye con la integración y el desarrollo de la circunscripción (ley N° 27795 ley de demarcación territorial).

2.2.4. Clasificación de servidores

Los servidores civiles de las entidades públicas se clasifican en los siguientes grupos:



- a) Funcionario público.
- b) Directivo público.
- c) Servidor de carrera.
- d) Servidor de confianza.

En cualquier de estos grupos pueden existir servidores de confianza, (Ley 30057 SERVIR, Artículo N° 2).

Definiciones

Funcionario público: es un representante político o cargo político representativo, que ejerce funciones de gobierno en la organización del estado. Dirige o interviene en la conducción de la entidad, así como aprueba políticas y normas.

Directivo público: es el servidor civil que desarrolla funciones relativas a la organización, dirección y toma de decisiones de un órgano, unidad orgánica, programa o proyecto especial, también comprende a los vocales de los tribunales administrativos.

Servidor civil de carrera: es el servidor civil que realiza funciones indirectamente vinculadas al cumplimiento de las funciones sustantivas o de administración interna de una entidad.

Servidor de confianza: es el servidor civil que forma parte del entorno directo o inmediato de los funcionarios públicos o directivos públicos y cuya permanencia en el servicio civil está determinada o supeditada a la confianza por parte de la persona que lo designo. Puede formar parte de un grupo de directivos públicos, servidor civil de carrera, o servidor de actividades complementarias.



Ingresa sin concurso público de méritos, sobre la base del poder discrecional con que cuenta el funcionario que lo designa. No conforma un grupo y se sujeta a las reglas que correspondan al puesto que ocupa (Ley 30057SERVIR, Artículo N° 3).

2.2.5. La administración de recursos humanos

Concepto de la administración de recursos humanos

La administración de recursos humanos se refiere a las prácticas y a las políticas necesarias para manejar los asuntos que tienen que ver con las relaciones de función gerencial; en específico, se trata de reclutar, capacitar, evaluar, remunerar y ofrecer un ambiente seguro, con un código de ética y trato justo para los empleados de la organización. Tales prácticas y políticas incluyen, por ejemplo lo siguiente:

- Realizar los análisis de los puestos (determinar la naturaleza de la función de cada empleado).
- Planear las necesidades del personal y reclutar a los candidatos para cada puesto seleccionar a los candidatos para cada puesto.
- Aplicar programas de inducción y capacitación para los nuevos trabajadores.
- Evaluar el desempeño.
- Administrar los sueldos y los salarios (remunerar).
- Promocionar incentivos y prestaciones.
- Comunicar (entrevista, asesorar, disciplinar)
- Capacitar y desarrollar a los empleados actuales.
- Fomentar el compromiso de los colaboradores.
- Gestionar las remuneraciones de acuerdo al mercado laboral.



Objetivos del área de Recursos Humanos

Los objetivos del área de recursos humanos (RR.HH.) deben estar fuera de ella. El área debe servir a los objetivos del negocio de la organización. El área de RR.HH. consiste en la planeación, organización, desarrollo, coordinación y control de las técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal, al mismo tiempo que la organización constituye en el medio que permite a las personas desarrollarse.

Oficina de recursos humanos

Las oficinas de recursos humanos de las entidades públicas, o las que hagan sus veces constituyen el nivel descentralizado responsable de la gestión de recursos humanos, sujetándose a las disposiciones que emita el ente rector

En cada entidad pública la oficina de recursos humanos, o la que haga sus veces, tiene las siguientes funciones:

- a) Ejecutar e implementar las disposiciones, lineamientos, instrumentos o herramientas de gestión establecidas por servidor y por la entidad.
- b) Formular lineamientos y políticas para el desarrollo del plan de gestión de personas y el óptimo funcionamiento de gestión de recursos humanos, incluyendo la aplicación de indicadores de gestión.
- c) Supervisar, desarrollar y ampliar iniciativas de mejora continua en los procesos que conforman el sistema de gestión de recursos humanos.
- d) Realizar el estudio y análisis cualitativo y cuantitativo de la provisión del personal al servicio de la entidad de acuerdo a necesidades institucionales.
- e) Gestionar los perfiles de puestos.



- f) Administrar y mantener actualizado en el ámbito de su competencia el registro nacional del personal del servicio civil y registro nacional de sanciones de destitución y despido que lo integra.
- g) Otras funciones que se establezcan en las normas reglamentarias y lo dispuesto por el ente rector del sistema, (Ley 30057, Art N° 6).

2.2.6. Oficinas de recursos humanos en las entidades bajo el ámbito de SERVIR

Las funciones de las oficinas de recursos humanos de las entidades de la administración pública son las siguientes:

A continuación se desarrollan los siete subsistemas que contempla el modelo de gestión de recursos humanos de SERVIR, para lo cual se utilizara el esquema expositivo desarrollado por dicha institución, (guía sobre el sistema administrativo SERVIR, Ley 30057).

Subsistemas, procesos y productos esperados

En el presente acápite se presentan los subsistemas, su definición, procesos de productos esperados. La enumeración de los productos constituye un mínimo, que podrá ser ampliado con la emisión de las directivas correspondientes.

Primer subsistema: planificación de recursos humanos: Este subsistema es el que permite organizar la gestión interna de los recursos humanos, en congruencia con los objetivos estratégicos de la entidad. Asimismo, permite definir las políticas, directivas y lineamientos propios de la entidad en una visión integral, en temas relacionados con recursos humanos.

Dentro de este subsistema se consideran dos procesos.



- a) **Estrategia, políticas y procedimientos:** comprende la adecuación y las estrategias de las oficinas de recursos humanos, alineándolas con los objetivos de la entidad y disposiciones emitidas por el SERVIR, asimismo, incorporo el diseño y seguimiento de los indicadores de gestión de recursos humanos.

Productos esperados: políticas y procedimientos internos, plan de gestión de personas (plan de trabajo), reglamento interno de servidores civiles, presupuesto anual de recursos humanos, cuadro de indicadores de gestión de la oficina de recursos humanos, entre otros.

- b) **Planificación de recursos humanos:** comprende la planificación de las necesidades reales para cubrir los requerimientos durante el periodo programado, generando los documentos de gestión correspondientes.

Productos esperados: informe de análisis de necesidades de personal, el mapeo de puestos, la dotación y formulación del cuadro de puesto de la entidad.

Segundo subsistema: organización del trabajo y su distribución: en este subsistema se definen las características y condiciones del ejercicio de las funciones, así como los requisitos de idoneidad de las personas a desempeñarlas.

Se consideran dentro de este subsistema los procesos:

- a) **Diseño del puesto:** este proceso comprende la descripción y análisis de los puestos identificados y la elaboración de los perfiles de puestos, los cuales se integran en el manual de perfiles de puestos (MPP).

El manual de perfiles de puesto (MPP) y perfiles de puesto.

- b) **Administración del puesto:** comprende la valorización de puestos y consolida la información para la administración del cuadro de puestos de la entidad (CPE).



Matriz de valorización de puestos y de la administración del cuadro de puestos de la entidad (CPE).

Tercer subsistema: gestión del empleo: incorpora el conjunto de políticas y prácticas de personal destinadas a gestionar los flujos de los servidores civiles en el sistema administrativo de gestión de recursos humanos desde la incorporación hasta la desvinculación.

Este subsistema contiene procesos que han sido clasificados en dos grupos:

a) Gestión de incorporación: comprende la gestión de normas, procedimientos y herramientas referentes al acceso y adecuación de los servidores civiles al puesto sobre la base del mérito, igualdad de oportunidades, transparencia y cumplimientos de los requisitos para acceder al servicio civil.

Selección: proceso que consiste en el mecanismo de incorporación de servidores civiles, con la finalidad de seleccionar a las personas más idóneas para el puesto o puestos de la entidad para acceder al servicio civil.

Productos esperados: bases de concursos de selección, avisos de convocatoria, relación de candidatos según etapas de selección hasta la conformación de los candidatos que llegan a la entrevista final, actas finales de comité de selección o el que haga sus veces, entre otros.

Vinculación: procesos mediante el cual se formaliza el inicio del vínculo entre el servidor civil y la entidad pública ya sea con la emisión de una resolución administrativa o con la suscripción de un contrato, fijando los deberes y derechos correspondientes a los servidores civiles, además de la características, condiciones, restricciones y penalidades concernientes al servicio, el cual permita el cumplimiento de la normatividad para cada una de las modalidades de



incorporación. Asimismo, comprende la administración de las reincorporaciones por mandato judicial o administrativo.

Procesos esperados: contratos y resoluciones

Inducción: procesos que comprende la función de socialización y orientación del servidor civil que se incorpora a la entidad. Incluye la inducción general referida a la información sobre el estado, la entidad y normas internas; y la inducción específica referida al puesto; proporcionándole la información necesaria para facilitar y garantizar su integración y adaptación a la entidad y al puesto.

Productos esperados: planes de inducción y registro de inducciones.

Periodo de prueba: proceso que se lleva a cabo en un plazo establecido por norma, que tiene por objetivo apreciar y validar las habilidades técnicas, competencias y experiencia del servidor en el puesto, mediante la retroalimentación, el cual el servidor también verifica su adaptación al puesto y la conveniencia de las condiciones del puesto.

Productos esperados: formatos y reportes de evaluación de periodo de prueba y actas de retroalimentación.

b) Administración de personas: comprende la gestión de la normatividad, procedimientos y herramientas referentes a la administración y control de los servidores en la administración pública. Cabe distinguir cinco procesos:

1) Administración de legajos: comprende la administración y la custodia de la información y documentación de cada servidor civil. El proceso incluye el registro y la actualización, la conservación y el control de los documentos del servidor civil.



Así como, la administración y actualización de las declaraciones juradas de los servidores civiles.

Procesos esperados: legajos de servidores civiles (digital o físico).

- 2) **Control de asistencia:** proceso por el cual se administra la asistencia y el tiempo de la permanencia de los servidores civiles en su centro de trabajo, de acuerdo con la jornada y horarios de trabajo establecidos por las normas, disposiciones internas u otros. Incluye la administración de vacaciones, licencias, permisos, refrigerios, tardanzas, inasistencias injustificadas, entre otros.

Productos esperados: reportes de asistencia, rol de vacaciones, registro de licencias y permisos y entre otros.

- 3) **Desplazamiento:** proceso que comprende la gestión de movimientos de los servidores civiles a otros puestos o funciones dentro o fuera de la entidad, de forma temporal, se establece por disposición fundamentada de la entidad pública y cumplimiento los requisitos específicos para cada caso. Incluye los desplazamientos por designación, rotación, destaque, encargo de funciones y comisión de servicios, de acuerdo a normas y procedimientos administrativos establecidos para cada tipo de desplazamiento.

Productos esperados: registro de desplazamiento de servidores (rotación, destaque, designación, encargo de funciones y comisión de servicios) entre otros.

Procesos disciplinarios: comprende las actuaciones de la entidad conducentes a la determinación de la responsabilidad administrativa disciplinaria del servidor civil, en cumplimiento de las disposiciones normativas del



procedimiento administrativo aplicable con la consecuente inscripción en el registro nacional de sanciones y despido (RNSDD), cuando corresponda.

Productos esperados: informes y resoluciones.

- 4) **Desvinculación:** proceso mediante el cual finaliza el vínculo entre el servidor civil y la entidad, conforme a la normatividad aplicable. Corresponde la formalización de la extinción del vínculo.

Productos esperados: formato de entregas de cargo, resoluciones de desvinculación, encuestas de salidas.

Cuarto subsistema: gestión del rendimiento: en este subsistema, se identifica, reconoce y promueve el aporte de los servidores civiles a los objetivos y metas institucionales. Asimismo, por medio de este subsistema, se evidencian las necesidades de los servidores civiles, para mejorar el desempeño en sus puestos y como consecuencia de ello, de la entidad.

En este subsistema se considera el siguiente proceso:

- a) **Evaluación de desempeño:** constituye un proceso integral, sistemático y continuo de apreciación objetiva y demostrable del rendimiento del servidor civil en cumplimiento de los objetivos y funciones del puesto completa las siguientes etapas: planificación, establecimiento de metas y compromisos, seguimiento, evaluación y retroalimentación.

Productos esperados: plan de evaluación (comunicación del proceso en la entidad, capacitación a evaluadores), herramientas y metodologías de evaluación ajustadas a la entidad de acuerdo a las disposiciones de SERVIR, registro de



calificaciones, matriz de monitoreo, plan de mejora de acuerdo a los resultados obtenidos, reportes a SERVIR, entre otros.

Quinto subsistema: gestión de la compensación: este subsistema incluye la gestión del conjunto de ingresos y beneficios que la entidad destina al servidor civil, como prestación a la contribución de este a los fines de la organización, de acuerdo con el puesto que ocupa.

Los procesos que se consideran dentro de este subsistema son dos:

a) Administración de compensaciones: comprende la gestión de las compensaciones económicas y no económicas; que incluyen la gestión de las planillas en base al registro de información laboral, la planilla mensual de pagos, la liquidación de beneficios sociales, pagos de aportes, retención de impuestos, entre otros.

Productos esperados: reportes de planillas, resoluciones de beneficios, boletas de pago, reportes de compensaciones no económicas, entre otros.

b) Administración de pensiones: comprende la administración de la pensión de ex servidores en los casos que corresponda administrarla a la entidad conforme a la ley. Lo cual incluye el procedimiento de reconocimiento del otorgamiento de la pensión, la verificación de sobrevivencia y la aplicación de la normativa para el pago de pensiones.

Productos esperados: registro de pensiones, resoluciones de otorgamiento de pensiones, boletas de pensiones (en caso corresponda por la ley a la entidad), entre otros.

Sexto subsistema: gestión del desarrollo y la capacitación: este subsistema contiene políticas de progresión en la carrera y desarrollo de capacidades, destinadas



a garantizar los aprendizajes individuales y colectivos necesarios para el logro de las finalidades organizativas, desarrollando las competencias de los servidores y en los casos que corresponda, estimulando su desarrollo profesional.

Los procesos que se consideran dentro de este subsistema son dos

- a) Capacitación:** este proceso tiene como finalidad cerrar las brechas identificadas en los servidores civiles, fortaleciendo sus competencias y capacidades para contribuir a la mejora de la calidad de los servicios brindados a los ciudadanos y las acciones del estado y alcanzar el logro de los objetivos institucionales. Comprende la planificación de la formación laboral y la formación profesional, la administración de los compromisos asociados a la capacitación, el registro de la información de la capacitación, la evaluación de la capacitación, entre otros.

Productos esperados: diagnóstico de necesidades de capacitación, plan de desarrollo de las personas (PDP), formatos de ejecución de las capacitaciones registro de asistencia, formato de compromisos o devolución de las capacitaciones, etc. Evaluación de capacitación (reacción, aprendizaje, aplicación e impacto) registro de capacitaciones internas, entre otros.

- b) Progresión en la carrera:** es el proceso mediante el cual los servidores civiles desarrollan una línea de carrera, a través de un concurso públicos de méritos; siempre y cuando su régimen laboral lo contemple.

Productos esperados: plan de línea de carrera, diagnóstico de potencial de desarrollo, entre otros.



Séptimo subsistema: gestión de relaciones humanas y sociales: Este subsistema comprende las relaciones que se establecen entre la organización y sus servidores civiles en torno a las políticas y prácticas de personal.

Los procesos que se consideran dentro de este subsistema son dos:

- 1) Relaciones laborales individuales y colectivas:** este proceso busca realizar actividades de prevención y resolución de conflictos. Comprende las relaciones individuales, por las cuales cada servidor recurre por su propio interés o por la vulneración de sus derechos en temas de incorporación, compensación, sindicación, desvinculación u otros. Incluye las funciones que establece la ley en cooperación con el tribunal al servicio civil. Asimismo, comprende las relaciones colectivas, en cuyo caso las organizaciones de trabajadores (sindicatos, gremios, asociaciones u otros), recuren por el interés del colectivo al que representan, como derecho de sindicación, negociación colectiva, derecho de huelga, solución de controversias, entre otras.

Productos esperados: registro de sindicación de asuntos laborales individuales y colectivos

- 2) Progresión de carrera:** es el proceso mediante el cual los servidores civiles desarrollan una línea de carrera, a través de concursos públicos de méritos; siempre y cuando su régimen laboral lo contemple.
- Productos esperados: plan de línea de carrera, diagnóstico de potencial de desarrollo, entre otros, (resolución N° 238-2014 SERVIR)



2.2.7. Proceso de selección de personal

De acuerdo a la definición contenida en el artículo N° 8 de la Ley 30057 Ley del servicio civil, indica. El proceso de selección es el mecanismo de incorporación al grupo de directivos públicos, servidores civiles de carrera y servidores de actividades complementarias. Tienen por finalidad seleccionar a las personas más idóneas para el puesto sobre la base del mérito, competencia y transparencia, garantizando la igualdad en el acceso a la función pública.

En el caso de los servidores de confianza, el proceso de selección se limita al cumplimiento del perfil establecido para el puesto y no quieren aprobar un concurso público de méritos.

Requisitos para acceder al servicio civil

Ley 30057 ley del servicio civil indica en el artículo N° 9. Para participar en un proceso de incorporación al servicio civil se requiere:

- a) estar en ejercicio pleno de sus derechos civiles.
- b) cumplir con los requisitos mínimos exigidos para el puesto.
- c) no tener condena por delito doloso.
- d) no estar inhabilitado administrativa o judicialmente para el ejercicio de la profesión, para contratar con el estado o para desempeñar función pública.
- e) tener la nacionalidad de peruano, en los casos en que la naturaleza del puesto en que lo exija, conforme a la constitución política del Perú y a las leyes específicas.
- f) los demás requisitos previstos en la constitución política del Perú y las leyes.



Reclutamiento y selección del personal

Según, Chiavenato (2015) el reclutamiento y la selección, es la técnica de escoger o elegir entre un conjunto de candidatos o postulantes a las personas más adecuadas, para ocupar los puestos existentes en la empresa; por ello el objetivo principal del reclutamiento, es tener el mayor número de personas disponibles, que reúnan los requisitos de los puestos a cubrirse en la organización. Como proceso, podemos decir que el reclutamiento y selección del personal implica, por un lado, una sucesión definida de condiciones y etapas orientadas a la búsqueda, selección e incorporación del personal idóneo para cubrir las necesidades de la empresa de acuerdo a los requisitos y especificaciones de los diferentes puestos de trabajo de la organización. Toda institución requiere de personal con especificaciones, capacidades y perspectivas que estén en coherencia con lo que se requiere lograr. Por ello, es conveniente establecer programas de planificación del personal para prever necesidades futuras, búsqueda de candidatas que se sientan atraídos por la organización, evaluación y selección posterior para su integración en la empresa.

a) Reclutamiento

Según, Chiavenato (2011) el reclutamiento es un conjunto de técnicas y procedimientos que se proponen atraer candidatos potencialmente calificados y capaces para ocupar puestos dentro de la organización. En esencia, es un sistema de información mediante el cual la organización divulga y ofrece al mercado de RR.HH. Oportunidades de empleo que pretende llenar. Para que el reclutamiento sea proporcionar la materia prima básica (candidatos) para el funcionamiento de la organización.



b) Selección de personal

Según, Quispe (2014) es el proceso mediante el cual se elige a las personas que tienen las calificaciones pertinentes para cubrir vacantes de puestos existentes o planeados. Está diseñado para cubrir vacantes de puestos existentes o planeados. Está diseñado para aumentar el número de solicitantes cuyas calificaciones cumplen con los requisitos del puesto y las necesidades de la organización.

La selección de personal forma parte del proceso de provisión de recursos humanos y es el paso que sigue al reclutamiento. El reclutamiento y la selección de recursos humanos deben considerarse dos frases de un mismo proceso: el ingreso de recursos humanos a la organización.

Hay un dicho popular que dice que la selección consiste en elegir al hombre adecuado para el sitio adecuado. En otras palabras, la selección busca entre los candidatos reclutados a los más adecuados para los puestos disponibles con la intención de mantener o aumentar la eficiencia y el diseño del personal, así como la eficiencia de la organización.

c) Capacitación y desarrollo

Según, Chiavenato. (2011) la capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades competencias en función de objetivos definidos. La capacitación es la trasmisión de conocimientos específicos relacionados al trabajo, actuales frente a aspectos de la organización, de la tarea del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias.



La finalidad del proceso de capacitación es buscar la mejora del desempeño de los servidores civiles para brindar servicios de calidad a los ciudadanos. Asimismo, busca fortalecer y mejorar las capacidades de los servidores civiles para un buen desempeño y es una estrategia fundamental para el logro de objetivos institucionales (Ley del servicio civil 30057- art. N° 10)

d) Compensaciones

La compensación es un conjunto de ingresos y beneficios que la entidad destina al servidor civil para retribuir la prestación de sus servicios a la entidad de acuerdo al puesto que ocupa.

El objetivo de la compensación es captar, mantener y desarrollar un cuerpo de servidores efectivo que contribuya con el cumplimiento de objetivos institucionales, (ley del servicio civil 30057, art. 28).

Según, Werther. (1991) la compensación es lo que los empleados reciben a cambio de su labor. La administración que lleva a cabo del departamento de personal de esta actividad vital ayuda a garantizar la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva. Sin compensación adecuada es probable que los empleados abandonen la organización, y la labor de reclutamiento se hará ardua.

Remuneración

Según (Chiavenato. 2015), las remuneraciones se refieren a la recompensa que recibe el individuo a cambio de realizar las tareas organizacionales. Se trata básicamente, de una relación de intercambio entre las personas y la organización.



Cada empleado negocia su trabajo para obtener un pago económico y extraeconómico. La remuneración económica puede ser directa o indirecta.

2.2.8. El derecho de una buena administración

Complementariamente al reconocimiento de la obligación que tiene la administración pública para brindar un servicio eficiente y que también se ha manifestado en la consagración del derecho de todos los ciudadanos a la calidad en la gestión pública, en los últimos años se ha venido reconociendo el derecho de todas las personas a una buena administración. Se puede advertir, la buena administración pública no solo depende del estado, sino de la adecuada preparación de las personas que la base de la realidad y comprender los problemas sociales desde perspectivas de equilibrio, siendo capaces de desarrollar su labor desde una pluralidad de enfoques, en beneficio de la colectividad.

Es necesario señalar que este derecho responde a la aproximación más cercana y de reconocimiento implícito del derecho a una buena administración podría desprenderse de la ley N° 27815, ley del código de ética de la función pública, que en su artículo 3 consagra que los fines de la función pública se orientan a la obtención de mayores niveles de eficiencia de aparato estatal para que así logre una mejor atención a la ciudadanía, se puede apreciar, por ende que el estado busca perfilar la función pública hacia una buena administración, para que de esta forma brinde una mejor atención a la ciudadanía. Indudablemente una buena administración inicia, se efectúa y culmina por quienes ejercen función pública, de allí que la ley N° 27815 enuncie una serie de principios para garantizar este derecho, lo que puede observarse del contenido legal de algunos de dichos principios como son: respeto, eficiencia, idoneidad, lealtad y obediencia.



Regímenes laborables de la administración públicas

En el sector público coexisten una serie de regímenes laborales aplicaciones para los servidores estatales. Tenemos por ejemplo, el decreto legislativo N° 276, ley de la carrera administrativa y de remuneraciones del sector público, el régimen del contrato administrativo de servicios regulado por el decreto legislativo N° 1057, así como otros inmersos en carreras especiales como el caso del profesorado y la carrera magisterial, los docentes universitarios, los profesionales de la salud, asistenciales de la salud, magistrados, fiscales, diplomáticos, servidores penitenciarios y militares y policías, e incluso algunos servidores cuya entidad es aplicable en régimen general de la actividad privada (TOU del decreto legislativo N°728, ley de productividad y competitividad laboral, aprobado por decreto supremo N° 003-97-TR).

Con la promulgación y posterior vigencia de la ley de N° 30057, ley del servicio civil, y su reglamento aprobado por decreto supremo N° 040-2014-PCM se busca unificar los diversos regímenes laborales aplicables en el sector público, salvaguardando la de atención que se requiere según la naturaleza del sector.

a. Régimen laboral público del decreto legislativo N° 276

Las características generales del régimen laboral establecido en el decreto legislativo N° 276 y el reglamento de la carrera administrativa, decreto supremo N° 005-90-PCM24, son las siguientes:

Sobre la carrera administrativa

Conforme previsto por ley, la carrera administrativa tiene por objeto permitir la incorporación del personal idóneo, garantizar su permanencia, asegurar



su desarrollo y promover su realización personal en el desempeño del servidor público.

En este orden la carrera administrativa se expresa en una estructura que permite la ubicación de los servidores públicos según calificaciones y méritos.

Personal comprendido

Conforme a lo prescrito por la propia Constitución así como por la ley de bases de la carrera administrativa de remuneraciones del sector público, no se muestran comprendidos dentro de la carrera administrativa los trabajadores de las empresas del estado o de las sociedades de economía mixta, así como los servidores públicos contratados ni los funcionarios que desempeñen cargos políticos o de Confianza, pero si en las disposiciones de la ley en lo que sea aplicable, respectivamente. Asimismo, no se encuentran comprendidos, los miembros de las fuerzas armadas policiales. La razón se debe a que el personal antedicho tiene su propio régimen especial, de manera que no podrían ser comprendidos.

b. Régimen laboral público del decreto legislativo N° 1057 CAS

Los principales beneficios laborales del régimen CAS son los siguientes:

a) Remuneración: no menor a la remuneración mínima vital (artículo 6° inciso a) del decreto legislativo N° 1057;

b) Jornada de trabajo: de acuerdo a la constitución política del estado, se señala y reconoce que la jornada laboral máxima es de ocho horas diarias o 48 horas semanales

c) Descanso semanal: se reconoce un descanso semanal de 24 horas consecutivas a la semana



d) Aguinaldo por fiestas patrias y navidad: cuyo monto se fija en las leyes anuales de presupuesto del sector público, y no es igual a una remuneración básica como sucede en el caso de los servidores públicos regulados por el régimen del decreto legislativo N° 728, es decir, corresponde al mismo monto otorgado para los servidores reclutados por el decreto legislativo N° 276

e) Descanso vacacional 30 días naturales al año.

f) Licencias: por paternidad, maternidad y otras licencias a las que tienen derecho los trabajadores de los regímenes generales.

h) Seguridad social, a afiliarse a un sistema de pensiones y al seguro social de salud- ES SALUD. También deben ser afiliados cuando corresponda al seguro complementario de trabajo de riesgo y le son de aplicación las normas de la ley de seguridad y salud en el trabajo.

El nuevo régimen laboral público de la ley N° 30057 SERVIR

El paso al nuevo régimen del servicio civil es voluntario. Se respeta la voluntad de los trabajadores que podrán decidir postular o no al nuevo régimen.

Objetivos de la reforma del servicio civil

- Servir al ciudadano y mejorar la calidad del servicio público.
- Contar con un nuevo servicio civil ordenado donde el eje central sea la meritocracia. Se aplicará tanto para el ingreso al nuevo régimen, como para el ascenso y la permanencia en el servicio civil.
- Logro de objetivos del estado y la optimización de recursos destinados a este fin.



Son parte del nuevo régimen

El personal de los regímenes de los decretos legislativos 276, 728 y el CAS ira pasando progresivamente al nuevo régimen del servicio civil. El pase de estos trabajadores es voluntario y se realiza por concurso público de méritos.

No se aplica a las carreras especiales del personal de las FFAA, policía nacional, salud, educación, así como al régimen de empresas públicas, debido a su regulación especial. Sim embargo, la reforma se aplicará supletoriamente a estos trabajadores en cuanto a principios, incompatibles y reglas disciplinarias, en ausencia de regulación específica.

Proceso de evaluación de desempeño

La evaluación del proceso de desempeño es obligatoria, integral, sistemática y continua de apreciación objetiva y demostrable del rendimiento del servidor público en el cumplimiento de los objetivos y funciones de su puesto. Es llevada a cabo obligatoriamente por las entidades públicas en la oportunidad, forma y condiciones que señale el ente rector.

Todos los procesos de evaluación se sujetan a las siguientes reglas mínimas:

- a) Los factores a medir como desempeño deben estar relacionados con las funciones del puesto.
- b) Se realiza en función a metas y factores medibles y verificables.
- c) El servidor debe conocer por anticipado los procedimientos, factores y metas con los que es evaluado antes de la evaluación.
- d) Se realiza con una periodicidad anual.



- e) El servidor que no participe en el proceso de evaluación por motivos atribuibles a su exclusiva responsabilidad es calificado como personal desaprobado, (ley del servicio civil 30057, art N° 22).

2.2.9. Calidad del servicio

Según, Devoto. (2011) la calidad esta entendida como la medida en que los bienes y servicios brindados por el estado satisfacen las necesidades y expectativas a las personas. Es decir, está vinculada con el grado de adecuación de los bienes y servicios a los fines o propósitos que las personas esperan obtener, para lo cual las entidades públicas se organizan de manera efectiva (logrando el resultado esperado con el uso eficiente de recursos).

En ese sentido, la satisfacción ciudadana se define como la valoración que hacen las personas sobre la calidad percibida del bien o servicio que recibe de la entidad pública (norma técnica de la ley N° 27658 modernizaciones del estado).

Cuando se habla de calidad de servicio, nunca debe olvidar que el servicio es prestado a un usuario, el cual resulta ser la razón esencial de la existencia del servicio y por lo tanto el principal juez de que tan sobresaliente, bueno o deficiente ha sido este. De ahí que se refiere hablar de calidad de servicio percibida, que no es otra cosa que la calidad de servicio desde el punto de vista del usuario.

Conceptos relacionados a la calidad de servicio Calidad

Según Casermeiro. (2010) “la calidad es el conjunto de propiedades y características de un servicio, producto o proceso, que satisface las necesidades establecidas por el usuario, el ciudadano o el cliente de los mismo”.



“calidad es satisfacer las necesidades de los clientes, tanto los externos como los internos; son aquellas características del servicio que responden a las necesidades del cliente”.

Según, Quispe (2014), calidad es el conjunto de aspectos y características de un producto y/o servicio que guardan relación con su capacidad para satisfacer las necesidades expresadas o necesidades latentes (necesidades que no han sido atendidas por ninguna empresa pero que son demandas por el público) de los clientes.

Servicio público

Según, Casermeiro. (2010), es una actividad exclusiva del estado, organizada conforme a disposiciones legales reglamentarias vigentes, con el fin de satisfacer de manera continua, uniforme y regular las necesidades de carácter colectivo y, por ende, de interés general, que realiza por medio de la administración pública. Todo servicio público debe poseer una cualidad que se denomina consistencia. Es decir, deberá ser permanente, ofreciendo el mismo nivel de servicio de forma constante y continua a lo largo del tiempo.

A estos debe sumársele que todo prestador de un servicio público deberá ser más agradable, amable y respetuoso, es decir, deberá comportarse de un modo natural que pasará desapercibido para el usuario, al a ves que el usuario lo sienta como algo que así debe ser.

Los servicios públicos deben ofrecer información. Los usuarios deben poseer la información que requieran de sus servicios públicos, en el momento que la necesiten, en una forma clara y precisa.



Los servicios públicos deben ofrecer siempre soluciones y respuestas efectivas a las necesidades de los usuarios, pero jamás dar excusas.

Los servicios públicos deben ofrecer celeridad en la atención, porque todo usuario necesita una atención eficiente acorde a sus necesidades y demandas, sabiendo que el tiempo del usuario es tan valioso como el tiempo de quien lo atiende.

Calidad en los servicios públicos

Calidad en los servicios públicos es una exigencia constitucional y es una obligación irrestricta de la administración pública. Es además el recurso con que cuenta un estado para compensar las desigualdades de la población a las que sirve, porque es la posibilidad real de que el conjunto de ciudadanos reciba los mismos servicios.

Cualidades o características de los servicios públicos:

- Casermeiro, señala las siguientes cualidades o características.
- Todo servicio público debe poseer una cualidad que se denomina consistencia. Es decir, deberá ser permanente, ofreciendo el mismo nivel de servicio debe ser agradable, amable, respetuoso. Es decir, deberá comportarse de un modo tan natural que pasará desapercibido para el usuario, a la vez que el usuario lo sienta como algo que así debe ser.
- Todo servicio público debe poseer la honestidad. Porque todo usuario aspira a que los servicios públicos que recibe sean correctos, legales y éticos.
- Entre el usuario y un servicio público y dicho servicio, se creará una dependencia mutua. El usuario no puede vivir sin el mencionado servicio y el servicio público existe solo para servir y satisfacer a sus usuarios. Ambos se necesitan mutuamente



y aunque para el usuario carece de importancia saber quién y cómo se proporciona el servicio, público, confía plenamente en que siempre se cumplirá como ha sido previsto.

- Los servicios públicos deben ofrecer, información. A los usuarios deben poseer la información que requieran de sus servicios públicos en el modelo de que se necesitan, en forma clara y precisa. Los servicios públicos deben ofrecer siempre soluciones y respuestas efectivas a las necesidades de los usuarios, pero jamás dar excusas.
- Los servicios públicos deben dar atención personalizada al usuario es como decir, un trato personalizado, preferencial y único.
- Los servicios públicos deben ofrecer celeridad en atención, porque todo usuario necesita una atención eficiente acorde a sus necesidades y demandas, sabiendo que el tiempo del usuario es tan valioso como el tiempo de quien lo entiende.
- Otro de las atribuciones de los servicios públicos es que son visibles y comprobables en el presente y en el futuro mediato en inmediato. La calidad de los servicios están relacionados con su prestación, utilidad y durabilidad. Pues son valores intrínsecos a ellos.

Procesos de la evaluación percibida y sus dimensiones

Según, Devoto. (2010), el usuario de un servicio evalúa la calidad del mismo a través de la comparación entre lo que el percibe haber recibido en la prestación y sus expectativas, siendo estas últimas las normas de evaluación.

Entonces pueden darse tres situaciones posibles:



- Que las percepciones sean inferiores a las expectativas, es decir, que el usuario piense que recibió menos de lo que exige a un servicio de ese tipo de resultado será entonces un estado de deleite del usuario, que lo llevara a ser incondicional del prestador.
- Que las percepciones sean superiores a las expectativas, es decir, que el usuario percibió un trato cordial más de lo que esperaba, un trato amable y cordial.
- Que las percepciones sean iguales a las expectativas, es decir, un trato como lo esperaba.

Las percepciones por parte de los usuarios son las siguientes:

- **Fiabilidad.** Conocido como calidad de resultado, se refiere a que la empresa cumple con su promesa. Si se trata de la obtención de un documento en organismo público, se relaciona con la correcta obtención del mismo en el tiempo y forma.
- **la capacidad de respuesta.** Se define como la prontitud, agilidad y buena disposición de los empleados a promover el servicio, capacidad para actuar en situaciones imprevistas.
- **La profesionalidad.** Se define como la posesión de habilidades el conocimiento requerido para efectuar el servicio. Para el usuario es importante saber o creer que quienes los atiendan son conocedoras de su oficio.
- **La cortesía.** Se define como respeto, consideración y amabilidad del personal en contacto. Obviamente esto no es algo central es un servicio ya que de ello no depende el resultado.
- **Credibilidad.** se define como veracidad, honestidad, confianza en lo que se tiene en consideración el interés del usuario.
- **La seguridad.** Se define como la inexistencia de peligro, riesgo o dudas, estos riesgos pueden ser físicos, psíquicos, monetarios o de otra índole.



- **Accesibilidad.** Se define como la facilidad para lograr contacto con la entidad prestadora del servicio. Esto incluye las distintas formas para contactarse con el prestador del servicio: teléfono, correo electrónico, fax, oficina, etc.
- **Comunicación.** Se define como la existencia de información para los usuarios en un lenguaje comprensible para ellos y también la disposición a escucharlos. Si bien a esto ha ido cambiando en los servicios públicos aun es frecuente con instrucciones poco claras, tanto escritas como verbales.
- **La comprensión del usuario.** Se define como el esfuerzo de conocer y entender las necesidades del usuario. En el ámbito público se podría a lo menos definir dos planos en que esta dimensión debería ser considerada como primer nivel los directivos públicos quienes deberán esforzarse por conocer y entender cada vez mejor los requerimientos de los usuarios de los servicios públicos; otro nivel denominado “personal en contacto”, es decir quienes atiendan “cara a cara” a los usuarios los que también debieran contar con conocimientos, herramientas y ciertas autonomía para entender a los usuarios de acuerdo a sus particularidades necesidades.
- **Los elementos tangibles.** Son definidos como todas las evidencias físicas de servicio (apariciencia del personal, herramientas o equipos para promover el servicio, representaciones físicas de servicio, etc.)

Medición de calidad de un servicio publico

Según Casermeiro. (2010) la evaluación de la calidad en un servicio público no se impone, es el reflejo de una cultura que se adquiere en cada administración pública o en cada unidad de organización y se desarrolla conforme a la gestión de calidad implementada cada unidad debe entender cuando es el mejor momento para llevarla a cabo, sobre qué área material y conforme al modelo, comúnmente



aceptados, que consideremos adecuado a su realidad organizativa, sin que en este punto existan métodos imperativos o cerrados.

La evaluación, ya sea en sus modalidades de autoevaluación y evaluación general, tiene la consideración de instrumento objetivo de las políticas públicas que desarrollen las unidades de organización y la administración pública respectivamente.

Importancia de la medición de la calidad de un servicio público:

La evaluación de la calidad de los servicios públicos es importante porque supone la adaptación y aplicación de sus resultados entre distintas unidades administrativas o administraciones públicas y el intercambio de experiencias.

2.3. MARCO CONCEPTUAL

ADMINISTRACIÓN

La administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos y las actividades de trabajo con el propósito de lograr los objetivos o metas dentro de la organización de manera eficiente y eficaz para el crecimiento de la empresa. (Chiavenato, 2006)

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

La administración es una expresión que proviene del latín ad (ir, hacia) y ministrare (servir, cuidar). En tal sentido, la administración pública es aquella que está conformada por instituciones del sector público, que tiene como finalidad servir a la sociedad, así como se encarga de la gestión directa y permanente de las relaciones del estado con los particulares. (Vasquez, 2016).



ADMINISTRADO

El administrado es la persona física o jurídica que es sujeto destinatario de la actuación administrativa, de manera que en la relación jurídica que pueda constituirse entre la administración pública y los administrados ambos sujetos ocupan posiciones opuestas. (Guerrero, 2009).

CALIDAD

Es el conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite, caracterizar y valorar con respecto a las restantes de su especie. (Casermeiro M. , 2010).

CALIDAD DE SERVICIO

Calidad de servicio es un concepto que deriva de la propia definición de calidad, entendida como satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente, usuario. (Casermeiro M. , 2010)

CAPACITACIÓN

La capacitación está considerada como un proceso educativo a corto plazo del cual utiliza un procedimiento planeado, sistemático y organizado a través del cual el personal administrativo de una empresa u organización, por ejemplo, adquirirá los conocimientos y las habilidades técnicas necesarias para acrecentar su eficacia en el logro de las metas que se haya propuesto la organización en el cual se desempeña. (Chiavenato I. , 2000)



DISTRITO

Circunscripción territorial base del sistema político - administrativo, cuyo ámbito constituye una unidad geográfica (subcuenta, valle, piso ecológico, etc.), dotado con recursos humanos, económicos y financieros; asimismo, será apta para el ejercicio de gobierno y la administración. Cuenta con una población caracterizada por tener identidad histórica y cultural que contribuye con la integración y desarrollo de circunscripción de cada poblador que habita en dicha jurisdicción teniendo en común varias costumbres y tradiciones las que se expresen en el vivir cotidiano . (Ley 27795, art. 4)

CIUDADANO

Ciudadano es aquel o relativo a la ciudad. Una ciudad, por otra parte, es el área urbana que cuenta. Persona que ha nacido o vive en una ciudad. (Vallejos, 2014)

DESARROLLO PROFESIONAL

El desarrollo profesional tiene su origen en la planeación de la carrera y comprende los aspectos que una persona enriquece o mejora con vista a lograr objetivos dentro de la organización. Se puede dar mediante esfuerzos individuales o por el apoyo de la empresa donde se labora. (Ley N° 30057, Ley del servicio civil)

EFICACIA

La eficacia es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción. (Chiavenato I. , 2000)



EFICIENCIA

Se refiere al uso racional de los medios para alcanzar un objetivo predeterminado, es decir, cumplir un objetivo con el mínimo de recursos disponibles y tiempo. (Pérez, j. (2009).

EVALUACIÓN

La evaluación es la determinación sistemática del mérito, el valor y el significado de algo o alguien en función de unos criterios respecto a un conjunto de normas. La evaluación a menudo se usa para caracterizar y evaluar temas de interés en una amplia gama de las empresas humanas, incluyendo las artes, la educación, la justicia, la salud, las funciones y organizaciones sin fines de lucro, los gobiernos y otros servicios humanos. (Koontz, H. Weihrich, H., 2012)

MUNICIPALIDAD

Es una corporación o grupo de personas integrado por un alcalde o intendente y varios concejales que se encarga de administrar y gobernar un municipio. (Vasquez, 2016)

PERSONAL

El personal laboral es el colectivo de trabajadores de la administración pública. (Mendez, 2011)

RECLUTAMIENTO

Puede definirse como un procedimiento usado con el propósito de atraer a cierto número de personas candidatas para un puesto específico dentro de una organización. Además, es un sistema de información, a través del cual la



organización divulga, pero a la vez ofrece al mercado de recursos humanos oportunidades de empleo. (Chiavenato, 2006)

RECURSOS HUMANOS

Se denomina recursos humanos al trabajo que aporta el conjunto de los empleados o colaboradores de una organización, aunque lo más frecuente es llamar así al sistema o proceso de gestión que se ocupa de seleccionar, contratar, formar, emplear y retener al personal de las organizaciones. Estas tareas las puede desempeñar tanto una persona, como un departamento. (Quispe, 2014)

REMUNERACIÓN

Cantidad de dinero o cosa que se da a una persona como pago por un trabajo o un servicio. (Araujo, 2006)

SALARIO

Dinero que recibe una persona de la empresa o la entidad para la que trabaja en concepto de paga, generalmente de manera periódica o la que ambas partes concuerden. (Ruiz, 2014)

SELECCIÓN

Se entiende por selección a la elección de una o varias personas o cosas entre un conjunto por un determinado criterio o motivo. (Chiavenato I. , 2011)

SERVICIOS

Un servicio es un conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente o usuario. Estos servicios incluyen una diversidad de actividades que se pueden planificar desempeñadas por un gran número de personas



(funciones, empleados, empresarios) que trabajan para el estado (servicios públicos) o para empresas particulares (servicios privados) (Koontz, H. Weihrich, H., 2012)

SERVICIOS PÚBLICOS

Servicios públicos son el conjunto de actividades y prestaciones permitidas, reservadas o exigidas a las administraciones públicas por la legislación en cada estado, y que tienen como finalidad responder a diferentes imperativos del funcionamiento social, y en última instancia, favorecer la realización defectiva de la igualdad y del bienestar social suelen tener carácter gratuito, ya que los costos corren a cargo del estado. (Ruiz, 2014)

SERVIR

Es un organismo técnico especializado adscrito a la presidencia del consejo de ministros, con personería jurídica de derecho público interno, con competencia a nivel nacional y sobre todas las entidades de la administración pública, asumiendo la calidad de ente rector del sistema administración de gestión de recursos humanos. (Vasquez A. , 2016)

SUELDO

Dinero que, en concepto de paga, recibe regularmente una persona de la empresa o entidad para la que trabaja. (Koontz, 2012)

USUARIO

El término procede de latín usuarios, que hace mención a las persona que utiliza algún tipo de objetivo o que es destinada a de un servicio, ya sea privado o público. (Guerrero E. , 2009).



CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO

DESCRIPCIÓN DE LA ENTIDAD

Razón Social: Municipalidad Distrital de San José.

Ruc: 20214366747

Dirección: Plaza de Armas Nro. S/N.

Ubicación:

San José se encuentra en la zona Noreste de la provincia de Azángaro a 14°40'36" de latitud Sur y 70°09'30" de longitud Oeste, con un área de 372.73Km² que representa el 7.4% de todo el territorio de la provincia de Azángaro. Dentro del territorio del distrito de San José cuenta dentro de su jurisdicción, con un centro poblado, 20 comunidades campesinas y 4 barrios dentro de la población.

Límites:

- Por el Este con el distrito de Muñani.
- Por el Oeste con el distrito de Asillo.
- Por el Norte con el distrito de San Antón.
- Por el Sur con el distrito de Azángaro.



3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. Población

El concepto de universo o población se refiere a la totalidad de las unidades comprendidas en la investigación, o sea, al conjunto o grupo implicado en el estudio. (Encinas, 1987, citado en Charaja, 2009).

La población es el conjunto total de elementos que conforman un objetivo de estudio, este objeto de estudio puede estar conformado por personas, animales, vegetales, cosas u objetos materiales, contenido de documentación, etc. (Charaja, 2009, pág. 145)

Nuestra población estuvo constituida por lo siguiente:

Población 1: constituida por el N° total del personal para el caso en los estudios 25 servidores de la municipalidad del distrito de san José, para diagnosticar el nivel de calidad de la administración de recursos humanos. (Fuente: oficina de RR.HH.).

Población 2: estuvo constituida por la población electoral 4,818 Electores, población demográfica 5,984 habitantes. Para efectos de la presente se tomó en cuenta el número total de la población electoral, es decir 4,818 Electores (entre 18 y 70 años de edad). Para diagnosticar la calidad de servicio al público.

3.2.2. Muestra

Muestra 1:

En cuanto a los servidores, aplicando el muestreo no probabilístico:

Muestra = población = 25 servidores



Muestra 2:

En cuanto a los ciudadanos como muestra se tendrá 376 ciudadanos, el cálculo del tamaño de muestra, se obtuvo aplicando la formula estadística.

Muestra. - resulta de la aplicación de la siguiente formula estadística (pineda, 2008, p. 146).

$$n = \frac{p \cdot qN}{\frac{me^2(N - 1) + pq}{NC^2}}$$

Dónde:

N = muestra

N = universo

P y q = son valores representados por (0.5)

Me = margen de error al 5%

NC = nivel de confianza al 95%

Z= trabajamos con el valor z de NC = 1.96

1 = es una constante reemplazando en la formula se tiene:

$$n = \frac{4,818(0.5)(0.5)}{\frac{(0.05)^2(4,818 - 1) + (0.05)(0.05)}{1.96^2}}$$

$$n = \frac{1204.5}{3.199838}$$

$$N = 376$$

3.3. DISEÑO ESTADÍSTICO

La presente investigación cuenta con un diseño no experimental porque se midió la administración de recursos humanos con su variable de calidad de servicio brindado por parte de los trabajadores de la municipalidad para ser evaluado, en otras palabras, la variable 1 no fue manipulada ya que esto ya ocurrió.

3.4. PROCEDIMIENTO

Tabla 1: Procesamiento de información

PROCEDIMIENTO	ACTIVIDADES
PASO 01: elaboración de instrumentos	La primera actividad fue el de elaborar los instrumentos de recolección de datos estos son: dos cuestionarios, una guía de entrevista y una ficha de observación documental (anexos A, B y C).
PASO 02: recojo de información	A través de los instrumentos de recopilo la diferente información: los cuestionarios fueron aplicados a los 25 servidores de la municipalidad y a los 376 ciudadanos del distrito de San José, mientras que la guía de entrevista se le aplico solo al administrador de la municipalidad y entre tanto la ficha de observación documental fue aplicada para el análisis de diferentes documentos que se obtuvieron acerca del tema de estudio.
PASO 03: procesamiento de información	La información recopilada del proceso en tablas y gráficos Excel, asignándolo porcentajes y criterios de evaluación los mismos que fueron graficados en tortas, para luego ser interpretadas por el ejecutor.
PASO 04: redacción e interpretación de los objetivos	Después de haber tabulado la información en el programa Excel, se pasó a la redacción e interpretación de los datos obtenidos, aplicando la ficha de observación documental y los resultados obtenidos de los objetivos y 1 y 2 se elaboró el tercer objetivo, cual es propuesta de mejora en la administración de RR.HH.
PASO 05: contrastación de hipótesis	Una vez de obtener los resultados de los objetivos, se pasó a contrastar la hipótesis aplicando criterios de evaluación, los mismos que nos permitieron confirmar la hipótesis planteada inicialmente
PASO 06:redacción de conclusiones y sugerencias	La redacción de conclusiones de hizo en función a los resultados de los objetivos, las recomendaciones se realizaron en función al objetivo 3 propuestas de mejora de la administración RR.HH.

FUENTE: Elaboración propia en base a los procedimientos seguidos.



3.5. VARIABLES

3.5.1. Variable de la hipótesis general

Variable independiente:

Administración de recursos humanos.

Indicador:

- Selección.
- Contratación.
- Capacitación.
- Comunicación.
- Relaciones internas.

Variable independiente:

Calidad de servicio al público.

Indicador:

- Nivel de honestidad.
- Respuesta a los requerimientos.
- Amabilidad y consideración.

3.5.2. Variables de la hipótesis específicas

Hipótesis Específica 1:

Variable independiente

Recursos humanos.



Indicador:

- Remuneración.
- Beneficios salariales.
- Capacitación.
- Promoción de empleos.
- Reconocimiento del trabajo bien hecho.

Variable dependiente:

FODA

Indicador:

- Fortalezas.
- Oportunidades.
- Debilidades.
- Amenazas.

Hipótesis Especifica 2:

Variable independiente:

Desarrollo del personal.

Indicador:

- Responsabilidad.
- Trabajo en equipo.
- Nivel de instrucción.
- Capacitación.
- Motivación.



Variable dependiente:

Calidad de servicio

Indicador:

- Amabilidad y consideración.
- Seguridad.
- Accesibilidad.

3.6. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

3.6.1. Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación que se aplicó fue el no experimental, tipo descriptivo, por lo que la investigación se realizó sin manipular deliberadamente las variables de estudio, es decir, se observó y describió los hechos tal y como se dan en su contexto natural, recolectando datos en un solo momento con el propósito de describir las variables y analizar su incidencia con posterioridad.

En un estudio no experimental no se genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien realiza. Las variables ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir en ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos. (Hernández Sampieri, 2014, pág. 152).

3.6.2. Métodos

Método es el medio a través del cual el investigador se relaciona con los participantes para obtener la información necesaria para que le permita lograr los objetivos de la investigación. (Pineda, 2008 p. 105).



Método Analítico. Método utilizado en la presente investigación, sobre todo al momento del procesamiento de toda la información recopilada a través de encuestas y entrevistas, durante la primera etapa del proyecto, la misma que una vez seleccionada se catalogó y se extrajo los temas más relevantes respecto de nuestra formulación del problema, hipótesis y objetivos.

Método Inductivo. Método que fue utilizado en la recolección de la información, así como en la elaboración del marco teórico al establecer las diferentes categorías sobre la administración de recursos humanos y calidad de servicio esto desde lo particular a lo general tomando como esencia la diferente doctrina.

Método Deductivo. Este método fue empleado en la elaboración de las conclusiones y recomendaciones, respecto a las conclusiones, se empleó para determinar de la manera más precisa los resultados de todo el proceso de investigación y para ser coherente con lo estudiado y respeto a las recomendaciones a fin de proyectarse a futuro y que la propuesta presentada sea aprovechada para enriquecer el conocimiento sobre el tema de bajo investigación.

Método Estadístico. Método que utilizo desde el momento en que se recogió la información cuantitativa y cualitativa de la presente investigación, así como cuando se trabajó con la población y la determinación de la muestra. Utilizo la fórmula estadística aleatorio simple.

3.6.3. Tipo de Investigación

De acuerdo al enfoque de investigación con datos de carácter cualitativo y cuantitativo, con investigación descriptiva y propositiva. Es de tipo descriptiva con diseño de campo documental. Porque detalla la situación acerca del estado actual del problema la eficiencia de la administración de recursos humanos y la influencia



que esta tiene en la calidad de prestación de servicios, sus limitaciones y sus puntos críticos, describiendo y evaluando sus particularidades. La investigación es de tipo propositiva por cuanto se fundamenta en una necesidad o vacío dentro de esta área de la institución en estudio, una vez que se tome la información se procese y se identifique debilidades, luego se realizará una propuesta de mejora que estará dirigida a la institución. (Charaja, 2018, pág. 26)

3.6.4. Técnicas e Instrumentos

La diferencia entre el método y la técnica es que el primero es un procedimiento general, mientras que la segunda es un procedimiento concreto, específico. Técnica se refiere a que los procedimientos concretos se emplean para captar información. Técnica es el conjunto de procedimientos de que se sirve la ciencia para actuar.

Instrumentos para la recolección de información, como su nombre lo indica, son medios físicos en los que consigna o registra la información para su posterior procesamiento. (Pineda, 2008, pág. 108)

Las técnicas que se emplearon en la presente investigación son: encuestas, entrevista y observación documental. Los instrumentos que se utilizaron fueron: los cuestionarios (anexos) N° 1 y 3 y guía de entrevista N° 2 para mejor comprensión se detalla:

Para El Objetivo 1:

Se tiene el objetivo 1. Evaluar la eficiencia de la administración de recursos humanos en base a la identificación de políticas dentro del área de recursos humanos en la municipalidad del distrito de San José Azángaro, para la



materialización de este objetivo se utilizó la técnica de la encuesta entrevista, cuyo instrumento fue el cuestionario y la guía de entrevista respectivamente.

Para el objetivo 2

Se tiene el objetivo 2 cuál es la evaluación de la calidad del servicio al público de la municipalidad, para la materialización de este objeto se utilizó la técnica de Encuesta

Para el objetivo 3

Se tiene el objetivo 3 cual es propuesta de mejora en la administración de recursos humanos en la municipalidad distrital de San José de la provincia de Azángaro, para la materialización de este objetivo se utilizó la técnica de la observación documental.

Técnica de encuesta: cuyo instrumento es el cuestionario en la misma consta de preguntas con sus respectivas alternativas.

Tabla 2: Rango de calificación

Calificativo	Valor	
	Teórico	Numérico
1 Deficiente	Es deficiente cuando el evento se presenta como defectuoso e incluso impide el funcionamiento de dicho evento	El valor numérico asignado es de cero (0)
2 Regular	El evento es regular cuando existen más de dos debilidades, pero aun así dicho evento funciona	Tiene un valor numérico de (0.25)
3 Medio	El evento es considerado medio cuando está dentro del parámetro medio, es decir no es bueno ni deficiente, pero si tiene algunas debilidades.	El valor numérico que se asigno es de (0.50)
4 Bueno	El evento es considerado como bueno, cuando es conforme a las expectativas esperadas.	Se le considero el valor numérico de (0.75)
5 Excelente	Un evento se considera excelente cuando este funciona perfectamente sin ningún mínimo error u omisión.	El valor numérico que le asigno es de uno (1)

Fuente: Ministerio de Economía y Finanzas.

3.6.5. Procesamiento del análisis de datos

En nuestra tabulación se detalló 1.- encuestas y entrevistas sobre la administración de recursos humanos y de la calidad de servicio al público: 2.- total de encuestados y entrevistados, estos fueron examinados tomando nota de aspectos importantes en la ficha documental, para que luego con dicho análisis podamos aplicarla en nuestras interpretaciones. Posteriormente, se realizó una selección de datos relevantes que nos permitieron desarrollar nuestros objetivos generales y



específicos para confirmar o rechazar nuestra hipótesis. Efectuado este trabajo, se realizó la estructuración de los datos, categorizado según nuestros criterios de equivalencias determinadas de antemano.

Representación gráfica de los resultados

Las representaciones graficas de los datos para presentar los resultados de la investigación fueron: tablas de fila columna, grafica de tortas.

Diseño de contrastación de hipótesis

Para constatar la hipótesis se utilizó un diseño de investigación no experimental (se refiere a que no se aplica estímulo a la muestra), el diseño transversal (se refiere a que la encuesta – entrevista ha sido aplicada en un solo o único momento de tiempo) de tipo explicativo - comercial, entre las dos variables de estudio.

Este diseño se empleó para descubrir cuáles son los factores causales que influyen o afectan la variable dependiente y pasara determinar si dos variables tienen alguna relación y de qué tipo (directa o inversa). Es decir, la administración de recursos humanos vs, Calidad del servicio al público, luego se propone mejoras en la variable independiente con miras a elevar el desempeño de la variable dependiente. (Quispe, 2015, p.41)

Donde

M = muestra

OX = observación de la variable administración de recursos humanos

OY = observación de la variable calidad del servicio al publico

R = relación que existe entre ambas variable.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En el presente capítulo se muestra el análisis y los resultados obtenidos en la realización de la presente investigación, el cual es producto de los estudios realizados los mismos que se realizaron en base a los objetivos trazados y la muestra detallada en el capítulo anterior.

4.1. RESULTADOS

4.1.1. ANÁLISIS DEL PRIMER OBJETIVO

Evaluación de eficiencia de la administración de recursos humanos en base a la identificación de políticas dentro del área de recursos humanos en la municipalidad del distrito de San José Azángaro.

Para alcanzar el objetivo específico 1. Se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y entrevista, siendo los instrumentos N° 01 y 02 respectivamente, que se muestra en los anexos A y B del trabajo de investigación. La encuesta consistió en la formulación de una serie de preguntas a los servidores de la municipalidad del distrito de San José, 1.- Cantidad de candidatos a convocatoria. 2.- Proceso de selección al personal. 3.- sueldos y otros beneficios. 4.- remuneraciones. 5.- contribución de la entidad a capacitaciones. 6.- formación para la promoción de empleos. 7.- reconocimiento del trabajo bien hecho. Embace a estas interrogantes cuyo objetivo fue evaluar la eficiencia de la administración de recursos humanos en base a la identificación de políticas, normas y procedimientos dentro del área de recursos humanos de dicha municipalidad.

Tabla 3: Cantidad de candidatos a convocatoria

NIVELES	MUESTRA	
	N° TRABAJADORES	%
Excesivos candidatos	0	0
Muchos candidatos	0	0
Suficientes candidatos	6	24
Pocos candidatos	2	8
Escasez de candidatos	4	16
No existe convocatorias	13	52
TOTAL	25	100

FUENTE: Encuesta

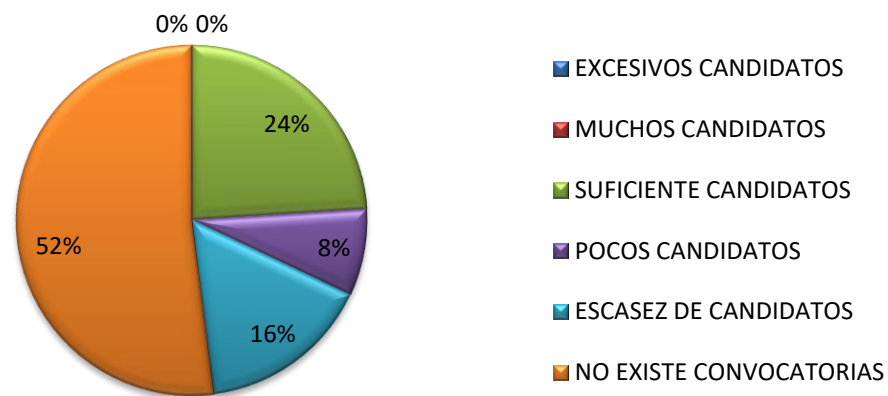


Figura 1: Cantidad de candidatos a convocatorias

FUENTE: Tabla 3.

Interpretación: de acuerdo a los resultados obtenidos de la encuesta aplicada se puede resaltar; en la Tabla 3 y en la Figura 1, que el 52% de los trabajadores respondió no existe convocatorias, que dichos puestos son por designación por parte de la alcaldía, regidores y personas que apoyaron en la candidatura, como tal no se tiene convocatorias ni conocimiento de cuantos candidatos se presentan para acceder a un puesto de trabajo: mientras que un 24% de los trabajadores considera que si existe convocatorias pero en mínima cantidad y dichas convocatorias se manejan

internamente para personas del partido que en los mismos se presentan pocos candidatos por lo tanto contrastamos con el artículo N° 8 de la ley 30057 SERVIR sobre el proceso de selección tiene por finalidad seleccionar a las personas idóneas para un puesto sobre la base de un mérito para lo cual se debe dar a conocer las convocatorias de forma pública, para el conocimiento general de la población.

Tabla 4: Proceso de selección del personal

NIVELES	MUESTRA	
	N° DE TRABAJADORES	%
Total imparcialidad	0	0
Alta imparcialidad	1	4
Parcialidad media	3	12
Alto favoritismo	6	24
Total favoritismo	3	12
No existe selección	12	48
TOTAL	25	100

FUENTE: Encuesta

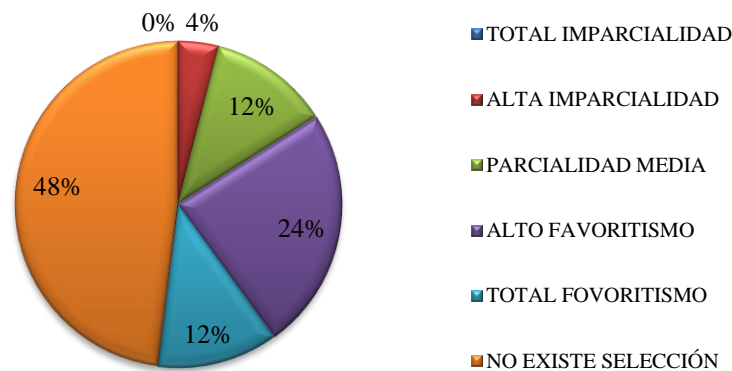


Figura 2: Proceso de selección al personal.

FUENTE: Tabla 4.

Interpretación: de acuerdo a los resultados obtenidos, se muestra en la Tabla 4 y Figura 2, que el 48% del total de los trabajadores respondió que en la municipalidad distrital de San José Azángaro no existen convocatorias como tal no

se tienen procesos de selección de personal para acceder a un puesto de trabajo; mientras que el 24% de los trabajadores considera que si existe proceso de selección de personal y que en la misma existe alto favoritismo para personas que apoyaron en la candidatura. Considerando el alto porcentaje de trabajadores que indican que no existe un proceso de selección no se cumple con el artículo 8 de la ley 30057 SERVIR, donde indica proceso de selección que tiene por finalidad seleccionar a personas idóneas para un puesto de trabajo

Tabla 5: Sueldos y otros beneficios salariales

NIVELES	MUESTRA	
	N° DE TRABAJADORES	%
Total equidad	1	4
Equidad	2	8
Equidad media	5	20
Inequidad	10	40
Total inequidad	7	28
TOTAL	25	100

FUENTE: Encuesta.

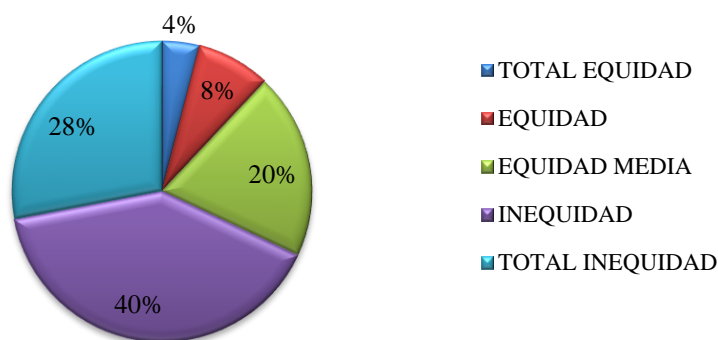


Figura 3: Sueldos y otros beneficios salariales.

FUENTE: Tabla 5.

Interpretación: de acuerdo a los resultados obtenidos de la encuesta aplicada, se resalta en la Tabla 5 y Figura 3, que el 40% de los servidores consideran que existe “inequidad” en cuanto a la asignación de remuneraciones y otros beneficiarios

salariales según el nivel de desempeño y grado de responsabilidad del cargo asignado, y en tanto que el 28% de los trabajadores consideran que existe “alta inequidad” en la relación a esta asignación, ya que no recibieron beneficios. En contrastación con el artículo N° 30 Ley del SERVIR reglas generales de la compensación b) EQUIDAD: al trabajo desempeñado en puestos similares pero en condiciones diferentes de exigencia le corresponde diferente compensación económica.

Tabla 6: Remuneraciones

NIVELES	MUESTRA	
	N° DE TRABAJADORES	%
Muy altas	0	0
Altas	1	4
Iguales	2	8
Bajas	13	52
Muy bajas	9	36
TOTAL	25	100

FUENTE: Encuesta

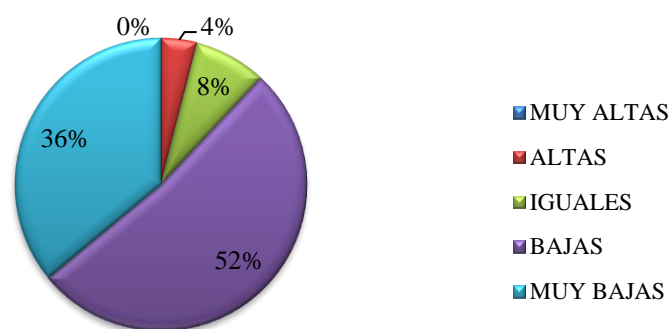


Figura 4: Remuneraciones

FUENTE: Tabla 6.

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos de la encuesta aplicada se resalta que en la Tabla 6 y Figura 4, que el 52% del total de trabajadores consideran que las remuneraciones en relación al mercado salarial son bajas, pero estas aceptan

para crear experiencia laboral, el 36% de los trabajadores consideran que las remuneración otorgadas por la municipalidad distrital de San José en estudio “muy más bajas” pero por necesidad de trabajo se acepta tal remuneración, y solo el 8% de los colaboradores percibe que las remuneraciones son iguales. En el artículo N° 29 de la ley SERVIR. Compensación: el objetivo de la compensación es captar, mantener y desarrollar un cuerpo de servidores efectivo que contribuya con el cumplimiento de objetivos y metas institucionales.

Tabla 7: Preparación o capacitación

NIVELES	MUESTRA	
	N° DE TRABAJADORES	%
Totalmente de acuerdo	0	0
De acuerdo	1	4
Medio	7	28
En desacuerdo	14	56
Totalmente en desacuerdo	3	12
TOTAL	25	100

FUENTE: Encuesta realizada.

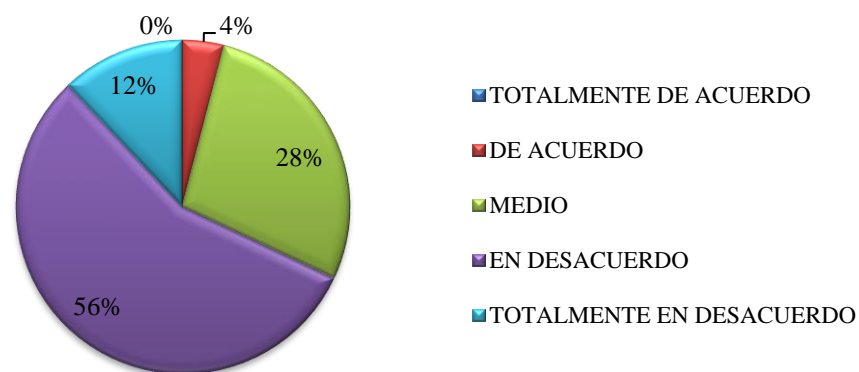


Figura 5: Preparación o capacitación

FUENTE: Tabla 7.

Interpretación: de acuerdo a los resultados en la Tabla 7 y Figura 5, se tiene que un 56% de los trabajadores considera que la municipalidad distrital de San José no contribuye a la capacitación y preparación al personal, manifestando no haber

recibido ningún tipo de capacitación por parte de la municipalidad, mientras que solo el 12% de los trabajadores consideran estar “totalmente desacuerdo” en que se reciben capacitaciones por parte de la municipalidad. Según la ley 30057 SERVIR artículo 10 finalidad de capacitación indica, las capacitaciones buscan una mejora en el desempeño de los servidores para un logro de objetivos institucionales.

Tabla 8: Formación para promoción de empleos

NIVELES	MUESTRA	
	N° DE TRABAJADORES	%
Totalmente de acuerdo	0	0
De acuerdo	1	4
Medio	3	12
En desacuerdo	14	56
Totalmente en desacuerdo	7	28
TOTAL	25	100

FUENTE: encuesta realizada.

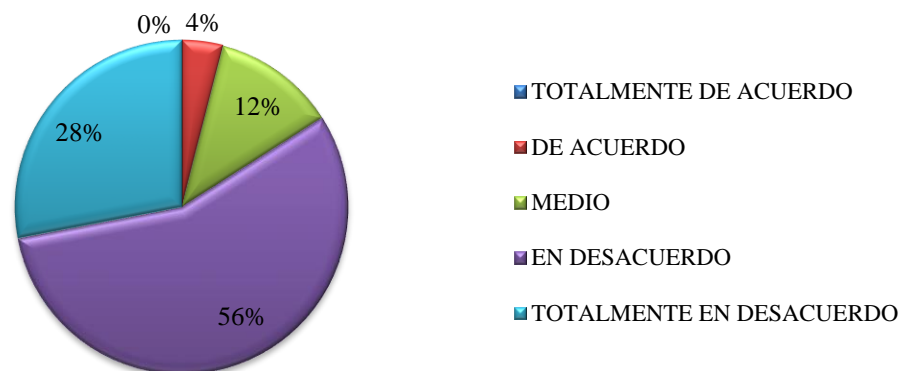


Figura 6: Formación para promoción de empleos.

FUENTE: Tabla 8.

Interpretación: de acuerdo a la encuesta aplicada. En la Tabla 8 y Figura 6, se resalta que el 56% de los trabajadores consideran estar “en desacuerdo” en que la municipalidad promueve la formación de los empleados para iniciarlos a ocupar otros

cargos, mientras que solo el 12% consideran estar “de acuerdo” en que la municipalidad promueva la formación a fin de que los trabajadores ocupen a otros puestos de trabajo dentro de la misma entidad. De acuerdo guía de administración de recursos humanos SERVIR en el subsistema sexto indica que la formación profesional conlleva a la obtención principalmente de grado académico de maestría en especialidad requerida por la entidad.

Tabla 9: Reconocimiento del trabajo bien hecho

NIVELES	MUESTRA	
	N° DE TRABAJADORES	%
Muy satisfecho	0	0
Satisfecho	2	8
Medio	7	28
Insatisfecho	13	52
Totalmente insatisfecho	3	12
TOTAL	25	100

FUENTE: Encuesta

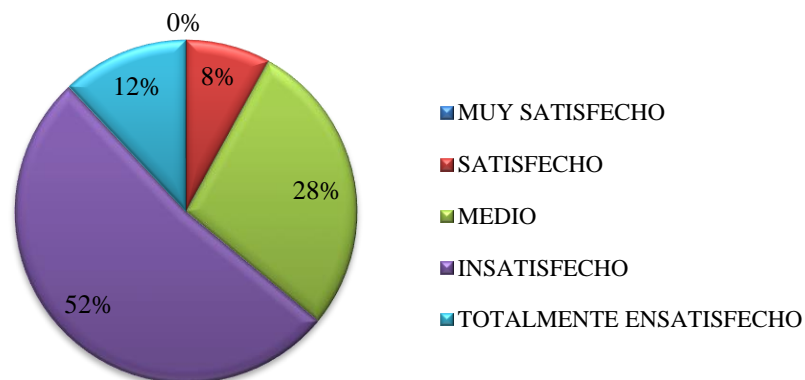


Figura 7: Reconocimiento del trabajo bien hecho.

FUENTE: Tabla 9.

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los servidores de la municipalidad distrital de San José Azángaro, se muestra en la Tabla 9 y en la Figura 7, que el 28% de los trabajadores consideran estar en un nivel



medio en que la municipalidad realiza acciones de reconocimiento al trabajo bien hecho, mientras tanto el 52% de los servidores consideran estar “insatisfecho” con el reconocimiento al trabajo bien hecho por parte de la municipalidad, y solo un 8% de los encuestados percibe estar muy satisfecho con el reconocimiento que brinda la municipalidad y sus colaboradores. En contraste a la normativa el subsistema cuarto de la guía del SERVIR indica, que este subsistema de identifica, reconoce y promueve el aporte de los servidores civiles a los objetivos y metas institucionales. La finalidad es identificar las necesidades de los servidores civiles para mejorar el desempeño en sus puestos.

4.1.2. ANÁLISIS DEL SEGUNDO OBJETIVO

Evaluación del desenvolvimiento del personal y su incidencia en la calidad del servicio al público en la municipalidad distrital de san José Azángaro.

Tabla 10: Prestación del personal

NIVELES	MUESTRA	
	N° DE TRABAJADORES	%
Excelente	4	1
Bueno	25	7
Medio	82	22
Regular	163	43
Deficiente descuidado	102	27
TOTAL	376	100

FUENTE: Encuesta

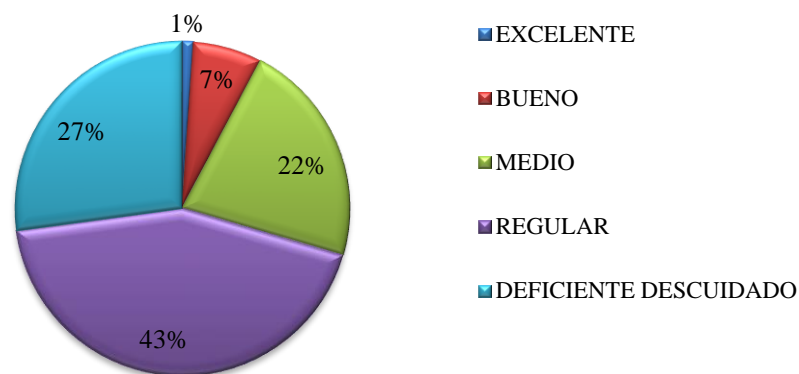


Figura 8: Prestación del personal.

FUENTE: Tabla 10.

Interpretación: de acuerdo a los resultados de la encuesta los ciudadanos del distrito de San José Azángaro, en la Tabla 10 y en la Figura 8, indican que el 43% de los encuestados percibe que la presentación del personal es regular, indicando que

recibieron un trato bueno por parte de algunos servidores pero malo por parte de otros trabajadores en su mayoría citando el área de desarrollo rural y solo el 7% de los pobladores considera que la presentación del personal que labora en la municipalidad es buena, indicando que tuvieron un trato cordial por parte de algunas oficinas.

Tabla 11: Material informativo es claro

NIVELES	MUESTRA	
	N° DE TRABAJADORES	%
Totalmente de acuerdo	2	1
De acuerdo	87	23
Medio	153	41
En desacuerdo	125	33
Totalmente en desacuerdo	9	2
TOTAL	376	100

FUENTE: Encuesta

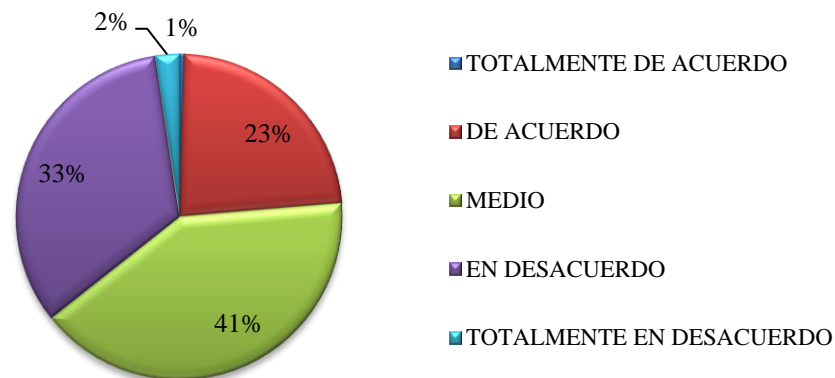


Figura 9: Material informativo es claro.

FUENTE: Tabla 11.

Interpretación: de acuerdo a los resultados de la encuesta aplicada a los ciudadanos del distrito de San José Azángaro, en la Tabla 11 y la Figura 9 se resalta que el 41% de los encuestados considera que nivel es medio en que el material informativo que brinda la municipalidad es claro y suficiente, mientras que el 23%

de los pobladores considera estar “de acuerdo “con el material informativo que expone las instituciones en estudio, ya que cuenta con un pisaron con comunicados resoluciones trabajos realizados entre otros.

Tabla 12: Nivel de honestidad

NIVELES	MUESTRA	
	N° DE TRABAJADORES	%
Excelente	3	1
Bueno	19	5
Medio	94	25
Regular	183	49
Deficiente	77	20
TOTAL	376	100

FUENTE: Encuesta

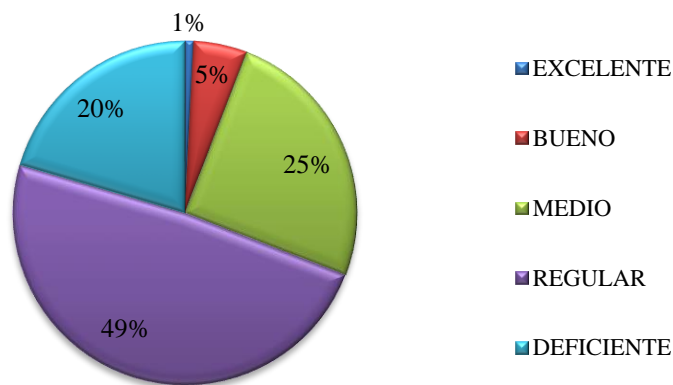


Figura 10: Nivel de honestidad.

FUENTE: Tabla 12.

Interpretación: De acuerdo a los resultados de la encuesta se puede destacar en la Tabla 12 y en la Figura 10 que el 49% de los pobladores considera que el nivel de honestidad de los servidores de la municipalidad es “regular”, el 20% de los mismos consideran que el nivel de honestidad de los trabajadores de dicha institución

es “deficiente” y solo el 5% de los ciudadanos considera que el nivel de honestidad de los colaboradores de la municipalidad es muy bueno.

Tabla 13: Prontitud de respuesta a solicitud

NIVELES	MUESTRA	
	N° DE TRABAJADORES	%
Excelente	5	1
Bueno	37	10
Medio	49	13
Regular	163	43
Deficiente	124	33
TOTAL	378	100

FUENTE: Encuesta

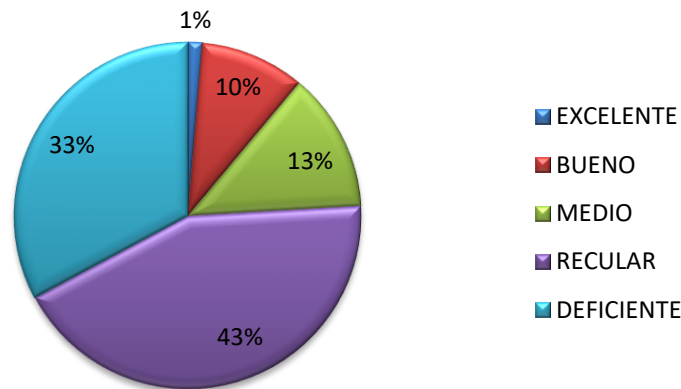


Figura 11: Prontitud de respuesta a solicitud.

FUENTE: Tabla 13.

Interpretación: de acuerdo a los resultados de la encuesta aplicada a los ciudadanos del distrito de San José Azángaro, en la Tabla13 y la Figura 11 se encontró y se muestra que el 43% de los encuestados consideran que la prontitud de respuesta ante un requerimiento efectuada ante la municipalidad regular puesto que existe demoras ante un pedido que realiza la población, mientras que el 33% de los

ciudadanos considera que la prontitud ante una solicitud es regular y solo es 10% de ellos considera que es muy bueno y un solo 1% lo califica como excelente.

Tabla 14: Personal competente y profesional

NIVELES	MUESTRA	
	N° DE TRABAJADORES	%
Totalmente de acuerdo	3	1
De acuerdo	43	11
Medio	70	19
En desacuerdo	175	46
Totalmente en desacuerdo	85	23
TOTAL	376	100

FUENTE: Encuesta

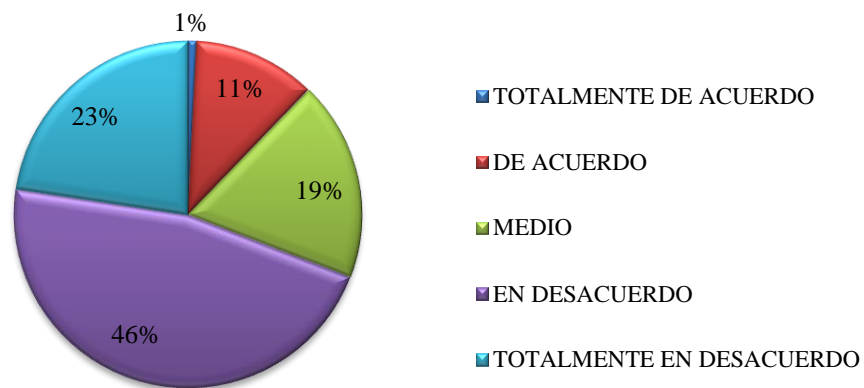


Figura 12: Personal competente y profesional.

FUENTE: Tabla 14.

Interpretación: de acuerdo a los resultados de la encuesta aplicada a los ciudadanos, se muestra en la Tabla 14 y Figura 12. Que el 46% de los pobladores muestran su desacuerdo en que el personal es competente y profesional en realizar

su trabajo, indicando varias debilidades por parte de los servidores para poder mejorar, muestra de ello es la demora de respuesta ante un requerimiento, mientras que el 19% de los mismos consideran de nivel medio el profesionalismo del personal de la municipalidad y solo el 11% de ellos considera estar de “acuerdo” con el profesionalismo de los colaboradores de dicha institución.

Tabla 15: Personal flexible y comprensible

NIVELES	MUESTRA	
	N° DE TRABAJADORES	%
Totalmente flexible	3	1
Flexible	37	10
Medio	105	28
No flexible	135	36
Incomprensible	67	18
Totalmente incomprensible	29	7
TOTAL	376	100

FUENTE: Encuesta

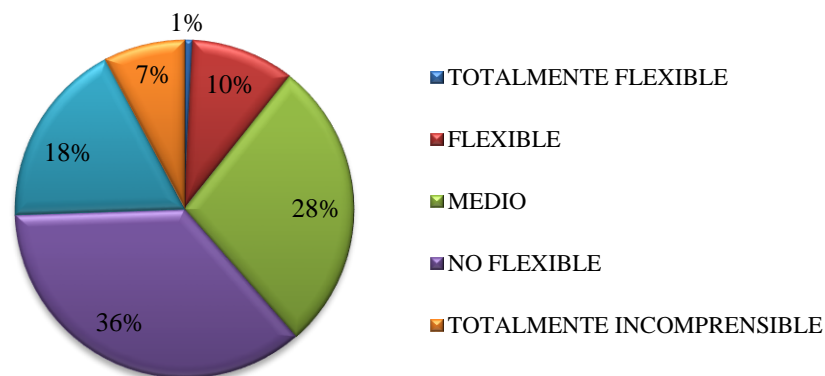


Figura 13: Personal flexible y comprensible.

FUENTE: Tabla 15.

Interpretación: de acuerdo a los resultados obtenidos de la aplicación de encuestas a los ciudadanos del distrito de San José Azángaro, refleja en la Tabla 15 y en la Figura 13, que el 36% de los usuarios al ser atendidos perciben de nivel no flexibilidad y comprensibilidad del personal de la municipalidad, indicando un trato no cordial por parte de algunos trabajadores que están en interacción con la ciudadanía. Mientras que el 10% de los ciudadanos consideran que el personal que labora en la municipalidad se muestra flexibilidad ante la atención de sus consultas.

Tabla 16: Amabilidad y consideración del personal

NIVELES	MUESTRA	
	N° DE TRABAJADORES	%
Muy de acuerdo	8	2
De acuerdo	63	17
Medio	130	35
Inadecuado	144	38
Muy inadecuado	31	8
TOTAL	376	100

FUENTE: encuesta realizada

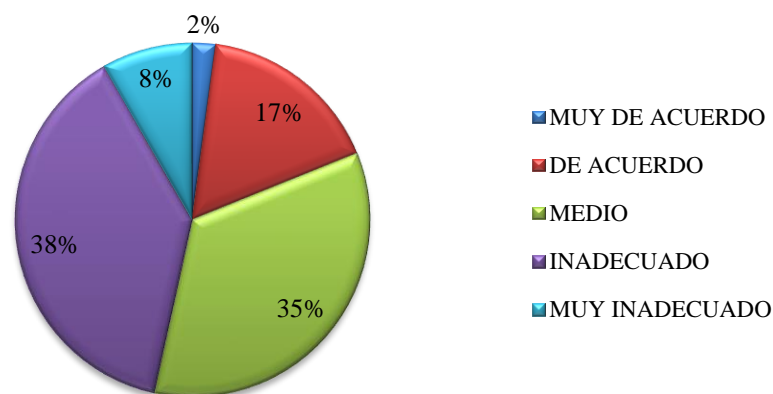


Figura 14: Amabilidad y consideración del personal.

FUENTE: Tabla 16.

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos de la aplicación de las encuestas a los ciudadanos del distrito de San José Azángaro, se puede observar en la Tabla 16 y en la Figura 14, que el 8% de encuestados manifiesta muy inadecuado la amabilidad y consideración por parte de los trabajadores, 38% de los pobladores consideran de nivel inadecuado la amabilidad y consideración del personal y un 35% de encuestados considera en un nivel medio en atención al público, mientras que el 17% de los ciudadanos consideran adecuado y solo un 2% de ciudadanos considera muy adecuado el trato del personal que les dan los trabajadores.

Tabla 17: Preocupación por la seguridad

NIVELES	MUESTRA	
	N° DE TRABAJADORES	%
Muy alta consideración	2	1
alta consideración	4	1
consideración media	167	44
Desinterés	154	41
total desinterés	49	13
TOTAL	376	100

FUENTE: Encuesta

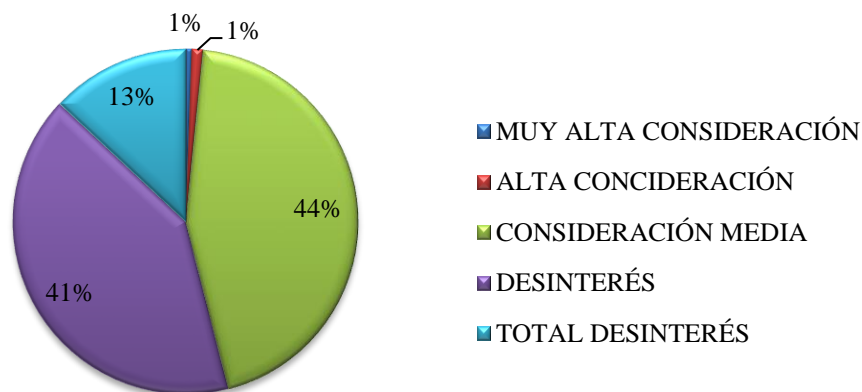


Figura 15: Preocupación por la seguridad.

FUENTE: Tabla 17.

Interpretación: de acuerdo a los resultados obtenidos de la aplicación de las encuestas a los ciudadanos del distrito de San José Azángaro, se puede resaltar en la Tabla 17 y en la Figura 15, que el 44% de los encuestados consideran que la preocupación de la municipalidad en cuanto a la seguridad ciudadana presenta consideración media, así mismo se tiene que el 41% de los pobladores perciben de nivel total de desinterés de la preocupación de la entidad en cuanto a la seguridad ciudadana, y solo el 1% tiene una percepción de alta consideración.

Tabla 18: Accesibilidad del personal frente a consultas

NIVELES	MUESTRA	
	N° DE TRABAJADORES	%
Muy accesible	4	1
Accesible	33	9
Medio	117	31
Poco accesible	171	45
No es accesible	55	14
TOTAL	380	100

FUENTE: Encuesta

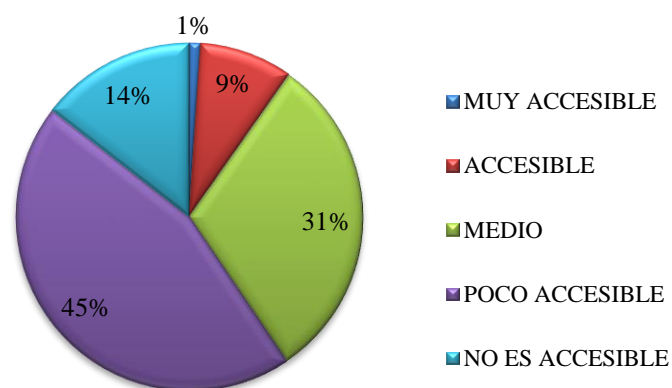


Figura 16: Accesibilidad del personal frente a consultas.

FUENTE: Tabla 18.

Interpretación: de acuerdo a los resultados obtenidos de la aplicación de las encuestas a los ciudadanos del distrito de San José Azángaro, se muestra en la Tabla 18 y en la Figura 16, que el 45% de los ciudadanos encuestados consideran de nivel es poco la accesibilidad del personal frente a consultas, tramites o reclamos. Mientras que el 31% de los pobladores consideran que el personal es medianamente accesible a dichos trámites y solo el 09% de ellos consideran que el personal es accesible frente a consultas, trámites o reclamos que realiza la ciudadanía.

Calificación de los objetivos y 1 y 2 según distribución porcentual.

En este apartado se presenta a la consolidación de los resultados de los objetivos 1 y 2 donde se evalúa los diferentes calificativos de cada pregunta para obtener su promedio correspondientes.

Tabla 19: Administración de recursos humanos

ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS								
CALIFICATIVO	PREGUNTAS %							PROMEDIO
	1	2	3	4	5	6	7	
Excelente	0	0	4	0	0	0	0	1
Bueno	0	4	8	4	4	4	8	5
Medio	24	12	20	8	28	12	28	19
Regular	8	24	40	52	56	56	52	41
Deficiente	68	60	28	36	12	28	12	34
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100

FUENTE: Encuesta.

Realizando un análisis porcentual que se muestra en la Tabla 19, se tiene que el 75% de los encuestados califica en promedio a la administración de recursos humanos como regular y deficiente y el 6% de lo califican excelente y muy bueno.

Tabla 20: Descripción de preguntas de administración de recursos humanos

N° DE PREGUNTAS	DENOMINACIÓN
1	Cantidad de candidatos a convocatorias
2	Proceso de selección del personal
3	Sueldos y otros beneficios
4	Remuneración acorde al mercado
5	Contribución de la entidad a capacitaciones
6	Formación para la promoción de los empleados
7	Reconocimiento al trabajo bien hecho

FUENTE: De las Tablas del 3 al 8.

Tabla 21: calidad del servicio al público

CALIDAD DEL SERVICIO AL PÚBLICO										
CALIFICATIVO	PREGUNTAS %									PROMEDIO
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
Excelente	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
Bueno	10	23	5	10	11	7	17	1	9	10
Medio	28	41	25	13	19	22	35	44	31	29
Regular	36	33	49	43	47	43	38	41	45	42
Deficiente	25	2	20	33	22	27	8	13	14	18
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

FUENTE: Encuesta.

Realizando un análisis porcentual de la calidad del servicio al público la misma que se muestra en la Tabla 21, se tiene que el 60% califica en promedio como regular y deficiente a la calidad del servicio prestado por los trabajadores; y solo el 11% califican como excelente y bueno es la percepción de parte de los usuarios.

Tabla 22: Descripción de preguntas calidad de servicio al público

N° DE PREGUNTA	DENOMINACIÓN
1	Presentación del personal
2	Material informativo es claro
3	Nivel de honestidad
4	Prontitud de respuesta ante una solicitud
5	Personal competente y profesional
6	Personal flexible y comprensible
7	Amabilidad y consideración del personal
8	Preocupación por seguridad
9	Accesibilidad ante consultas

FUENTE: De las Tablas del 8 al 18.

Calificación de los objetivos 1 y 2 según promedio ponderado

Tabla 23: Equivalencias de las medidas de la administración de RR.HH. y la calidad de servicio al público

CALIFICACIÓN DEL 0 AL 100%	
MEDIDAS	EQUIVALENCIA%
EXCELENTE	100
MUY BUENO	75
MEDIO	50
REGULAR	25
DEFICIENTE	0

FUENTE: Ministerio de Economía y Finanzas.

Tabla 24: Administración de recursos humanos

ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS			
CALIFICATIVO	PROMEDIO	FACTOR	PONDERADO
Excelente	1	1	1.0
Bueno	5	0.75	3.8
Medio	19	0.5	9.5
Regular	41	0.25	10.3
Deficiente	35	0	0.0
TOTAL			25

FUENTE: Encuesta

Interpretación: realizado el análisis según promedio ponderado de la administración de recursos humanos, la misma que se muestra en la Tabla 24 se obtiene un puntaje de 25 como promedio ponderado, puntaje que adecuándolo la Tabla 23 se muestra como regular, es decir la administración de recursos humanos de muestra como regular.

Tabla 25: Calidad de servicio al público

CALIDAD DE SERVICIO AL PÚBLICO			
CALIFICATIVO	PROMEDIO	FACTOR	PROMEDIO PONDERADO
Excelente	1	1	1
Bueno	10	0.75	7.5
Medio	29	0.5	14.5
Regular	42	0.25	10.5
Deficiente	18	0	0
TOTAL			33.5

FUENTE: Encuesta



Interpretación: realizado el análisis según promedio ponderado de la variable calidad de servicio al público, la misma que se muestra en la Tabla 25 se obtiene un puntaje de 33.5 como promedio ponderado, lo cual adecuándolo a la Tabla 23 de calificación del 1 al 100 % la calidad de servicio al público se muestra como regular

En base a los resultados promedio, se aplican los factores que corresponden obteniendo así promedios ponderados de cada calificación, cuya sumatoria determina un puntaje total que significa la valoración de recursos humanos acumulada 25 puntos. Mientras que la variable calidad de servicio al público acumulada 33.5 puntos, puntajes que se encuentran dentro de la valoración de REGULAR (Tabla 23), prestaciones una evidente relación entre ambas variables. La diferencia de dicho promedios ponderado entre ambas variables. La diferencia de dicho promedios ponderados entre ambas variables es de 8.5 puntos. Este resultado nos permite deducir que existe una estrecha relación entre ambas variables y demás nos ayuda a demostrar nuestra hipótesis la misma que se acepta. (Ver contratación de hipótesis).

4.1.3. ANÁLISIS DEL TERCER OBJETIVO

Propuesta de mejora en la calidad de administración de recursos humanos y la calidad del servicio al público

Para alcanzar el objetivo específico 3 que se centra en proponer alternativas orientadas a mejorar la administración de recursos humanos, para ello se utilizó la ficha de análisis documental (anexo “C”) y los resultados de los objetivos específicos 1 y 2 en el cual se ha analizado la eficiencia de la administración de recursos humanos teniendo como resultado que más del 75% de los servidores que



la eficiencia de la administración se muestra como regular, así mismo se evaluó la calidad de servicio al público en donde se identificó que el 60% de los encuestados considera que la calidad del servicio está entre regular y deficiente

Desarrollo de la propuesta

Si bien las municipalidades de los distritos son autónomas económica y administrativa de las municipalidades provinciales, es ante ello que un cambio en la administración de recursos humanos para mejorar la calidad del servicio al público, debe partir de la municipalidad de la oficina de recursos humanos.

A la municipalidad distrital San José

- Distribución racional de los escasos recursos.
- Proceso de selección y capacitación al personal.
- Infraestructura.

Descripción de la propuesta

Proceso de selección y capacitación al personal.

La municipalidad distrital de San José carece recursos limitados, es necesario en ese entender que el directo responsable de realizar los procesos de selección y brindar capacitaciones al personal que labora en la municipalidad del distrito de San José. Se recomienda a esta entidad deberá implementar proceso de selección de personal, así como un plan de talleres de capacitación para los trabajadores, para así obtener resultados satisfactorios en la calidad de servicio a los ciudadanos.



Infraestructura.

La infraestructura de la municipalidad distrital de San José entre otras debilidades que presenta, los trabajadores de dicha entidad tienen limitados ambientes de trabajo, para brindar un buen servicio se recomienda que la municipalidad mejore las condiciones del ambiente de trabajo para brindar mejores servicios al usuario.

Distribución racional del presupuesto e ingresos

Según se tiene de los dos últimos informes económicos anuales que realiza la municipalidad distrital de San José los recursos designados y recaudados son limitados, se recomienda a la municipalidad que debe priorizar los gastos que realiza mensualmente y no al mal uso a dichos recursos

Objetivos

Contribuir a mejorar la administración de recursos humanos a través de documentos de gestión leyes (ordenanzas) y procedimientos inherentes a los gobiernos locales (municipalidad provincial distrital) esto implica procesos de selección de personal aumento de remuneraciones, capacitaciones y mayores comodidades con infraestructura adecuada a sus necesidades, para así de esta forma elevar los niveles de la calidad del servicio al público en la municipalidad distrital de San José Azángaro.

Grupo destinatario de la propuesta

Esta propuesta está dirigida a la municipalidad de San José y a los servidores de que la forman bajo cualquier modalidad de contrato laboral.

- Analizar el número de la población.



- Evaluar las principales necesidades de los pobladores.
- Evaluar el número razonable de los trabajadores que debe tener la municipalidad distrital de San José.

Mediante la evaluación de los ítems descritos, la municipalidad distrital debe ampliar la asignación de recursos económicos a la oficina de recursos humanos de la municipalidad distrital San José.

Proceso de selección y capacitación a personal

- Crear un comité que se encargue de planear, organizar y dirigir los procesos de selección de personal.
- Convocar de manera obligatoria el personal de la municipalidad distrital de San José para que presida las capacitaciones y así lograr la calidad de servicio al usuario.

Infraestructura

Dar mantenimiento palacio municipal, que cuente con los ambientes suficientes para todo el personal con buenas instalaciones y ambientes para realizar el trabajo en la municipalidad distrital de San José Azángaro.

Distribución racional del presupuesto e ingresos

Priorizar gastos corrientes.- realizar una lista de necesidades urgentes que deben ser satisfechas.

Estrategias

Presupuesto

- Identificación de objetivos de las políticas de la municipalidad.
- Evaluación del problema del sector.



- Avaluar las acciones de inversión y acciones de actividad de la municipalidad.
- Tomar en cuenta las solicitudes de la municipalidad.

Proceso de selección y capacitación al personal

- Elaboración de un plan y cronograma de selección de personal.
- Alianzas, convenios e intercambios con las universidades e instituciones que brinden. Capacitaciones de la ciudad de Azángaro y entre otros.
- Intercambios con empresas públicas y privadas de la región.
- Fortalecer el equipo humano dedicado a las actividades de capacitación.

Infraestructura

- Priorizar oficinas administrativas
- Distribución racional del presupuesto e ingresos
- Evaluar los gastos corrientes en personal
- Evaluar los gastos corrientes en bienes y servicio

Financiamiento

La municipalidad distrital de San José deberá destinar dinero proveniente del tesoro público, para capacitación de personal puede también dar utilidad a los ingresos propios de la entidad.

4.1.4. Contrastación o verificación de hipótesis

Hipótesis general

Ho: la administración de recursos humanos no influye de manera directa en la calidad de servicio al público en la municipalidad distrital de San José Azángaro periodo 2018.



Ha: la administración de recursos humanos influye de manera directa en la calidad de servicio al público en la municipalidad distrital de San José Azángaro periodo 2018.

Este planteamiento se sustenta en la investigación y resultados realizados de variables de estudio; siguiendo un criterio lógico de contratación, se afirma que la hipótesis ha sido contrastada cuya comprobación se expone a continuación.

Realizando la observación respectiva de los datos de las Tablas 19 y 21 de las variables de estudio, y luego de haber estimado un indicador numérico para cada variable las mismas que se muestran en las Tablas 24 y 25, ha permitido establecer la relación directa entre ambas variables.

Se tiene un resumen de los indicadores estudiados: administración de recursos humanos (Tabla 24) obtiene un promedio ponderado de 25 puntos, adecuándolo a la Tabla 23 está dentro del rango regular; mientras que la variable calidad de servicio al público (Tabla 25) obtiene un promedio pondera de 33.5 puntos, la que también está dentro del rango regular, asimismo estos promedios ponderados que obtuvieron las variables han permitido establecer una diferencia de 8.5 puntos, que también nos permite adecuado en la Tabla 23 para así poder demostrar que nuestra hipótesis es verdadera, como se muestra a continuación:

Tabla 26: Puntaje de evaluación para la contratación de hipótesis

PUNTAJE DE EVALUACIÓN PARA LA CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	
CONSIDERACIÓN DE LA HIPÓTESIS	RANGOS
Positiva	0.0 - 10.0
Medio	11.0 - 20.0
Negativa	21.0 - 30.0

FUENTE: Quispe 2014

Adequando la diferencia del promedio ponderado entre ambas variables cuyo puntaje obtenido es de 8.5 puntos, la misma se adecua dentro de los rangos establecidos de la Tabla 26 se tiene que dicho puntaje se encuentra dentro del rango de 0.0. – 10.0 mientras más se acerquen a cero la hipótesis es verdadera positiva, por lo tanto la hipótesis en la presente se afirma, la hipótesis ha sido contrastada o afirmada.

Contrastación:

Del análisis de la variable administración de recursos humanos (Tabla 19 y 24) esto es el proceso analítico del promedio porcentual y promedio ponderado se llega a demostrar que la administración del personal en la municipalidad distrital de San José Azángaro se muestra como regular con mucha tendencia a encontrarse como deficiente (Tablas 3, 4, 5, y 6). De la misma forma se tiene la variable calidad de servicio al público, del análisis del promedio porcentual y promedio ponderado (Tablas 21 y 25) esta variable se muestra como regular con tendencia a ser deficiente (Tabla 13, 14, y 18).



De los métodos aplicados para establecer la relación entre las dos variables, se tiene que: en el método 1 aplicado en Quispe, 2014 p. 71 la variable independiente administración de recursos humanos aplicando el promedio ponderado obtiene un puntaje de 25 el cual adecuándolo a la Tabla 23 se llega a demostrar que se encuentra dentro del rango regular, para la variable dependiente calidad de servicio al público aplicando el promedio ponderado obtiene un puntaje de 33.5 que adecuándolo a la Tabla 23 se encuentra dentro de rango regular. La diferencia de los puntajes de ambas variables (25 – 33.5) nos permite adecuarlo a la Tabla 23 la misma nos establece la relación que existe entre ambas variables.

Para que quede demostrada la hipótesis también se aplicó el método N° 2 del instituto europeo de la calidad, en el cual se analizó los eventos de cada variable, en la misma se le califica con un determinado puntaje que para la variable, en la misma se le califica con un determinado puntaje que para la variable administración de RR.HH. El puntaje esperado es de 100 puntos y en el que se obtuvo fue el de 17 puntaje que está dentro de los rangos regular, mientras que para la variable calidad del servicio al público, de un puntaje de 100 puntos obtiene una calificación de 27 puntos se muestra dentro del rango regular, mostrándose así la relación que existe entre ambas variables.

HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

Sobre la hipótesis específica 1.- “la eficiencia de la administración de recursos humanos se muestra desfavorable, en base a la identificación de políticas dentro del área de recursos humanos en la municipalidad del distrito de San José Azángaro”.



Referente a esta hipótesis específica, de acuerdo al análisis realizado y de la aplicación de las encuestas, queda demostrado que la eficiencia de la administración de recursos humanos se muestra desfavorable en base a la identificación de políticas del área de recursos humanos de la municipalidad (Tabla 22), puesto que la investigación se muestra que existe debilidades en la administración de recursos humanos, las más relevantes son: no existe proceso de selección del personal, la remuneraciones son muy bajas y falta de capacitación (Tabla 1, 2, y 5); esto se debe a las debilidades de la propia municipalidad ya que una de las debilidades más relevantes es la falta de presupuesto y políticas dentro del área de recurso humanos. Por lo tanto la hipótesis se ACEPTA.

Sobre la hipótesis específica 2.- “el desenvolvimiento del personal influye de manera desfavorable en la calidad del servicio al público en la municipalidad distrital de San José Azángaro “.

Referente a esta hipótesis específica, según los resultados obtenidos, del análisis de muestra que el desenvolvimiento del personal en la entidad influye de manera desfavorable en la calidad del servicio que se brinda al ciudadano, se llega a esta afirmación ya que el desarrollo del personal se encuentra en promedio como regular (Tabla 19) esto a raíz que muchos de los mismos se encuentran insatisfechos laborando en dicha municipalidad por las diferentes debilidades de que muestra la misma. Lo descrito influye directamente en la prestación de servicios a los usuarios ya que los mismos manifiestan estar insatisfechos en la prontitud de respuesta ante un requerimiento, el personal no es competente y sobre todo por la seguridad ciudadana, estas debilidades hace que la calidad de servicio al público se muestre



en promedio como regular (Tabla 11, 12, 15, y 18) por lo tanto la hipótesis se ACEPTA.

4.2. DISCUSIÓN

Objetivo 1

Quispe, D. (2014) en su tesis “Administración de Recursos Humanos y la Calidad de Servicio al Público en la Municipalidad Distrital de Cachica dan” concluye: que se encontró varias debilidades en la administración de recursos humanos por consecuente genera una mala calidad del servicio al público o los ciudadanos, pero en el resultado de esta investigación, después del proceso sistemático de recojo de información a través de encuestas y entrevistas, realizando después la tabulación de los respectivos datos y análisis de los resultados se llegó a determinar que la eficiencia de la administración de recursos humanos de la municipalidad en estudio se presenta como regular (Tabla 19), puesto que no existe proceso de selección del personal, las remuneraciones que perciben los trabajadores son muy bajas en relación al de otras entidades y menos aún existen capacitaciones. De esta manera hay una correlación entre ambas investigaciones

De la misma forma Méndez, J. (2015) en su tesis “Calidad del servicio del personal administrativo y satisfacción del paciente en el departamento de hospitalización del Hospital Belén Trujillo 2015” llega a la siguiente conclusión: 82% de trabajadores posee una alta calidad del servicio. Por tal razón el nivel de servicio es alto. A lo contrario de esta investigación que refleja: un 73% de usuarios indicando como un servicio de regular y solo un 6% calificando como excelente, encontrando un contraste entre ambas investigaciones.



Ruiz, j. (2014) en su tesis “Desarrollo del personal y satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión”. Haciendo una comparación encontrándose varias similitudes entre ambos trabajos de investigación, encontrando las siguientes: La instituciones presentan serias debilidades respecto al desarrollo del personal; el nivel académico alcanzado no ha mejorado; no se promueve la asistencia a cursos técnicos y/o diplomados, talleres, eventos cortos, la institución no aporta el financiamiento de recursos de actualización no aporta el financiamiento de recursos de actualización, no promueve la realización de estudios durante la etapa laborar (conduce a grado académico). También presenta una debilidad con los trabajadores con cargos de confianza en cuanto al desarrollo del personal. Con los antecedentes precitados, se llega a demostrar que la administración de recursos humanos se presenta como similares condiciones en toda la administración pública de nuestro país, toda vez que nuestro resultado y los precitados coinciden en forma alguna, con ellos se llega a aceptar dichos antecedentes.

Marroquín. S. (2015) en su tesis “El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King” se llega a determinar que los usuarios estudiados posee un nivel regular se satisfacción. La investigación.

Presentada concuerda con la presente. Toda vez que el nivel de satisfacción del usuario se presenta como regular. Las deficiencias en la administración de recursos humanos en la institución, trae consigo ineficiencias del personal responsables, que se refleja en un deterioro de la calidad de los servicios brindados al público, causando un malestar en los ciudadanos.



Tóala, S.(2014) en su tesis “Diseño de clima organizacional como mecanismo de atención y su incidencia en el desempeño profesional de los servidores públicos del ilustre Municipio de Jipijapa – 2013”. El municipio jipijapa cuenta con profesionales universitarios, como fortalezas que contribuyen con su desempeño profesional a mejorar a la calidad de atención a la ciudadanía. Con el antecedente descrito la presente dicta del mismo, toda vez que los colaboradores de la municipalidad en estudio muchos de ellos no cuentan con estudios universitarios y esto no contribuye a mejorar la calidad de atención.

De todo el antecedente precitado se llega a mostrar que las mismas concuerdan con la presente, la mayoría de dichas investigaciones concluyen que el mal manejo del personal de la entidad, tiene como consecuencia el mal servicio al usuario. Por dichas consideraciones se llega a determinar que se aceptan dichos antecedentes.



V. CONCLUSIONES

En base a la investigación realizada y de acuerdo a los resultados obtenidos se concluye lo siguiente:

PRIMERA: De acuerdo al análisis de la encuesta aplicada que se muestran en las (Tablas 1 al 7), se concluye que la administración de recursos humanos se muestra en promedio **regular** (Tablas 19, 23 y 24) asimismo se detectó la existencia de varias deficiencias y debilidades de la entidad, tales como: 1 no existe proceso de selección de personal, 2 las remuneraciones que perciben los servidores de la municipalidad es baja y muy baja acorde al mercado laboral y 3 no existen capacitaciones al personal, es ante ello que el 76% de los trabajadores califica a la administración de recursos humanos como **regular y deficiente** (41% y 35%) respectivamente y solo el 6% de ellos lo califican como **excelente y muy bueno** (1% y 5%) respectivamente, por lo tanto el objetivo 1 fue alcanzado satisfactoriamente, y la hipótesis 1 queda demostrada.

SEGUNDA: De acuerdo al análisis en las tablas (Tablas 8 al 16) y análisis promedio porcentual y ponderado (Tablas 21 y 25) de las encuestas aplicadas a los ciudadanos del distrito de San José Azángaro, se muestra que la calidad de servicio al público por parte de los servidores de la municipalidad del distrito San José Azángaro es en promedio **regular**, también se llegó a descubrir que existen deficiencias en la calidad de servicio tales como: 1 la existencia de demora ante la respuesta de una solicitud, 2 el personal no es competente y profesional realizando su trabajo y 3 deficiencias en cuanto a las seguridad ciudadana, es ante ello que el 60% de los ciudadanos califican como **“regular y deficiente** a la calidad de servicio al público (42% y 18%) respectivamente y solo 11% de ellos lo califican como **excelente y bueno** (1% y 10%) respectivamente, por lo tanto el objetivo 2 se alcanzó satisfactoriamente y la hipótesis 2 quedo demostrada.



TERCERA: Sobre la mecanismos que ayude a mejorar la eficiencia de la administración de los recursos humanos se tiene las siguientes propuestas” 1 incremento presupuestal.- esto estará dirigido al gobierno regional, ya que la municipalidad del distrito de San José Azángaro depende económicamente del gobierno regional , propuesta que se refiere al incremento del presupuesto y con este incremento serán beneficiados a los servidores en el aumento de sus remuneraciones, ya que los recursos que actualmente son muy inferiores y no es suficiente para cubrir todos los gastos que tiene a diario la municipalidad distrital de San José Azángaro 2 desarrollar procesos de selección de personal y capacitaciones.- propuesta que está dirigido al área de recursos humanos de la municipalidad, la misma que realizar procesos de selección y planear, ejecutar capacitaciones trimestrales a los servidores de la municipalidad distrital de San José Azángaro.



VI. RECOMENDACIONES

Al finalizar, luego de haber elaborado las conclusiones, me permitió realizar las siguientes conclusiones:

PRIMERA: Mejorar la administración de recursos humanos, con diferentes procesos de selección de personal, aumentar las remuneraciones y captaciones de los servidores de la entidad, de tal forma que los trabajadores sean responsables y cumplir eficientemente con sus funciones, ya que depende de ellos el éxito de la institución, la entidad a través de la oficina de recursos humanos debe establecer obligatoriamente procesos de selección de personal, planes de capacitación, de retribuciones de acuerdo al mercado laboral y optar por una mejor infraestructura, para que así los trabajadores se sientan satisfechos y puedan desempeñarse satisfactoriamente, así mismo a cada trabajo bien realizado brindarles sus incentivos correspondientes, en tal forma se tendrá un servicio de calidad al ciudadano.

SEGUNDA: Para contar un servicio de calidad a la población, la entidad debe tener programas de mejora continua para así de esta forma reforzar y eliminar todo los puntos débiles, los servidores deben trabajar de acuerdo a las funciones y obligaciones de cada puesto en el que se encuentre, con la ayuda de sus respectivos instrumentos de la entidad, debiendo respetar todos y tener empatía con la población usuaria, fomentando el trabajo en equipo, para lograr así un desempeño laboral óptimo eficiente y eficaz en favor de la entidad y de la población.

TERCERA: Que de los resultados obtenidos, en la investigación documental, como un aporte para contribuir a la mejora de la eficiencia de la administración de recursos humanos y la calidad de servicios al ciudadano, se tiene las siguientes propuestas que ayudaran a disminuir las debilidades que existe en la administración: 1) incremento



presupuestal, esto a través del gobierno regional, un incremento en los recursos con que cuente la municipalidad tendrá como consecuencia mayor cantidad de candidatos a selección de personal y mejores remuneraciones. 2) procesos de selección y capacitaciones al personal, que serán a través de la oficina de recursos humanos, la misma que deberá realizar planes de selección y convenios de capacitación con instituciones públicas o privadas y deberá realizarse por lo menos cuatro veces al año.



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bunge, M. (2002). *La ciencia, su método y su filosofía*. Buenos Aires - Argentina: Siglo veinte.
- Casermeiro, M. (2010). *La calidad de los servicios públicos*. Argentina: Secretaria general de la gobernación de Salta.
- Charaja, F. (2009). *El mapic en la metodología de la investigación*. Puno - Perú: Sanitario impresores.
- Chiavenato, I. (2000). *Gestión del talento humano* (Vol. 5ta edición). México: McGraw.HILL.
- Chiavenato, I. (2006). *Administración de recursos humanos*. Bogotá - Colombia: Mcgraw-hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: capital humano de los recursos de las organizaciones*. México: Edamsa impresiones S.A. de C.V.
- Chuquitucto, L. (1024). *Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de pueblo nuevo Guadalupe* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo.
- Constitución de la política del Perú*. (1993). Lima, Perú: Jurista editores.
- Decreto legislativo N° 1057, ley que regula el régimen especial de la contratación administrativa de servicios*. (s.f.). Lima, Perú: El Peruano.
- Decreto Legislativo N° 276, Ley de bases de la carrera administrativa*. (s.f.). Lima, Perú: El Peruano.



- Devotto, R. (2011). *La calidad del servicio percibida en el sector público*. Valparaíso, Chile: Pontificia Universidad Católica de Valparaíso.
- Guerrero, E. (2009). *Gerencia de recursos humanos en el sector público*. Lima, Perú: Instituto Pacífico S.A.C.
- Koontz, H. Weihrich, H. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial*. Lima, Perú: El Comercio S.A.
- Ley N° 27972, Ley orgánica de municipalidades*. (s.f.). Lima, Perú: El Peruano.
- Ley N° 30057, Ley del servicio civil*. (s.f.). Lima, Perú: El Peruano.
- Meléndez, J. (2015). *Calidad del servicio del personal administrativo y satisfacción del paciente en el departamento de hospitalización del hospital Belén Trujillo 2015* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Perú.
- Navarrete, A. (2015). *Servicio civil: aspectos fundamentales*. Lima, Perú: Gaceta jurídica.
- Ortiz, E. (2014). *Influencia del clima organizacional en el desempeño de los trabajadores tiendas por departamento Ripley S.A. Trujillo 2014* (Tesis de pregrado). Trujillo, Perú.
- Pineda, J. (2008). *Investigación jurídica: elaboración de la tesis en los diseños*. Puno, Perú: Pacífico.
- Ruiz, J. (2014). *Desarrollo del personal y satisfacción laboral en la municipalidad provincial de Sánchez Carrión* (Tesis de pregrado). Universidad de Trujillo, Perú.



Salas, M. (2011). *Estadísticas básicas*. Puno, Perú: Universidad Nacional del Altiplano.

Vallejos, L. (2014). *La cultura organizacional y el compromiso organizacional de los trabajadores de la municipalidad del centro poblado Miramar-2014* (Tesis de pre grado). Universidad Nacional de Trujillo, Perú.

Vasquez, A. (2016). *Guía sobre el sistema administrativo de gestión de recursos humanos en el sector público*. Lima, Perú: Litho & Arte S.A.C.



ANEXOS

ANEXO 1: Cuestionario

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO – PUNO

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE SAN JOSÉ AZÁNGARO.

I. INFORMACIÓN GENERAL SOBRE EL TRABAJADOR

- a) Cargo que ocupa actualmente _____
- b) Años que labora en la municipalidad _____
- c) Tipo de contrato _____

II. INFORMACIÓN ESPECÍFICA SOBRE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

1. ¿Cuándo se hace una convocatoria para postular a un cargo en la municipalidad, la difusión que se hace permite que la cantidad de candidatos que se presentan sea?
 - a) Excesivos.
 - b) Muchos.
 - c) Suficientes.
 - d) Pocos.
 - e) Escasos.
2. ¿Hay imparcialidad en los procesos de selección del personal, o existen favoritismos?
 - a) Total imparcialidad.
 - b) Alta imparcialidad.
 - c) Parcialidad media.



- d) Alto favoritismo.
 - e) Total favoritismo.
3. ¿En cuanto a las remuneraciones y otros beneficios, hay equidad según el nivel de desempeño y grado de responsabilidad del cargo?
- a) Total equidad.
 - b) Alta equidad.
 - c) Equidad media.
 - d) Alta inequidad.
 - e) Total inequidad.
4. ¿Las remuneraciones en la municipalidad son las más altas, iguales o bajas en relación a otras entidades?
- a) Las más altas.
 - b) Altas.
 - c) Iguales.
 - d) Bajas.
 - e) Y las más bajas.
5. ¿La entidad contribuye/ facilita la preparación o capacitación de los empleados para mejorar su desempeño laboral en el cargo que ocupan?
- a) Totalmente de acuerdo.
 - b) De acuerdo.
 - c) Medio.
 - d) En desacuerdo.
 - e) Totalmente en desacuerdo.
6. ¿Existe formación a los empleados para promoverlos a otros cargos?
- a) Totalmente de acuerdo.



- b) De acuerdo.
 - c) Medio.
 - d) En acuerdo.
 - e) Totalmente en desacuerdo.
7. ¿Qué tan satisfecho está con el nivel de reconocimiento de un trabajo bien hecho?
- a) Muy satisfecho.
 - b) Satisfecho,
 - c) Medio.
 - d) Insatisfecho.
 - e) Muy insatisfecho.

III. Información complementaria

1. ¿Puede hacer alguna sugerencia para mejorar la administración de recursos humanos en la municipalidad del distrito de San José Azángaro?

2. ¿Qué recomendaría a la municipalidad distrital de San José para que pueda mejorar la calidad del servicio al público?



ANEXO 2: Guía de entrevista

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO - PUNO

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES

ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD

DISTRITAL DE SAN JOSÉ AZÁNGARO.

1. ¿Cuándo se realizan convocatorias de personal, se presentan candidatos que cumplan con el perfil del puesto?

2. ¿Considera usted que las técnicas de selección de personal que se aplican en la municipalidad distrital de San José son adecuadas para escoger al postulante idóneo?

3. ¿En su condición de gerente municipal distrital de San José, como califica la capacitación que se viene dando en la municipalidad?

Bueno () deficiente () ¿Por qué?

4. ¿En su opinión, como considera el nivel de remuneraciones de los colaboradores de la municipalidad distrital de San José?



5. Sobre el FODA de la municipalidad, mencione alguna que Ud. Considere:

a. Fortalezas: _____

b. Oportunidades: _____

c. Debilidades: _____

d. Amenazas: _____



ANEXO 3: Cuestionario

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO PUNO

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CIUDADANOS O VECINOS DEL DISTRITO DE
SAN JOSÉ AZÁNGARO.

I. INFORMACIÓN GENERAL SOBRE EL ENCUESTADO

1.1. Edad _____

1.2. Sexo: masculino () femenino ()

II. Información sobre calidad de servicio al público

1. ¿Cómo califica la presentación personal de los trabajadores de la municipalidad?

- a) Excelente.
- b) Bueno.
- c) Medio.
- d) Regular.
- e) Deficiente, descuidado.

2. ¿El material informativo que hay en la municipalidad es claro y suficiente?

- a) Totalmente en acuerdo.
- b) De acuerdo.
- c) Medio.
- d) En desacuerdo.
- e) Totalmente en desacuerdo.

3. ¿Cómo califica el nivel de honestidad de los servidores de la municipalidad?

- a) Excelente.
- b) Bueno.
- c) Medio.



- d) Regular.
 - e) Deficiente.
4. ¿Cómo califica la prontitud de respuesta ante el requerimiento del público?
- a) Excelente bueno.
 - b) Medio.
 - c) Regular.
 - d) Deficiente.
5. ¿El personal es competente y profesional haciendo su trabajo?
- a) Totalmente de acuerdo.
 - b) De acuerdo.
 - c) Medio.
 - d) Desacuerdo.
 - e) Totalmente en desacuerdo.
6. ¿El personal es flexible o comprensible para atender al público?
- a) Totalmente flexible.
 - b) Medio.
 - c) No flexible.
 - d) Incomprensible.
 - e) Totalmente incomprensible.
7. ¿Cómo califica el trato del personal la amabilidad y consideración al público?
- a) Muy adecuado.
 - b) Adecuado.
 - c) Medio adecuado.
 - d) Muy inadecuado.



8. ¿Hay consideración o preocupación de la entidad sobre seguridad para evitar robos, violencia o ambiente antisocial mientras es atendido en la entidad?
- a) Muy alta consideración.
 - b) Alta consideración.
 - c) Consideración media.
 - d) Desinterés.
 - e) Total desinterés.
9. ¿El personal de la entidad es accesible para indagar o hacer consultas sobre sus trámites, reclamos o dudas?
- a) Muy accesible.
 - b) Accesible.
 - c) Medio.
 - d) Poco accesible.
 - e) No es accesible.

III. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

¿Puede realizar alguna sugerencia para mejorar la administración de recursos humanos en la municipalidad distrital de San José?

¿Qué recomendaría a la municipalidad distrital de San José para que pueda mejorar la calidad del servicio al público?
