

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAVELICA

(Creada por Ley N° 25265)



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

TESIS:

**“GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y LA CALIDAD DEL SERVICIO
PUBLICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NUEVO OCCORO,
PERIODO 2017”**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
GESTIÓN Y DESARROLLO DEL POTENCIAL HUMANO**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**PRESENTADO POR:
BACH. CRISTIAM JAPET MAITA ACEVEDO
BACH. KEVIN ESTIVEN DE LA CRUZ CRUZ**

HUANCAVELICA – 2018

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS

EN LA CIUDAD UNIVERSITARIA DE PATURPAMPA; AUDITORIO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES, A LOS 19 DÍAS DEL MES DE DICIEMBRE DEL AÑO 2018, A HORAS 08:00, SE REUNIERON, EL JURADO CALIFICADOR, CONFORMADO DE LA SIGUIENTE MANERA:

PRESIDENTE: GILIO AMARCO FLEMA SICUA

SECRETARIO: JUAN WILIAM PADOA ALEJOS

VOCAL: OSCAR MANUEL SORIANO COJO

DESIGNADOS LOS MIEMBROS DEL JURADO CON RESOLUCIÓN N° 035-2018-FCE-R-UNT; DEL PARA LA TESIS TITULADO:

"GESTION DE RECURSOS HUMANOS Y LA COESION DE SERVICIO PUBLICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NUEVO OCCASO PERUO 2017"

CUYO AUTOR ES (EL) (LOS) GRADUADO (S):

BACHILLER (S): MOITO ALEYERA CRISTIAN JAPET

DE LA CRUZ CRUZ KEYIN ESTIVEN

A FIN DE PROCEDER CON LA SUSTENTACIÓN DE LA TITULADO ANTES CITADO.

FINALIZADO LA SUSTENTACIÓN Y EVALUACIÓN; SE INVITA AL PÚBLICO PRESENTE Y AL (OS) SUSTENTANTE (S) ABANDONAR EL RECINTO; PARA LA DELIBERACIÓN POR PARTE DEL JURADO. LUEGO DEL DEBATE SE LLEGÓ AL SIGUIENTE RESULTADO:

BACHILLER: MOITO ALEYERA CRISTIAN JAPET

PRESIDENTE: APROBADO

SECRETARIO: APROBADO

VOCAL: APROBADO

RESULTADO FINAL: APROBADO POR UNANIMIDAD

BACHILLER: DE LA CRUZ CRUZ KEYIN ESTIVEN

PRESIDENTE: APROBADO

SECRETARIO: APROBADO

VOCAL: APROBADO

RESULTADO FINAL: APROBADO POR UNANIMIDAD

EN CONFORMIDAD A LO ACTUADO FIRMAMOS AL PIE.

[Signature] PRESIDENTE

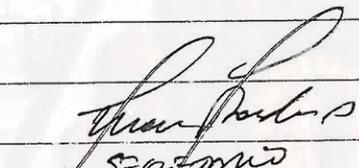
[Signature] VOCAL

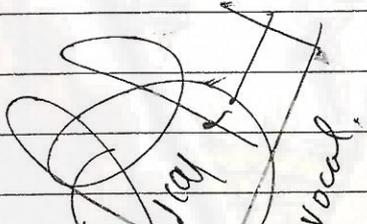
[Signature] SECRETARIO

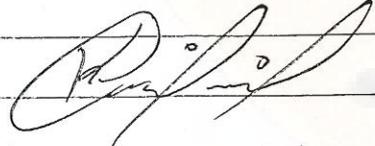
ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

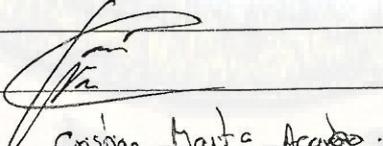
A LOS 19 DIAS DEL MES DE DICIEMBRE DEL 2018 A HORAS 8.00 AM REUNIDOS EN EL AULA MAÑANO DE LA FOLCLORE DE LENGUAS EMPRESARIALES SE REUNIERON LOS MIEMBROS DEL JURADO EVALUADOR EN CUMPLIMIENTO A LA RESOLUCION N° 095-2018-PCE-R-UNTH DE FECHA 23 DE ENERO DEL DOS MIL DIECIOCHO CONFORMADO DE LA SIGUIENTE MANERA: LIC. ADM. OLIVIO AMARDO PUECO SILVA PRESIDENTE, ECON. JUAN WILSON ROSAS ALFARO SECRETARIO LIC. MAI. OSCAR MONTEC. SANDOVAL VIAL VOCAL PARA ASISTIR A TODO LA SUSTENTACION DE LA TESIS TITULADA "GESTION DE RECURSOS HUMANOS Y LA GESTION DEL SERVIDOR PUBLICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRICTAL DE HUAYO OCCIDENTAL, PERUANO 2017", PRESENTADA POR LOS BACHILLEROS DE LA CONZ. KEVIN ESTIVEN Y MARITA ALEXANDRA COISTON. EN MERITO A LA RESOLUCION 840-2018-PCE-R-UNTH DE FECHA 12 DE DICIEMBRE DEL 2018 DE FECHA Y HORA DE SUSTENTACION SE PRODUJO EL ACTO DONDE SE TUVO A LOS PRESIDENTES QUE SUSTENTAN LO PRESENTE, Y SE FUE EL TIEMPO ESTO PREGUNTAS SEGUN MANTENIA PARA LA SUSTENTACION, CULMINADA ESTA ETAPA SE PRODUJO UNA LO FAJE DE PREGUNTAS POR PARTE DE LOS MIEMBROS DEL JURADO EVALUADOR, LUEGO SE INVITA A LOS SUSTENTANTES Y PUBLICA EN GENERAL ABANDONAR EL PREGUNTO CON LA FINALIDAD DE QUE LOS MIEMBROS DEL JURADO EVALUADOR DELIBERAN EL RESULTADO FINAL. LUEGO DE UNA AMPLIA DELIBERACION POR PARTE DE LOS MIEMBROS DEL JURADO EVALUADOR SE CONCLUYE EN EL SIGUIENTE RESULTADO APROBADO POR UNANIMIDAD SIN MAS PUNTOS QUE TRATAR SIENDO 9.45 AM DEL MISMO DIA TERMINAMOS A LAS 12 DEL PRESENTE EN SEÑAL DE CONFORMIDAD


PRESIDENTE.


SECRETARIO

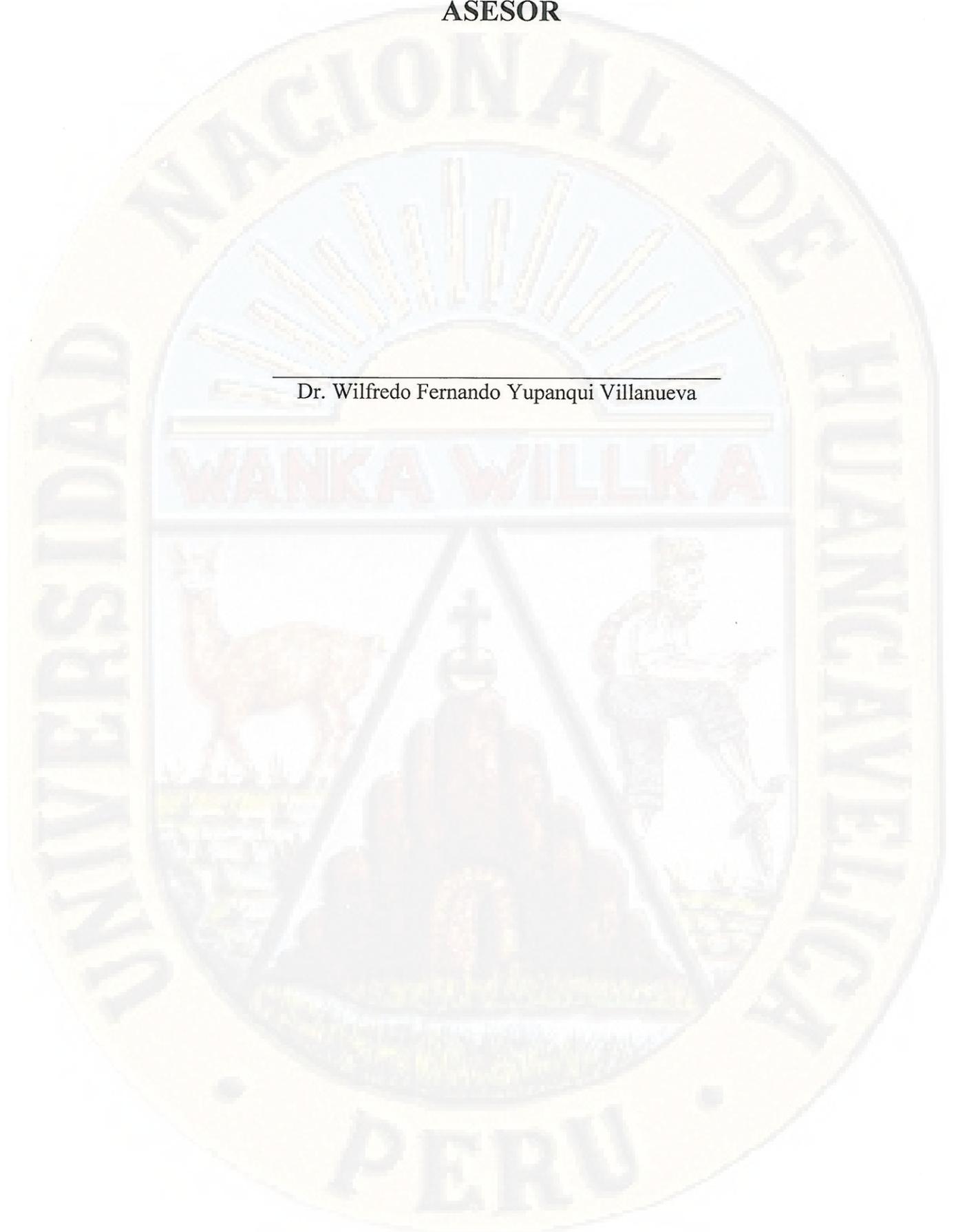

Vocal.

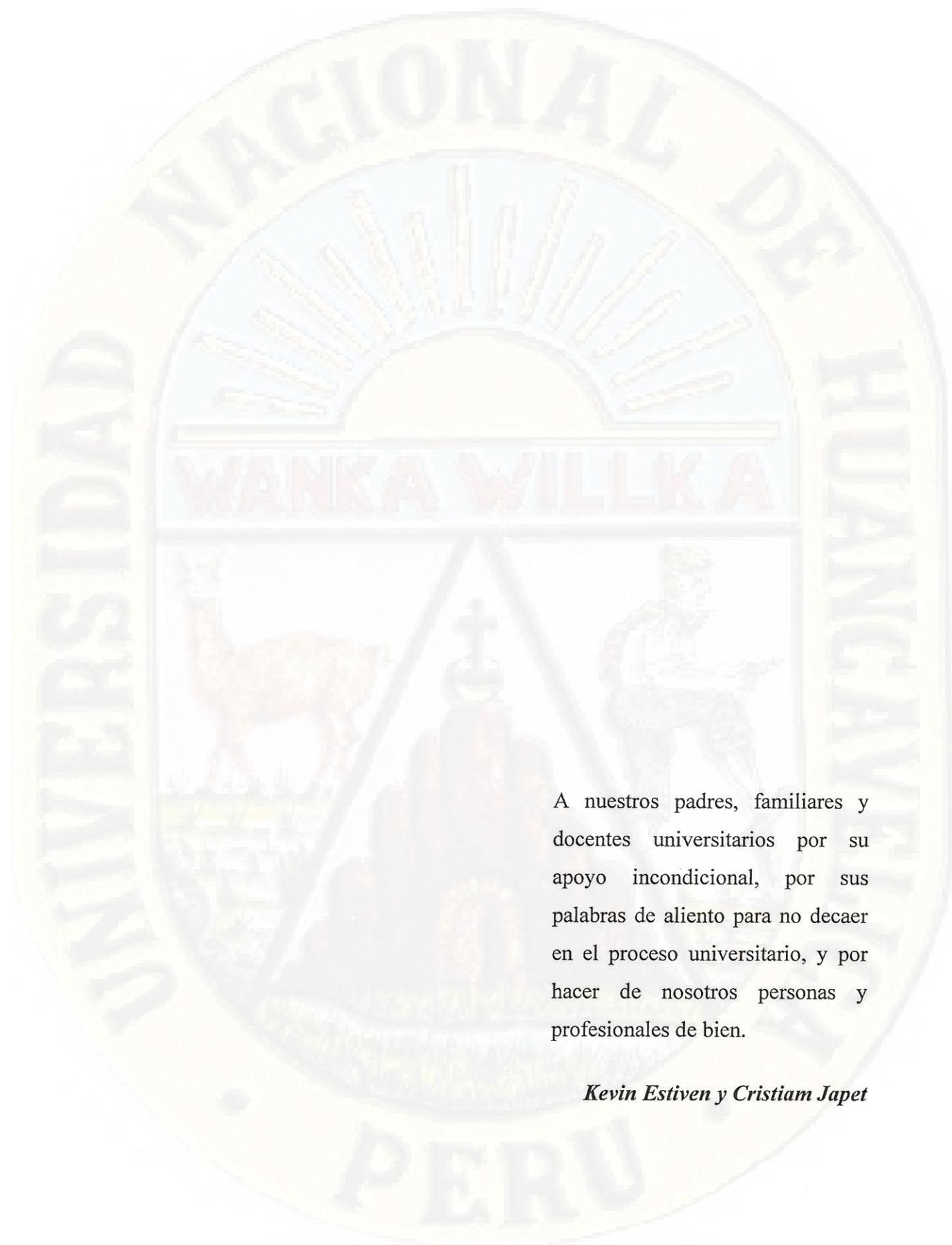

DE LA CRUZ CRUZ
KEVIN ESTIVEN


Cristina Marita Acosta.

ASESOR

Dr. Wilfredo Fernando Yupanqui Villanueva





A nuestros padres, familiares y docentes universitarios por su apoyo incondicional, por sus palabras de aliento para no decaer en el proceso universitario, y por hacer de nosotros personas y profesionales de bien.

Kevin Estiven y Cristiam Japet

RESUMEN

Los Recursos Humanos constituyen en toda organización el factor principal e indispensable para la prestación de servicios públicos de calidad y el logro de objetivos y metas. El grado de satisfacción que experimenta el usuario por todas las acciones en las que consiste el fortalecimiento del personal, para la resolución de problemas de manera oportuna, eficiente y eficaz, determina la calidad de servicio al usuario por ende la satisfacción del mismo.

En tal sentido, la investigación se planteó como objetivo Determinar cómo la Gestión de Recursos Humanos se relaciona con la calidad de Servicio Público, en la Municipalidad Distrital de Nuevo Occoro - Periodo 2017; el estudio en su desarrollo y resultados fue factible bajo los parámetros de una investigación con la tipología Aplicada, a un nivel descriptivo correlacional y con un diseño no experimental de corte transeccional; asimismo, se empleó el método científico como método general y específicos como el inductivo, deductivo y el correlacional.

Para el levantamiento de información se utilizó la encuesta, con un cuestionario estructurado de 10 preguntas para cada variable, con el cual se determina la relación entre La Gestión de Recursos Humanos y la calidad de servicio público, la encuesta presenta una escala de valoración de Bajo, Medio y Alto, para la primera variable; y la escala valorativa de Bajo, Medio y Alto para la segunda variable, el cual estuvo dirigido al personal que labora en la Municipalidad Distrital de Nuevo Occoro. La población y muestra lo constituyeron 40 personas que laboran en la institución.

La interpretación de los resultados se realizó mediante la distribución de frecuencias y porcentajes, aplicando un tratamiento estadístico a nivel descriptivo y nivel inferencial, empleando la Prueba r de Pearson, el cual nos permitió medir la relación de las variables en estudio. En consecuencia, la Correlación entre la Gestión de Recursos Humanos y la Calidad de Servicio Público en la Municipalidad Distrital de Nuevo Occoro-Periodo 2017. Es Correlación positiva débil, debido a que $r = 0.432$, con respecto a la muestra de estudio.

Palabras clave: Gestión de Recursos Humanos, objetivos y metas, selección de personal, fortaleza, debilidades, calidad, servicio público,

ABSTRAC

Human Resources constitute in every organization the main and indispensable factor for the provision of quality public services and the achievement of objectives and goals. The degree of satisfaction that the user experiences for all the actions, in which the strengthening of the staff consists, for the resolution of problems in a timely, efficient and effective way, determines the quality of service to the user, therefore the satisfaction of the same.

In this regard, the research was aimed at determining how Human Resources Management relates to the quality of Public Service, in the District Municipality of Nuevo Occoro - Period 2017; the study in its development and results was feasible under the parameters of a research with the Applied typology, at a correlational descriptive level and with a non-experimental transectional design; Likewise, the scientific method was used as a general and specific method, such as inductive, deductive and correlational methods.

To gather information, the survey was used, with a structured questionnaire of 10 questions for each variable, which determines the relationship between Human Resources Management and the quality of public service, the survey presents a rating scale of Low, Medium and High, for the first variable; and the valuation scale of Low, Medium and High for the second variable, which was directed to the personnel that works in the District Municipality of Nuevo Occoro. The population and sample consisted of 40 people who work in the institution.

The interpretation of the results was made by the distribution of frequencies and percentages, applying a descriptive level and inferential level statistical treatment, using the Pearson's r test, which allowed us to measure the relationship of the variables under study. Consequently, the Correlation between Human Resource Management and Public Service Quality in the District Municipality of Nuevo Occoro-Period 2017. It is a weak positive correlation, because $r = 0.432$, with respect to the study sample.

Keywords: Human Resources Management, objectives and goals, personnel selection, strength, weaknesses, quality, public service,

ÍNDICE

Caratula	
Dedicatoria	
Asesor	
Resumen	
Abstrac	
Índice	
Introducción	

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción Del Problema:	12
1.2. Formulación Del Problema:	14
1.2.1. Problema General:	14
1.2.2. Problemas Específicos:	14
1.3. Objetivos: General Y Específicos	14
1.3.1. Objetivo General:	14
1.3.2. Objetivos Específicos:	14
1.4. Justificación:	15

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes:	17
2.1.1. A Nivel Internacional	17
2.1.2. A Nivel Nacional	21
2.1.3. A Nivel Local	25
2.2. Bases Teóricas	30
2.2.1. Gestión De Recursos Humanos	30
2.2.1.1 Concepto De Administración Pública	30

2.2.1.2. Definición De Gestion De Recursos Humanos.....	31
2.2.1.3. Definición De Funcion Pública.....	33
2.2.1.4. Definición De Municipalidad.....	34
2.2.1.5. El Sistema Administrativo De Gestión De Recursos Humanos	35
2.2.1.6. Ente Rector Del Sistema Administrativo De Gestión De Recursos Humanos	36
2.2.1.7. Regímenes Laborales En La Administración Pública.....	37
2.2.2. Calidad De Servicio Público.....	41
2.2.2.1. Definición De Calidad	41
2.2.2.2. Definición De Servicio Público.	43
2.2.2.3. Calidad De Servicio Público	45
2.2.2.4. Premisas Sobre La Calidad En Los Servicios Públicos.	46
2.2.2.5. La Calidad En La Gestión Pública Moderna.	48
2.3. Hipótesis:	49
2.3.1. Hipótesis General	49
2.3.2. Hipótesis Específicas:.....	49
2.4. Definición De Términos:	50
2.5. Definición Operativa De Variables E Indicadores.....	58

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo Y Nivel De Investigación.	59
3.2. Método De Investigación.	60
3.3. Diseño De Investigación.	60
3.4. Población Y Muestra.....	61
3.5. Técnicas E Instrumentos De Recolección De Datos.....	62
3.6. Técnicas De Procesamiento Y Análisis De Datos.	62

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

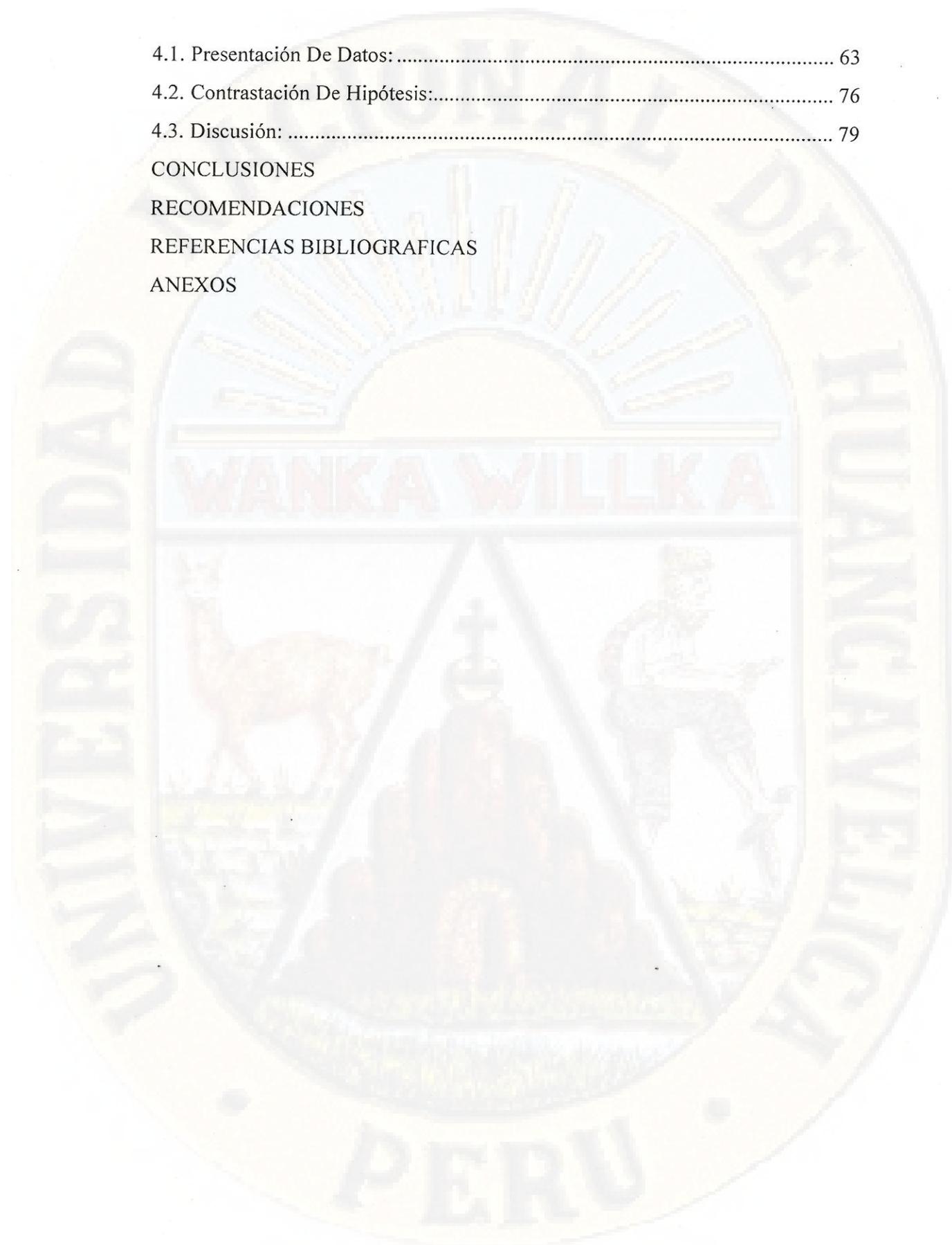
4.1. Presentación De Datos:.....	63
4.2. Contratación De Hipótesis:.....	76
4.3. Discusión:	79

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

ANEXOS



INTRODUCCIÓN

Las múltiples necesidades y tareas pendientes de un país como Perú obligan a tener una gestión pública moderna, eficiente y rápida con facilidad de servicios de calidad a los ciudadanos. Ante ello, la gestión pública en el Perú aún representa problemáticas como la ausencia de una perspectiva estratégica para la gestión de personas.

“En la mayoría de las entidades públicas, todavía la comprensión y las acciones de la gestión de recursos humanos es predominantemente y, por tanto, desconectada de los objetivos estratégicos de la misma”

La Administración pública ha sido criticada en su faceta de prestadora de servicios públicos. Los ciudadanos expresan sobre la calidad de los servicios públicos que las burocracias públicas son ineficaces, lentas y muy poco transparentes. Así mismo las organizaciones públicas identificaron problemas importantes para servir a los intereses colectivos en una sociedad fragmentada y compleja como la actual.

Por una parte se exige a la Administración pública el respeto a la igualdad y el bien común y, por otra, la respuesta individualizada a las demandas específicas y concretas del ciudadano. Lo que hace que la Administración esté atrapada en la tensión de aplicar unas reglas de juego que todos quieren romper o adaptar a su peculiaridad.

Actualmente la clave para prestar un servicio público de calidad a los usuarios se encuentra en entender que el personal que labora en una institución, se le debe dar la importancia debida, a partir de ello se evaluará e identificará debilidades y fortalezas, cuando en cada institución son capaces de identificar y poner en práctica en el momento preciso, la calidad va a modificarse considerablemente con una tendencia positiva, cuando entendemos el nivel de servicio dado a nuestros clientes o usuarios a lo largo de una gestión, nos daremos cuenta de que la clave del éxito no estará tanto en los medios y procesos, sino en las personas.

En su sentido más inicial calidad significa duración y seguridad, y satisfacción se entiende como la acción de satisfacer una necesidad o un deseo, el sentido de estos dos términos determina que nuestra esencia es complacer las necesidades de nuestros usuarios.

El propósito del trabajo de investigación es establecer la importancia que tienen la gestión de recursos humanos, las capacitaciones, la selección de personal dentro de las actividades del sector público, no basta realizar las actividades y proporcionar al usuario lo que solicite, con trabajar y poner a disposición de nuestros usuarios los recursos, herramientas y servicios, se hace imprescindible valorar si el suministro de dichos recursos es el adecuado para cubrir las necesidades de los usuarios.

Bajo esta perspectiva la investigación se estructura de la siguiente manera:

Capítulo primero:

Planteamiento del problema, en esta parte se realizó el planteamiento del problema, en la que se toma el problema de investigación, los objetivos y la justificación para determinar la relación de las variables en estudio: gestión de recursos humanos y calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Nuevo Occoro.

Capítulo segundo:

El marco teórico, el cual se considera como la parte sustantiva de la investigación, a través de ello se ha plasmado los fundamentos teóricos de las variables, para explicar y encontrar la relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio público.

Capítulo tercero:

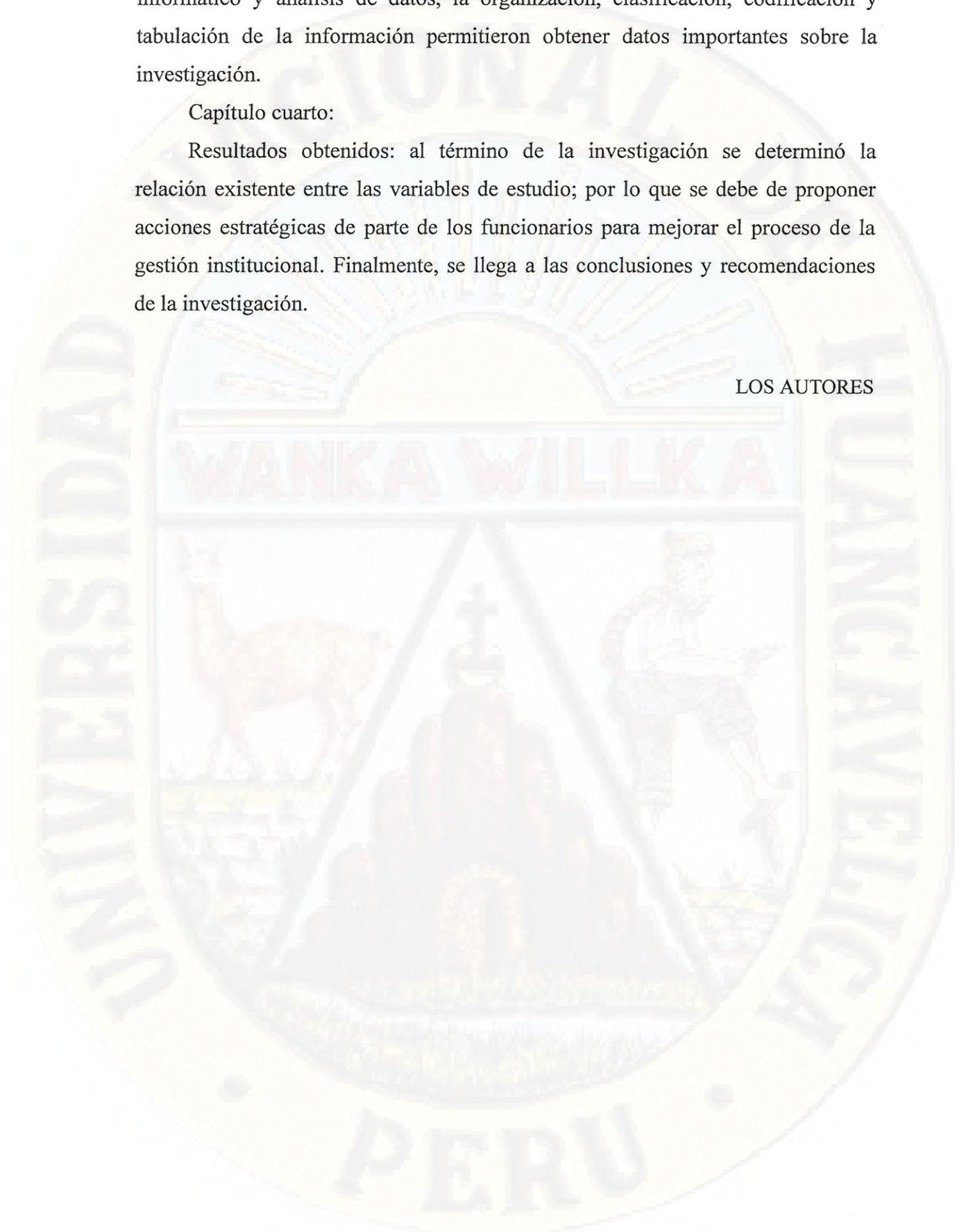
El marco metodológico, comprende los métodos y técnicas empleadas, en la cual se plasma el tipo, nivel y diseño de la investigación; los métodos a nivel general y específicos, la población, muestra y muestreo, al cual estuvo dirigido el cuestionario de preguntas estructuradas en un ámbito de observación y su contexto de estudio, consignando cifras cuantitativas de la población y muestra. Se empleó estrategias para la obtención de información durante el trabajo de campo, con la aplicación de la técnica de la encuesta. El procesamiento

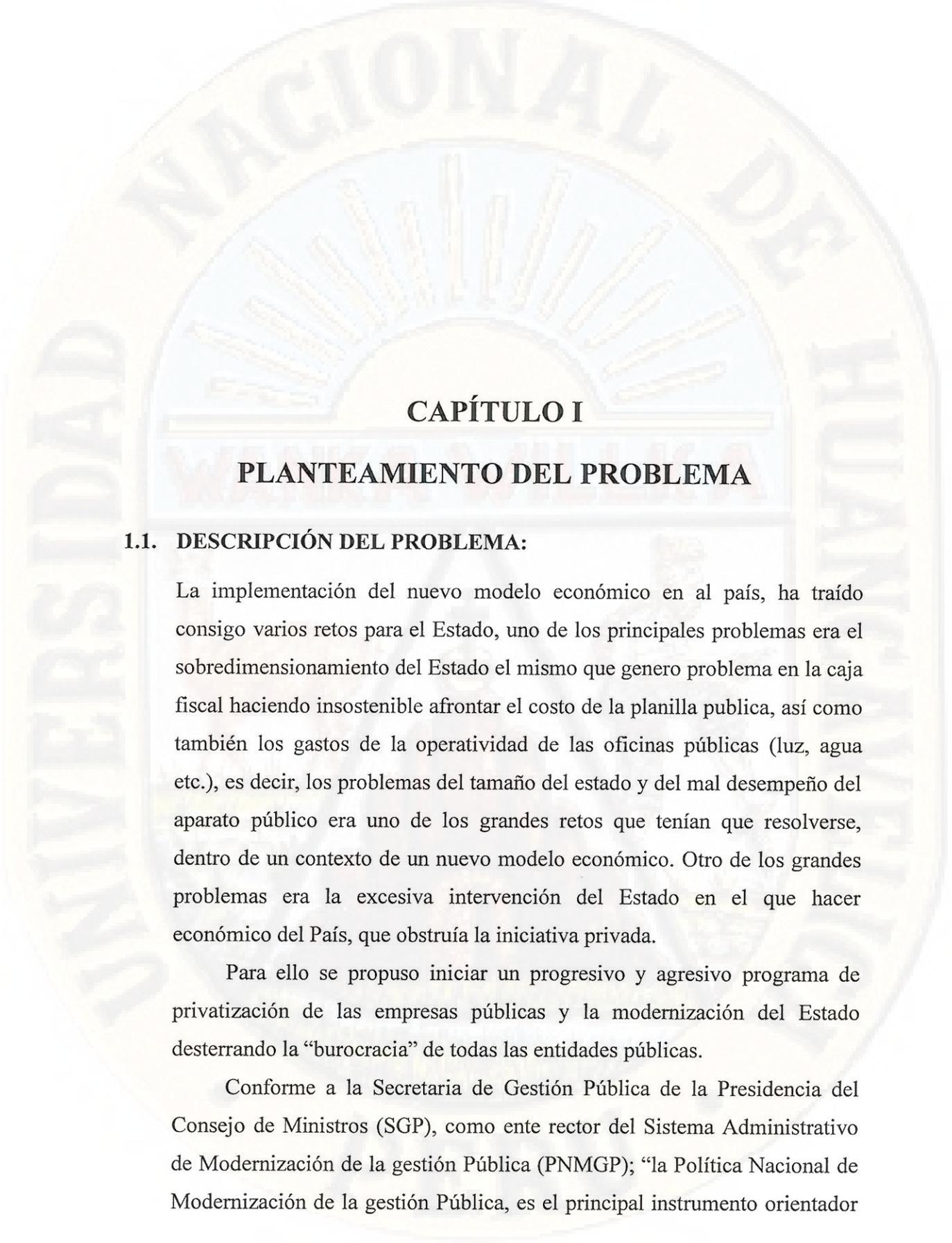
informático y análisis de datos, la organización, clasificación, codificación y tabulación de la información permitieron obtener datos importantes sobre la investigación.

Capítulo cuarto:

Resultados obtenidos: al término de la investigación se determinó la relación existente entre las variables de estudio; por lo que se debe de proponer acciones estratégicas de parte de los funcionarios para mejorar el proceso de la gestión institucional. Finalmente, se llega a las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

LOS AUTORES





CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA:

La implementación del nuevo modelo económico en el país, ha traído consigo varios retos para el Estado, uno de los principales problemas era el sobredimensionamiento del Estado el mismo que generó problema en la caja fiscal haciendo insostenible afrontar el costo de la planilla pública, así como también los gastos de la operatividad de las oficinas públicas (luz, agua etc.), es decir, los problemas del tamaño del estado y del mal desempeño del aparato público era uno de los grandes retos que tenían que resolverse, dentro de un contexto de un nuevo modelo económico. Otro de los grandes problemas era la excesiva intervención del Estado en el que hacer económico del País, que obstruía la iniciativa privada.

Para ello se propuso iniciar un progresivo y agresivo programa de privatización de las empresas públicas y la modernización del Estado desterrando la “burocracia” de todas las entidades públicas.

Conforme a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (SGP), como ente rector del Sistema Administrativo de Modernización de la gestión Pública (PNMGP); “la Política Nacional de Modernización de la gestión Pública, es el principal instrumento orientador

de la gestión pública en el Perú. Establece la visión, los principios y lineamiento para una actuación coherente y eficaz del sector público al servicio de los ciudadanos y el desarrollo de país. La Política de Modernización tiene por objetivo general orientar, articular e impulsar, en todas las entidades públicas, el proceso de modernización hacia una gestión pública con resultados que impacten positivamente en el bienestar del ciudadano y del desarrollo del país”.

Todo este proceso llevo años, habiendo resultados importantes en las principales instituciones públicas del Estado, como el MEF, BCR, SUNAT etc., sin embargo en los Gobiernos Locales estas mejoras no se sintieron, por la alta rotación de personal producto de la inestabilidad política (cada cuatro años se eligen alcaldes y cambian constantemente el personal), generándose problemas por el pésimo servicio que prestan, y procedimientos administrativos lentos y engorrosos mal diseñados y por la falta de preparación y/o conocimientos del personal, sumado a ello, los altos niveles de corrupción.

Podríamos resumir que la administración de recursos humanos en los gobiernos locales proviene de procesos decisorios complejos, influenciado por intereses de los distintos grupos que interactúan dentro y fuera del gobierno local, el desarrollo del sistema político que determina las características de los funcionarios de confianza, la situación económica y financiera condicionada por intereses subalternos a los establecidos por Ley, la intervención política que influye en la calificación del personal, etc.

SEGÚN C. TECCO (1997), “Uno de los principales problemas de la deformidad administrativa en las organizaciones municipales se refiere a las plantas de personal en la que es frecuente la abundancia de personal de baja calificación y carencia de recurso humanos con los conocimientos y experiencias necesarios para gestionar las nuevas políticas públicas locales”.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:

1.2.1. PROBLEMA GENERAL:

¿De qué manera se relaciona la Gestión de Recursos Humanos y la calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Nuevo Occoro – Periodo 2017?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS:

1.2.2.1. ¿De qué manera la Gestión de Recursos Humanos en su dimensión Servicio Público se relaciona con la calidad de servicio público, en la Municipalidad Distrital de Nuevo Occoro - Periodo 2017?

1.2.2.2. ¿De qué manera la Gestión de Recursos Humanos en su dimensión Calificación de Fortalezas y Debilidades se relaciona con la calidad de servicio público, en la Municipalidad Distrital de Nuevo Occoro - Periodo 2017?

1.2.2.3. ¿De qué manera la Gestión de Recursos Humanos en su dimensión selección de personal se relaciona con la calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Nuevo Occoro - Periodo 2017?

1.3. OBJETIVOS: GENERAL Y ESPECÍFICOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL:

Determinar cómo la Gestión de Recursos Humanos se relaciona con la calidad de Servicio Público, en la Municipalidad Distrital de Nuevo Occoro - Periodo 2017.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1.3.2.1. Conocer la relación de la Gestión de Recursos Humanos en su dimensión servicio público y la calidad de servicio público, en la Municipalidad de Nuevo Occoro - periodo 2017.

1.3.2.2. Conocer la relación de la Gestión de Recursos Humanos en su dimensión calificación de las Fortalezas y Debilidades y la calidad de Servicio Público, en la Municipalidad Distrital de Nuevo Occoro - Periodo 2017.

1.3.2.3. Conocer la relación de la Gestión de Recursos Humanos en su dimensión selección de personal y la calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Nuevo Occoro – Periodo 2017.

1.4. JUSTIFICACIÓN:

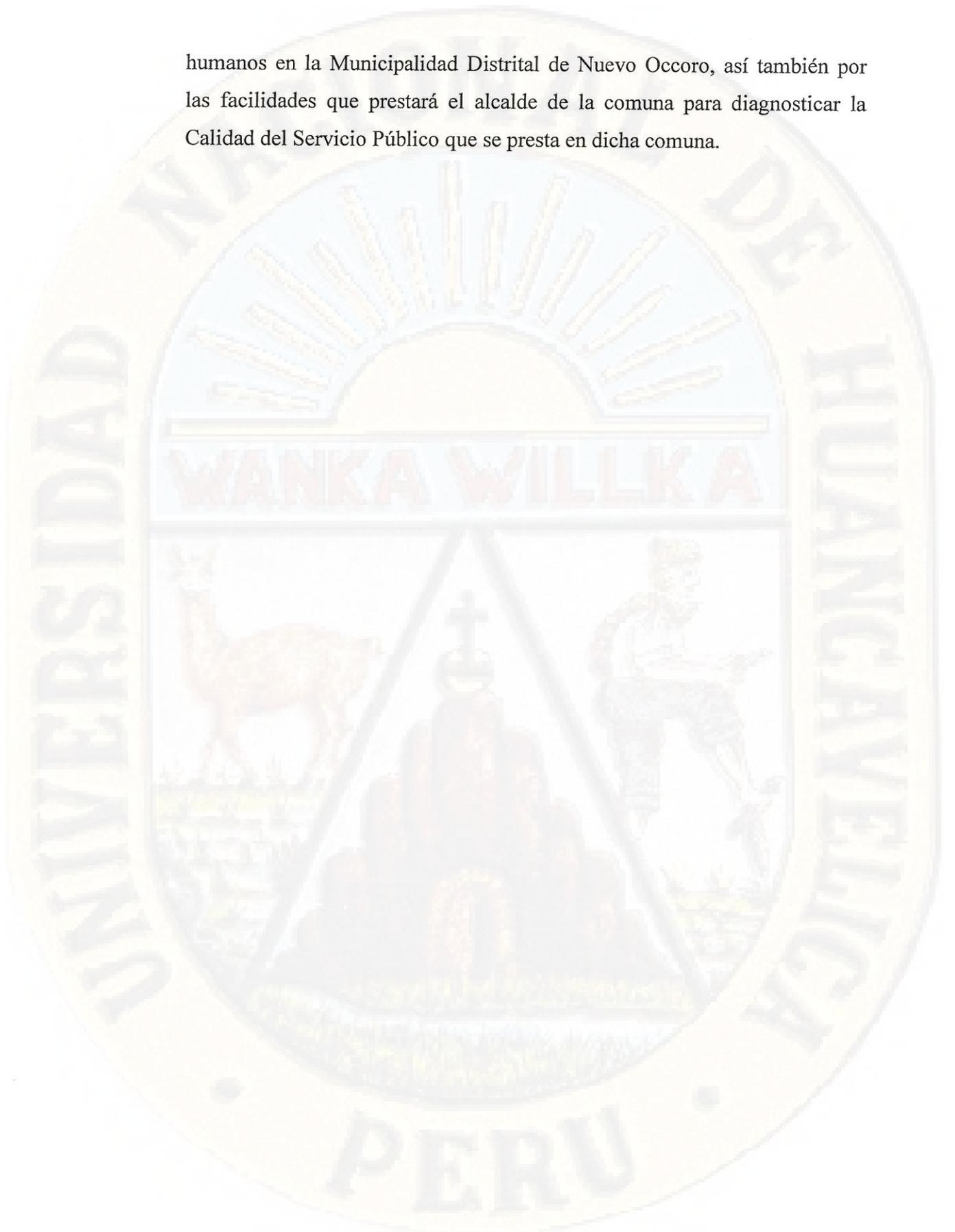
Sabemos perfectamente el papel que le corresponde al estado en el logro del bienestar y la prosperidad de la sociedad y es un motivo frecuente de preocupación en el campo de la gestión pública y el desarrollo humano. Para lograrlo, se requiere contar con un Estado que responda a los intereses y objetivos de la sociedad del país, debiendo ser; moderno, orientado al logro de resultados y al servicio de las personas.

Es por eso que, en el año 2002, producto de acuerdos políticos, se hizo una reforma constitucional que concretizaba el acuerdo de reformar el Estado, pasando de un Estado centralista a uno descentralizado, dentro del cual también se consideró la reforma y modernización del Estado. Dentro del cual estaban comprendidos los tres niveles de gobierno; nacional, regional y local.

Todo esto significó no solo transferencias de recursos sino de funciones, que pueda permitir acercar al Estado a la ciudadanía. Sin embargo, todo esto generó malestar y descontento en la población usuaria, por el pésimo servicio que se brinda y el copamiento de personal sin la preparación, conocimientos y experiencia, que permitan mejorar los servicios públicos. Aunado a todo esto, la influencia política en la designación de funcionarios de confianza y los altos niveles de corrupción.

Por lo que se justifica el desarrollo de la investigación por que nos permitió determinar las fortalezas y debilidades en la gestión de recursos

humanos en la Municipalidad Distrital de Nuevo Occoro, así también por las facilidades que prestará el alcalde de la comuna para diagnosticar la Calidad del Servicio Público que se presta en dicha comuna.





CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES:

Los antecedentes de investigación encontrados relacionado y revisados los pasamos a presentar

2.1.1. A Nivel Internacional

QUISPE, D (2014), en su Tesis “**Administración de Recursos Humanos y Calidad del Servicio al Público en la Municipalidad Distrital de Cachicadan**” Concluye que; 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, que no se puede equilibrar con la única fortaleza que posee, referida a los sueldos y salarios otorgados a los servidores.

La deficiencia en la administración de recurso 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 el malestar de los ciudadanos al no recibir oportunamente respuesta ante una solicitud o requerimiento presentado, también debido al bajo nivel de honestidad y amabilidad, la poca competencia e incomprensión de los trabajadores.

MORALES, M. (2011); en su Tesis “La Calidad de los Servicios Públicos: Reformas de Gestión Pública en Chile (1990-2009)”, Santiago de Chile Concluye; (...), no enfocamos en determinar cuáles eran los efectos esperados de las reformas, específicamente, de aquellas que se relacionan con la evaluación de desempeño y la modernización del servicio civil.

La lógica causal de estas reformas se pueden sintetizar de la siguiente forma: el establecimiento de un nuevo diseño institucional mediante el cual se incorpore i) un esquema de incentivos asociados al desempeño de funcionamiento de agencias, y ii) un mecanismo de reclutamiento despolitizado y basado en el mérito; permitirá una mejor rendición de cuentas fortaleciendo el control político, y mejorara la gestión de las agencias públicas aumentando la eficiencia del gasto público y promoviendo mejoras en el bienestar social. (...), pudimos establecer que un buen gobierno es aquel que ejecuta sus recursos de manera eficiente contribuyendo a una mejora en el bienestar social, y por lo tanto que la calidad de las agencias de gobierno puede ser valorada a través de la eficiencia con que ejecutan los recursos que le son asignados(...), se identificó cuáles han sido los efectos reales de las reformas, a partir del análisis de las experiencias de cuatro países de la OCD, pudiendo reconocer la existencia de consecuencias no buscadas como: la fragmentación y descoordinación del gobierno, el aumento de desconfianza entre políticos y burócratas, y la erosión del valor de servicio público. Lo anterior provoco la necesidad de implementar acciones correctivas a través de una nueva reforma.

La llamada post-ngp no solo considera elementos teóricos relacionados con la economía, sino que retoma aspectos de otras ciencias sociales y recupera algunas características de los modelos tradicionales de administración pública que anteriormente fueron desechadas por la NGP. (...), se realizó un análisis para valorar los efectos de la introducción de mecanismo de evaluación de desempeño y de la reforma al servicio civil, sobre la eficiencia y efectividad de los servicios públicos chilenos. Nuestros resultados señalan, por un lado, que no existe una relación positiva entre la mejora en la eficiencia organizacional y el nivel de cumplimiento de los indicadores de desempeño; y por otro, que la introducción del sistema de alta dirección pública contribuye positivamente a la eficiencia del gasto público.

HARRIS, M. (2007); en su Tesis “Administración de la Calidad en los Recursos Humanos de la Presidencia Municipal de Progreso de Obregón, Hidalgo”, Concluye; Es relevante y trascendental, implementar las acciones de un programa de Administración de Calidad, debido a que define, organiza, delimita las responsabilidades de cada área para eliminar duplicidades lo que lograría mayor simplificación de pasos y tramites.

El reordenamiento trae como consecuencia mejores servicios públicos para satisfacer a la ciudadanía. Apoyándose en programas de capacitación, trabajo en equipo, los valores y difusión de los mismos lo cual fortalece la cultura organizacional.

El programa propuesto fortalecerá y coadyuvará a mejorar la cultura organizacional; el cual exige una serie de cambios considerables como trabajar en equipo, la definición de los valores, y la práctica diaria, y el desarrollo correcto de sus funciones harán que cambie la cultura organizacional actual.

HERNANDEZ, J. (2012); en la investigación “Gestión de los Servicios Públicos Municipales: Un Análisis de la Percepción Ciudadana”, Concluye; (...), del instrumento aplicado a los ciudadanos del municipio de

Navolato, Sinaloa (México), muestran que conceden una gran importancia a los servicios públicos, atribuyéndole un papel clave en el aseguramiento de algunos servicios básicos que son ampliamente aceptados por la ciudadanía; que tiene un alto peso cultural en cercanía y confianza.

Si bien se observa que los ciudadanos exigen hoy más que nunca bienes y servicios públicos con amplia cobertura y creciente calidad. Desde esta óptica, la participación social en la gestión de los municipios, puede ser interpretada como un medio para lograr mayores niveles de eficiencia y efectividad. Asimismo, para que la participación social se amplíe, es necesario modificar rigideces burocráticas y culturales organizacionales que son adversas a las nuevas modalidades de gestión participativa.

Esta investigación es el parteaguas para realizar futuras investigaciones con el fin de conocer las dimensiones de los servicios públicos que determinan la satisfacción ciudadana en la gestión municipal.

VARELA, E. (2010); en la investigación “Gestión y Gobernanza Local en Perspectiva Comparada: las Políticas Públicas de Modernización Administrativa en los Gobiernos Locales de Galicia y el Norte de Portugal”, Concluye; La hipótesis general sobre lo que han girado todos los esfuerzos investigadores de la presente Tesis Doctoral, contemplaba la evolución del paradigma de la gestión pública hacia la gobernanza, que, pensamos ha quedado demostrado a través de las sucesivas críticas a la Nueva Gestión Pública y la construcción de un paradigma emergente que contemple los necesarios elementos de la política dentro de la gestión, como son los propios de la gobernanza.

Lo que se contempla como la evolución de un marco teórico general, es de perfecta aplicación a la realidad de los gobiernos y administraciones locales, con especiales necesidades en ambas dimensiones (democracia y eficacia).

CELIS, M. (2010); en la investigación “Gestión de Recursos Humanos en la Escuela: Un Desafío Permanente, Santiago de Chile”, Concluye; Gestionar los recursos humanos en la escuela es lograr muchos factores, desde la infraestructura, el estilo de liderazgo, las comunicaciones, las relaciones interpersonales, la estructura organizacional, los procesos evaluativos, la capacitación, el desarrollo del itinerario de carrera y todo el ciclo de gestión de personal, confluyan para que los profesores desarrollen identidad con la escuela, encuentren sentido en su trabajo, se sientan motivados para lograr que todos sus alumnos aprendan, sientan satisfacción personal con sus logros profesionales y también reciban el reconocimiento de pares, directivos, estudiantes y apoderados.

2.1.2. A Nivel Nacional

HUARCAYA, M. (2011); en su Tesis “Aplicación del EMPOWERMENT para Lograr una gestión Eficiente en la Municipalidad Provincial del Callao”, Concluye; La gestión Municipal referente desempeño eficiente de los colaboradores fueron programándose y aprobándose políticas para desarrollar una gestión descentralizada, delegándole autoridad, poder y responsabilidad a cada uno de los miembros involucrados en la gestión, en concordancia a las necesidades de atención de los servicios públicos y con la única finalidad de reforzar y ampliar los sectores sociales productivos y turísticos en bienestar del desarrollo local de su jurisdicción y a nivel provincial.

MEGO, O. (2011); en su Tesis “Propuesta de un sistema de Gestion de Calidad para la Mejora del Servicio en la Municipalidad Provincial de Chiclayo”, Concluye; Los trabajadores (proveedores) de las diferentes áreas municipales califican el servicio como cuestionable (regular) como resultado de un accionar administrativo deficiente y un liderazgo ineficaz en la prestación de los servicios a los usuarios, para el proveedor los servicios más cuestionados a nivel de estado regular son: el servicio de organización del espacio físico del suelo, transito, vialidad y transportes, y el servicio de

saneamiento, salubridad y limpieza pública; pero a nivel general y dimensionando los servicios más cuestionados son los servicios de Desarrollo Económico Local, Seguridad Ciudadana y Abastecimientos y Comercialización de productos y servicios, existiendo ciertas coincidencias con los usuarios en lo que respecta al servicio de seguridad ciudadana y desarrollo económico local.

También se demuestra que las autoridades, funcionarios, servidores y obreros municipales, califican, el servicio municipal como regular, por las condiciones de los ambientes donde laboran y lo equipos, materiales con que desarrollan sus funciones no están acorde a la modernización y tendencias actuales.

TEJADA, R. (2016); en su Tesis “Propuesta de Estrategias para Mejorar la Administración de los Recursos Humanos, en la Gestión de la Municipalidad Provincial de Bagua”, Concluye; Que las debilidades y las deficiencias en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Bagua, se manifiestan por un conocimiento y un uso de nivel MALO (M) en las dimensiones: perspectiva financiera, conocimiento del usuario, procesos internos de servicio y aprendizaje y crecimiento de estrategias en un Tablero de Mando; así mismo, por un conocimiento y una gestión de escala CASI NUNCA (CN) en las dimensiones: estratégica, operativa y financiera de la Administración de los Recursos Humanos.

CALERO, J. (2015); en su Tesis “Gestión Administrativa y Calidad de los Servicios en la Municipalidad Provincial de Huaral en el año 2015”, Concluye; Que la gestión administrativa, debe ser adecuadamente llevada si contamos con personal adecuado que quiera brindar sus servicios sin ningún tipo de problemas, donde se planifique, donde se establezca una buena organización, que haya un liderazgo que trate de comprometer a todos sus colaboradores y tratar de lograr los objetivos y también se trate de

implementar un buen sistema de control, para verificar las actividades de la organización.

La calidad de servicios, en toda organización también es importante, porque los clientes o usuarios necesitan de todos nosotros que le brindemos buen trato y darle lo que ellos necesitan, de eso dependerá que vuelvan o en todo caso tengamos una buena imagen como institución.

MANUEL, R. (2013); en su Tesis “Gestión de Recursos Humanos y su Incidencia en el Cumplimiento de Objetivos Institucionales en la Municipalidad Distrital de Pocollay, año 2010”, Concluye; Que la gestión de recursos humanos tiene una incidencia poco favorable en el cumplimiento de los objetivos institucionales de la Municipalidad Distrital de Pocollay.

Las políticas de personal establecidas tienen una incidencia poco favorable en el cumplimiento de los objetivos institucionales de la Municipalidad Distrital de Pocollay, debido a que existe deficiencias en las políticas de personal, ya que frecuentemente no son claras, ni difundidas convencionalmente, no guardan estrecha relación con las leyes laborales, ni se aplican en la institución, en igualdad de condiciones para todas las áreas que comprenden. Asimismo, las políticas de personal no alcanzan un alto grado de aceptación, porque deben tratar de coincidir con las metas individuales de los trabajadores y metas de la organización.

La selección e inducción de personal tiene una incidencia poco favorable en el cumplimiento de los objetivos institucionales de la Municipalidad Distrital de Pocollay, debido a que no hay un adecuado proceso de reclutamiento, se analiza en forma no tan coherente e integral, asimismo, no se selecciona al personal de acuerdo a las exigencias de perfiles técnicos o profesionales para la contratación.

ALPACA, H. (2013); en su Tesis “Evaluación de Puestos de los Trabajadores de la Municipalidad Provincial San Miguel – Cajamarca

de acuerdo al Manual Normativo de Clasificación de Cargos”, Concluye; Que se ha demostrado que los perfiles profesionales de los trabajadores de la Municipalidad Provincial San Miguel – Cajamarca no se encuentran alineados al Manual Normativo de Cargos ni al Manual de Organización y Funciones.

La Municipalidad Provincial de San Miguel – Cajamarca, cuenta con instrumentos de gestión donde se detallan o describen los perfiles de puestos como son el Manual Normativo de Clasificación de Cargos y el Manual de organización de Funciones MOF, sin embargo, no cuentan con un procedimiento para el proceso de reclutamiento y selección de personal.

Los medios para ingresar a la función pública en la Municipalidad Provincial de San Miguel – Cajamarca, están inmersos en prácticas como: nepotismo, compadrazgos, patronazgo y clientelismo, que dificulta la existencia de un sistema de recursos humanos que garantice la imparcialidad y equidad al momento de llevar a cabo el proceso de selección, contratación y demás aspectos relacionados con la administración de recurso humano.

Castro Simón, Celia Raquel; Villacorta López, Nester Job; Caja Tangoa, Tony Roland (2017) en la tesis “Remuneración y calidad de servicio en el hospital regional de Pucallpa, 2016”; La investigación titulada “Remuneración y calidad del servicio del Hospital Regional de Pucallpa, 2016”, se ha realizado con la finalidad de conocer la relación de la remuneración y sus dimensiones con la calidad del servicio de en el Hospital Regional de Pucallpa, 2016. El estudio es de tipo descriptivo y correlacional, con diseño transeccional correlacional, se trabajó la variable remuneración, con una población de 782, muestra de 103 y muestreo de 87 trabajadores, la variable calidad del servicio se trabajó con una población de 330 usuarios que acceden al servicio en promedio por día, muestra y muestreo de 87 usuarios, en ambas variables se aplicó un cuestionario cerrado de 20 ítems, con 5 opciones de respuesta, lo resultados se ha procesado en el programa Excel, y el análisis de los datos se hizo a través la

prueba estadística de coeficiente de correlación de Pearson, programa (SPSSv24). La relación es positiva muy baja (0.042), y el valor de significancia es 0.702, superior al valor establecido 0.05, en consecuencia, no existe relación significativa entre la remuneración y la calidad del servicio.

2.1.3. A Nivel Local

Araujo Paitan, Angela Dafne; Mancha Meza, Yeddson David (2018) en la tesis “La calidad del servicio como herramienta para la mejora en la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo Huancavelica año 2016”; La calidad se logra a través de todo el proceso de interacción, operación y evaluación de los servicios que entregamos. El grado de satisfacción que experimenta el usuario por todas las acciones en las que consiste el mantenimiento en sus diferentes niveles y alcances; en tal sentido, la investigación se planteó como objetivo determinar la relación de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo Huancavelica al año 2016; el estudio en su desarrollo fue factible bajo los parámetros de una investigación con la tipología Aplicada, a un nivel descriptivo correlativo y con un diseño no experimental de corte transeccional; asimismo, se empleó el método científico como método general y específicos como el inductivo, deductivo y el correlacional..

Para el levantamiento de información se utilizó la encuesta, con un cuestionario estructurado de 22 preguntas para cada variable, con el cual se determina la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, la encuesta presenta una escala de valoración de muy en desacuerdo, en desacuerdo, indeciso, de acuerdo y muy de acuerdo, para la primera variable; y la escala valorativa de muy malo, malo, regular, bueno y muy bueno para la segunda variable, el cual estuvo dirigido al personal que labora en la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo

Huancavelica. La población y muestra lo constituyeron 30 personas que laboran en la institución.

La interpretación de los resultados se realizó mediante la distribución de frecuencias y porcentajes, aplicando un tratamiento estadístico a nivel descriptivo y nivel inferencial, empleando la prueba no paramétrica RHO Spearman y la Prueba T de Student, con los cuales nos permitió medir la relación de las variables en estudio. Por lo que los resultados de la prueba de hipótesis muestran que la relación hallada del 85,8% es significativamente diferente de cero ($p=0,0$) al nivel de confianza de 95%, demostrando que la relación es positiva o directamente proporcional.

Ñahui Sedano, Jhonatan Aquiles; Machuca Julian, Cristhian (2017) en la tesis “La formación del docente universitario y la calidad de servicio

a los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales - periodo 2016”Objetivo:

Determinar el tipo de relación entre la Formación del Docente Universitario y la Calidad de Servicio a los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales – Periodo 2016.

Tipo: El tipo de investigación es aplicada, porque se utilizaran conocimientos ya existentes con la finalidad de analizar el problema. Nivel:

El nivel que abordará la presente investigación es el descriptivo – correlacional, puesto que se trata de medir y evaluar la relación de dos variables: La Formación del Docente Universitario y Calidad de Servicio.

Métodos: Deductivo – Inductivo. – Parte de la revisión del marco teórico (sobre las variables) y pasa a determinar la casuística de la empresa en estudio. Luego, se formulan conclusiones que explican este caso particular.

Analítico – Sintético.- Las variables son descompuestas en componentes o indicadores, para calificarlos en forma detallada. Luego, se hacen enunciados generales para demostrar la hipótesis y proponer conclusiones y recomendaciones. Estadístico.- Tomar decisiones sobre la población y muestra, recolección de datos, procesamiento de información, obtención de

resultados y contrastación de hipótesis. Diseño: El estudio corresponde al Tipo Básico diseño No Experimental, de corte transversal, puesto que los datos se obtendrán en un solo momento. Resultados: Luego de haber finalizado el proceso de recolección de la información con los respectivos instrumentos de medición en los sujetos de la investigación que estuvo conformado por los Docentes de la Facultad de Ciencias Empresariales, se procedió a la recodificación de los datos para ambas variables de estudio referida La formación docente y La calidad de servicio; para lo cual se ha creado el respectivo MODELO DE DATOS. Así pues en primer lugar se realiza el estudio de forma independiente para cada una de las variables, posteriormente se procede al proceso de relacionar ambas variables.

De acuerdo al objetivo general del presente trabajo de investigación: “Determinar el tipo de relación entre la Formación del Docente Universitario y la Calidad de Servicio a los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales - Periodo 2016.” Posteriormente la información modelada fue procesado a través de las técnicas de la estadística descriptiva (tablas de frecuencia, diagrama de barras) y de la estadística inferencial, mediante la estadística de correlación de variables “r” de Pearson a fin de determinar la relación entre las variables en estudio, con un margen de error del 5%, $\alpha=0,05$. Es importante precisar, que para tener fiabilidad en los resultados, se procesó los datos se utilizó con la herramienta de apoyo el programa estadístico IBM SPSS Versión 23.0 (Programa Estadístico para las Ciencias Sociales) y Microsoft Office- Microsoft Excel 2013. Con lo cual se contrasto la veracidad de los resultados.

Zuñiga Pari, Dina Flor; Zuñiga Pari, July Marilia (2014) en la tesis “La integración estratégica y el desempeño del capital humano en la oficina de desarrollo humano del Gobierno Regional de Huancavelica – año 2015”; En los últimos años en el entorno se han producido grandes cambios económicos, tecnológicos, donde las organizaciones tienen que adaptarse a

entornos cada vez más inciertos y turbulentos, lo que exige de ellas una actuación y forma de pensar totalmente diferentes a las épocas anteriores, hoy tienen que pensar estratégicamente y para ello deben tener en cuenta los cambios externos y las posibilidades internas; bajo estos parámetros la investigación tuvo como objetivo conocer la relación de la integración estratégica y el desempeño del capital humano en la Oficina de Desarrollo Humano del Gobierno Regional de Huancavelica para el año 2015; la cual responde a la modalidad de una investigación factible, desarrollado en el marco de la tipología aplicada; para la recolección de la información se basó en la aplicación de un cuestionario, para poder determinar la relación de las variables en estudio, la cual tuvo una escala de valoración de nunca, casi nunca, algunas veces, casi siempre y siempre, dirigido al personal administrativo que labora en esta institución como lo es el Gobierno Regional.

La población y muestra lo constituyó los 44 empleados de la Oficina de Desarrollo Humano del Gobierno Regional de Huancavelica; la interpretación de los resultados se realizó mediante la distribución de frecuencias y porcentajes, aplicando un tratamiento estadístico inferencial, cuyo análisis arrojó como conclusión que si existe una relación de manera muy significativa entre la integración estratégica y el desempeño del capital humano, por lo que se hace necesario implementar estrategias para mejorar el servicio de parte del personal en la institución.

La relación encontrada entre las variables Integración Estratégica y el Desempeño del Capital Humano es de 0.80, la cual resulta ser positiva fuerte, es decir a medida, que mejora la Integración Estratégica en la Oficina de Desarrollo Humano del Gobierno Regional de Huancavelica, mejora correlativamente el Desempeño del Capital Humano. Además, los resultados Lucero y Ordoñez (2010), son compatibles con los resultados obtenidos en la presente investigación por el hecho de que el nivel de los estímulos organizacionales tiene una relación directa y significativa con la

gestión del talento humano en la institución de Caritas Diocesana de la ciudad de Huancavelica.

Carrasco Rodríguez, Yelina Elvia; Contreras Tiellacuri, Janet (2013) en la tesis "**AUDITORIA DE RECURSOS HUMANOS Y EL ROL FRENTE A LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCATELICA -2012**", con la objetivo de Determinar de manera adecuada la auditoría de la administración de recursos humanos y la influencia en el rol frente a la calidad de servicio en el Hospital Departamental de Huancavelica- 2012. La hipótesis general fue: El proceso de la auditoría de la administración de recursos humanos influye en la calidad de servicio que brinda el Hospital Departamental de Huancavelica. En cuanto a la metodología, la investigación es de tipo aplicada, el nivel de investigación es el descriptivo-correlacional, el diseño utilizado es descriptivo-correlacional, como método general se ha utilizado el método científico y como métodos específicos se han utilizado el método analítico sintético y el método descriptivo, la observación; asimismo la población fue conformada por el personal del Hospital Departamental de Huancavelica, de los cuales se realizó con una muestra de 66 trabajadores (personal).

Para la contratación de la hipótesis de investigación se ha utilizado el modelo de distribución no paramétrico de independencia Chi Cuadrado con un margen de error de tipo 1 del 0,05 que es usual en las investigaciones. La evidencia obtenida por las mediciones a través del instrumento de medición dio evidencia a favor de la hipótesis de investigación, es así que el resultado fue, El proceso de auditoría de la administración de recursos humanos influye de forma positiva y significativa en la calidad de servicio que brinda el Hospital Departamental de Huancavelica, la intensidad de la influencia hallado dentro del dominio probabilístico fue del 69%. Otra de las conclusiones obtenidas, Se ha determinado que el 18,2% de los casos tienen un nivel bajo en lo referente a la Auditoría de Recursos Humanos, el 59,1% tienen un nivel medio y un 22,7% tienen un nivel alto. En lo referente a la

calidad de servicios se ha identificado que el 21,2% de los casos tienen un nivel bajo, el 53% de los casos tienen un nivel medio y el 25,8% de los casos tienen un nivel alto.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

2.2.1.1. CONCEPTO DE 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. Para uno de los fundadores del derecho administrativo, BONNIN, la Administración Pública “ha sido creada para el mantenimiento de la sociedad, siendo entonces una institución benéfica, que bajo la dirección y vigilancia del gobierno, conserva el orden entre los hombres, asegura sus propiedades, su goce, reúne en una masa todos los intereses privados, haciéndoles concurrir en el interés general”.

Por su parte, para MUÑOZ AMATO, citado por Mario ALVA MATEUCCI², la Administración Pública es «un conjunto de ideas, actitudes, normas, procesos, instituciones y otras formas de conducta humana que determinan cómo se distribuye y ejerce la autoridad política y como se atiende los intereses públicos».

En ese sentido, se puede señalar que la Administración Pública es aquella que busca estar en contacto directo con los ciudadanos para satisfacer intereses de orden público y garantizar la convivencia en 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 en las entidades públicas del Estado, en las cuales se ejerce la Administración Pública.

2.2.1.2. DEFINICIÓN DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS.

CUEST.A, S. (2005); Logra la visión más acabada sobre el tema afirmando que; “la Gestión de Recursos Humanos (GRH), ha trascendido a la clásica Administración o Dirección de personal, acogiendo un espectro amplio de actividades o procesos clave. En un sentido lato a la GRH competen todas las actividades en las que influyen o son influidas las personas relacionadas con la organización laboral. En términos más específicos, a nivel de la gestión organizacional, la GRH comprende como objeto a todas las acciones directivas y decisiones que implican la relación entre los empleados y la organización laboral. En su objeto y alcance actual la GRH es nueva, habiendo superado a la clásica Administración o Dirección de personal, cuyo rasgo más relevante fue considerar al factor humano como un gasto o costo. La GRH pasa ahora a considerarlo como el factor fundamental de la actividad empresarial, como activo. En la nueva GRH no se conceptualiza como gasto o costo sino como activo, y más aún, como inversión de su capital humano realizado por la persona.”.

SOUTO, A. (2013); La GRH desarrolla las actividades que estimulen la generación de competencias para que las empresas alcancen exitosamente sus metas. En la actualidad constituye la ventaja competitiva empresarial básica, desplazando de un primer plano tanto a los recursos naturales, energéticos, tecnológicos como a los financieros. Su objetivo básico se centra en organizar a los trabajadores de acuerdo a la estrategia de la organización y la puesta en marcha de dicha estrategia a través del accionar de los trabajadores, con el fin de lograr el éxito organizacional y enfrentar a la competencia. Otro de sus objetivos son atraer a los candidatos capacitados al puesto de trabajo, retener y motivar a los empleados,

aumentar la productividad, mantener un clima laboral favorable, mejorar la calidad de vida en el trabajo y hacer cumplir la normativa y legislación laboral vigente.

JAC FITZ-ENZ. (1999); Establece la importancia que debe darse tanto a la gestión de los recursos humanos dentro de toda organización como a los responsables de la misma: “estoy convencido de que la dirección de personal es la tarea más importante de cualquier organización. Y si mi conocimiento es cierto, se deduce de él que los profesionales directamente encargados de crear los sistemas para captar, remunerar, aconsejar y desarrollar a los empleados han de ser miembros apreciados del equipo de dirección”. El rol del responsable de la gestión de recursos humanos en las organizaciones, debe corresponder a un compromiso de pertenecer y alinear los objetivos de su área con los corporativos y de esta forma convertirse en socio estratégico de la organización y así formar parte del grupo que determina el perfil futuro de los recursos humanos que la organización necesita.

DELERY y SHAW (2001), argumentan que la diferencia entre gestión de recursos humanos y dirección estratégica de recursos humanos se relacionan con sus respectivos niveles de análisis (individual vs. Unidad de negocio/organización), así como su dominio (funcional vs. Estratégico). Por tanto, el elemento que justifica la dirección estratégica de recursos humanos, es el valor estratégico de estos últimos.

SAINZ, A. (1994); en su investigación “La Gestión de Recursos Humanos en la Empresa, describe; “la gestión de recursos humanos (GRH), puede decirse que es responsabilidad de todos aquellos que tienen personal a su cargo. La GRH es aquella parte de la gestión de dirección que incluye la planificación de las necesidades de personal (incluyendo selección, contratación y formación), la promoción de los trabajos y su transferencia de unos departamentos a otros, los despidos y las jubilaciones. También incluye áreas tales como seguridad en el trabajo, bienestar, administración

de salarios, negociación colectiva y gestión de la mayoría de los aspectos de las relaciones industriales.

TOLEDO, D. (2008); en su investigación “La Calidad en los Servicios Públicos como una Estrategia para Legitimar a los Gobiernos Locales.”, El caso de la Tesorería Municipal de Ciudad Ixtepec” sostiene que, el gobierno debe ser el agente que soluciones a través de sus organizaciones los problemas públicos, apoyado por la participación de diversos actores como la sociedad civil, el sector privado, el sector no gubernamental y de otros gobiernos. Si las organizaciones públicas no producen servicios útiles para los ciudadanos, sus resultados son cuestionados.

2.2.1.3. DEFINICIÓN DE FUNCIÓN PÚBLICA

FERNÁNDEZ, J. (2001); en su obra: Servicios Públicos Municipales describe; por función pública se entiende la actividad esencial y mínima del Estado contemporáneo, fundada en la idea de soberanía, que conlleva el ejercicio de potestad, de imperio de autoridad de donde su indelegabilidad-, cuya realización atiende al interés público, entre las que destacan la función legislativa, la función jurisdiccional y la función administrativa.

MUÑOZ, C. (2001); define la función pública como la proyectada al interés colectivo o social, al bien común, y realizada por órganos estatales o paraestatales. Partiendo de la acepción de función pública suministrada por ZANOBINI el cual identifica la función pública con aquellas manifestaciones de la actividad del Estado que consisten en legislar, juzgar y ejecutar y mediante las cuales el Estado persigue sus fines.

VALEIJE, A. (2000); esboza un concepto de función pública que se puede catalogar de subjetivo. En palabras de esta autora, función pública es toda aquella actividad material o jurídica que directa o indirectamente es imputable a la Administración; o lo que es lo mismo el conjunto de interés de cuya tutela o prestación se hace cargo el estado ya sea directamente o

indirectamente a través de actos de delegación. Lo esencial pues, sostiene VALEIJE, es titularidad de la actividad o función, siendo por el contrario un dato accidental la forma concreta de gestión a través de la cual desempeña. SENTENCIA N° 00943 de la Sala Político Administrativo, Expediente N° 14658 de fecha 15/05/2001 establece el concepto del término “Función Pública”; “...Con carácter general la función pública es toda la actividad destinada a realizar los intereses del colectivo. Lo cual es por antonomasia la ratio de la prestación del servicio público llevada a cabo por la Administración Pública. Esa función pública en específico esta tanto delineada como regulada por el ordenamiento jurídico. Así, en particular ex lege y reglamentariamente se estatuye las competencias y atribuciones que los agentes públicos tienen, y así mismo, los fines que se persiguen con su ejercicio y sus límites, las cuales, por principio, como se expresó, atienden a la realización del interés público, y en tal sentido, como es obvio, excluyen absolutamente propósitos quebrantadores de la Ley, o en general de los principios, derechos y garantías que soportan a un Estado de Derecho...”.

CERDAN, P. (2005); en su ensayo de Derecho Constitucional, describe; la Función Pública, es la actividad que realiza el Estado a través de sus diferentes órganos, cabe enfatizar que esta función estadual implica actos soberanos de poder relacionados a función política, función legislativa, función jurisdiccional, función administrativa y funciones especiales, tendientes todas a la realización de sus propios fines.

2.2.1.4. DEFINICIÓN DE MUNICIPALIDAD

La **LEY ORGÁNICA DE MUNICIPALIDADES N° 27972**, lo define; *“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”*.

MARTÍNEZ, P. (1991); en su obra titulada: “El Municipio, La Ciudad y el Urbanismo” describe: “El municipio se caracteriza como una persona jurídica de derecho público, compuesta por un grupo social humano interrelacionado por razones de vecindad al estar asentado permanentemente en un territorio dado, con un gobierno autónomo propio y sometido a un orden jurídico específico, con el fin de mantener el orden público, prestar los servicios públicos indispensables para satisfacer las necesidades elementales de carácter general de sus vecinos y realizar las obras publicas requeridas por la comunidad”.

FRAGA, G. (2002); en su obra titulada: “Derecho Administrativo” lo define: “El municipio es una forma en que el Estado descentraliza los servicios publico correspondientes a una circunscripción territorial determinada”.

2.2.1.5. EL SISTEMA ADMINISTRATIVO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Los sistemas son los conjuntos de principios, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos mediante los cuales se organizan las actividades de la Administración Pública, que requieren ser realizadas por todas o varias entidades de los Poderes del Estado, los Organismos Constitucionales y los niveles de Gobierno, y pueden ser de dos tipos: i) Sistemas funcionales y ii) Sistemas administrativos. En el caso de este último -sistema administrativo- tiene por finalidad regular la utilización de los recursos en las entidades de la Administración Pública, promoviendo la eficacia y la eficiencia en su uso.

El sistema administrativo puede estar referido, entre otras materias, a la gestión de recursos humanos. En el Perú tiene su fundamento legal en el artículo 43° y siguiente de la Ley N° 2915815, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo. No se puede dejar de mencionar que los sistemas son creados por ley y deben contar con la opinión favorable de la Presidencia del Consejo de Ministros.

2.2.1.6. ENTE RECTOR DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Los sistemas están a cargo de un Ente rector que constituye en su autoridad técnico-normativa a nivel nacional, dicta las normas y establece los procedimientos relacionados con su ámbito, coordina su operación técnica y es responsable de su correcto funcionamiento. En el caso del sistema administrativo de gestión de recursos humanos encontramos a la Autoridad Nacional del Servicio Civil, que se encarga de ejercer la rectoría del sistema y resuelve las controversias de conformidad con lo establecido en el Decreto Legislativo N° 102316. En efecto, el Decreto Legislativo N° 1023 crea la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR) con el fin de contribuir a la mejora continua de la administración del Estado a través del fortalecimiento del Servicio Civil. 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 administrativo de recursos humanos.

Las atribuciones del ente rector (SERVIR) son:

- a) Normativa: Que comprende la potestad de dictar, en el ámbito de su competencia, normas técnicas, directivas de alcance nacional y otras normas referidas a la gestión de los recursos humanos del Estado;
- b) Supervisora: Destinada al seguimiento de las acciones de las entidades del Sector Público, en el ámbito de su competencia;
- c) Sancionadora: En caso de incumplimiento de las obligaciones previstas en el Sistema;
- d) Interventora: En caso de detectar graves irregularidades en la administración o gestión de los recursos humanos en materia de concursos.

e) De resolución de controversias: Que se ejerce a través del Tribunal del Servicio Civil y que comprende la posibilidad de reconocer o desestimar derechos invocados.

2.2.1.7. REGÍMENES LABORALES EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

2.2.1.7.1. EL SERVICIO CIVIL

La Administración Pública, con la finalidad de cumplir con sus funciones básicas (educación, salud, cultura, seguridad, administración de justicia, regulación de servicios básicos) requiere contar con personal a su servicio. Dicho personal, además, debe cumplir con determinadas características y calificaciones profesionales o técnicas para que los servicios que se brinde sean de alta calidad.

En efecto, la definición de Servicio Civil es amplia e involucra a todas las personas que sirven al Estado en sus diversas entidades. En ese sentido, es el conjunto de medidas institucionales por las cuales se articula y gestiona el personal al servicio del Estado, que debe armonizar los intereses de la sociedad y los derechos de las personas. No obstante, para efectos de esta Guía dicha referencia se hará, principalmente, para describir al nuevo régimen de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil. En tal sentido, las normas que regulan el Servicio Civil y la gestión del personal al servicio del Estado se encuentran orientados a que la Administración Pública brinde un servicio eficiente y eficaz.

El vínculo jurídico que regula la relación entre el Estado y los servidores o trabajadores a su servicio es de naturaleza laboral pero complementado con los principios del servicio público y se encuentra regulado por los regímenes generales contemplados en el Decreto Legislativo N° 276, Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público; Decreto Supremo N° 003-97-TR, Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 728, Ley de Productividad y

Competitividad Laboral; y, el Decreto Legislativo N° 1057, que regula el régimen especial de contratación administrativa de servicios, y otros regímenes de carrera especiales

Esta diversidad de regímenes al interior del sector público y la consecuente imposibilidad de estructurarlos bajo criterios de gestión uniformes ha sido uno de los motivos para la creación del Servicio Civil, promulgándose la Ley N° 30057. La diversidad de regímenes laborales en el sector público ha sido reconocida legislativa y jurisprudencialmente. En efecto, el artículo 3° del Decreto Supremo N° 007-2010-PCM, señala lo siguiente: «En tanto se implemente de modo integral la nueva Ley del Servicio Civil, el sistema comprende a los regímenes de carrera y formas de contratación de servicios de personal utilizados por las entidades públicas».

2.2.1.7.2. RÉGIMEN LABORAL PÚBLICO DEL D.L. 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-PCM, son las siguientes:

2.2.1.7.3. RÉGIMEN LABORAL PÚBLICO DEL D.L. N° 728

En el derecho laboral privado este régimen fue creado con la finalidad flexibilizar el marco legal de contratación laboral y propiciar un mayor acceso al trabajo. Con ello, se pudo celebrar contratos de trabajo de naturaleza temporal, accidental y otros contratos, logrando con ello mayor flexibilidad y dinamismo del mercado laboral.

En el sector público, el Decreto Legislativo N° 728 se incorporó como una de las formas de contratación de los servidores públicos lo cual ocurrió en un contexto de reforma del Estado centrada en la creación de entidades que funcionen como enclaves de excelencia ligadas a las reformas económicas. De esta manera, se permitió a las entidades públicas responsables del régimen monetario, el control de la inflación y el régimen fiscal, así como a la regulación de los mercados (inversión, competencia y

propiedad intelectual) aplicar el régimen laboral de la actividad privada, creándose así islas de eficiencia.

En la actualidad, el 13% de trabajadores del sector público labora bajo el régimen del Decreto Legislativo N° 728, algunos de ellos se encuentran en organismos constitucionalmente autónomos, organismos reguladores, organismos técnicos especializados, entre otros.

2.2.1.7.4. RÉGIMEN LABORAL PÚBLICO DEL D.L. N° 1057

Este régimen debe su origen, en parte, al intento de regularizar la situación contractual de miles de trabajadores del Estado que durante la década de los noventa fueron contratados mediante Contrato de Locación de Servicios (Servicios No Personales – SNP). En efecto, la crisis económica, las normas de austeridad y la rigidez de algunos instrumentos de gestión que acompañaban las funciones de las Oficinas de Recursos Humanos obligaron a estas a contratar al personal bajo otras formas distintas a las contempladas en el Decreto Legislativo N° 276. Estas nuevas formas de contratación tenían por finalidad reducir los costos de contratación, flexibilizarla y facilitar la desvinculación de estos trabajadores.

Se efectuó así una masiva contratación de personal por medio de contratos de servicios no personales, es decir, como locadores de servicios, por lo que estos servidores solamente tenían derecho a su honorario mensual, no accediendo al pago de beneficios sociales y menos aún seguridad social y pensión. Con la finalidad de atenuar esta situación de desprotección de un gran sector de trabajadores públicos, se promulgó el Decreto Legislativo N° 1057, que regula el régimen especial de contratación administrativa de servicios. Es necesario señalar que el texto original del Decreto Legislativo N° 1057 no reconoció como trabajadores a los servidores contratados bajo sus normas, pues consideraba a estos contratos como administrativos y no laborales. Sin embargo, reconocía a los servidores contratados bajo sus normas algunas de los derechos y beneficios que tienen los servidores contratados de los regímenes regulados por los

Decretos Legislativo N° 276 y 728. Posteriormente, el Tribunal Constitucional, al pronunciarse sobre una acción de inconstitucionalidad promovida contra este decreto legislativo⁵⁴, señaló que se encontraba ante un contrato de trabajo especial del sector público y no ante un contrato administrativo. Asimismo, se exhortó al Estado a diseñar políticas orientadas a eliminar progresivamente este régimen y a unificarlo en un nuevo régimen general en el que los trabajadores al servicio del Estado puedan tener derechos y beneficios laborales similares.

2.2.1.7.5. EL NUEVO RÉGIMEN LABORAL PÚBLICO DE LA LEY N° 30057

Conforme al artículo II del Título Preliminar del Decreto Legislativo N° 1023, que crea la Autoridad Nacional del Servicio Civil, rectora del sistema administrativo de gestión de recursos humanos, el Servicio Civil, rectora del sistema administrativo de gestión de recursos humanos, el Servicio Civil es el conjunto de medidas institucionales por las cuales se articula y gestiona el personal al servicio del Estado, que debe optimizar los intereses de la sociedad y los derechos de las personas a su servicio.

El sistema administrativo de gestión de recursos humanos establece, desarrolla y ejecuta la política del Estado respecto del Servicio Civil. Integran el sistema: 1) la Autoridad del Servicio Civil, la cual formula la política nacional del Servicio Civil, ejerce la rectoría del sistema y resuelve las controversias; 2) Las Oficinas de Recursos Humanos de las entidades del Estado o las que hagan sus veces que son las encargadas de implementar normas, principios, métodos, procedimientos y técnicas del sistema. 3) El Tribunal del Servicio Civil (artículo 4 de la Ley N° 30057).

La gestión del Servicio Civil se encuentra a cargo de la Autoridad Nacional del Servicio Civil, organismo técnico especializado adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros, con personería 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 de gestión de recursos humanos del Estado.

2.2.2. CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO

2.2.2.1. DEFINICIÓN DE CALIDAD

DRUCKER, 2003: sostiene que la calidad viene impuesta por el cliente; afirma que la calidad de un producto o servicio no proviene de lo que pones en él, sino del provecho que el cliente pueda sacar del mismo, es decir la calidad viene impuesta por el cliente, y lo que buscamos es identificar la calidad del servicio público y su relación con la gestión de recursos humanos.

JOSEPH M. JURAN, (1990); Considera que la calidad consiste en dos conceptos diferentes, pero relacionados entre sí; una forma de calidad está orientada a los ingresos y consiste en aquellas características del producto que satisfacen necesidades del consumidor y, como consecuencia de eso producen ingresos. En este sentido, una mejor calidad generalmente cuesta más. Una segunda forma de calidad estaría orientada a los costes y consistiría en la ausencia de fallas y deficiencias. En este sentido, una mejor calidad generalmente cuesta menos. Juran, señala también que la administración para lograr calidad abarca tres procesos básicos: la planificación de la calidad, el control de la calidad y el mejoramiento de la calidad (Estos procesos son comparables a los que se han utilizado durante largo tiempo para administrar las finanzas). Su trilogía, muestra cómo se relacionan entre si dichos procesos.

KAORU ISHIKAWA, (2009); Para él, la calidad era un constante proceso que siempre podía ser llevado un paso más. Planteo principios básicos de la filosofía de calidad; 1) la calidad comienza y finaliza con la educación, 2) un primer paso hacia la calidad es conocer los requerimientos del consumidor, 3) las condiciones ideales del control de calidad se dan cuando la inspección ya no es necesaria, 4) elimine la causa de origen y no

los síntomas, 5) el control de calidad es una responsabilidad de todos los trabajadores y de todas las divisiones, 6) no confunda los medios con los objetivos, 7) priorice la calidad y fije sus perspectivas de ganancia en el largo plazo, 8) el marketing es la entrada y la salida es la calidad, 9) la dirección no debe reaccionar negativamente cuando los resultados son presentados por los subordinados, 10) el noventa y nueve por ciento de los problemas de una compañía se pueden resolver utilizando las siete herramientas del control de calidad, 11) la información sin difusión es información falsa; por ejemplo, fijar un promedio sin comunicar el desvío estándar.

MARCELO VASQUEZ, (2010); La calidad es satisfacción y precios competitivos para el cliente, y rentabilidad y sostenible para la empresa. Calidad es un concepto manejado con bastante frecuencia en la actualidad, pero a su vez, su significado es percibido de distintas maneras. Al hablar de bienes y/o servicios de calidad, la gente se refiere normalmente a bienes de lujo o excelentes con precios elevados. Su significado sigue siendo ambiguo y muchas veces su uso depende de que cada uno entienda por calidad, por lo cual es importante comenzar a unificar su definición.

Según DEMING, (1989); La calidad, “es un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado”. Indica que el principal objetivo de la empresa debe ser permanecer en el mercado, proteger la inversión, ganar dividendos y asegurar los empleos. Para alcanzar este objetivo el camino a seguir es la calidad. La manera de conseguir una mayor calidad es mejorando el producto y la adecuación del servicio a las especificaciones para reducir la variabilidad en el diseño de los procesos productivos.

REEVES y BEDNAR, (1994); revisaron el concepto de calidad concluyendo que no existe una definición universal y global de la misma sino básicamente cuatro tipos de definición;

Calidad como Excelencia; en este caso se define como “lo mejor” en sentido absoluto. Esta definición es demasiado abstracta y confusa ya que no orienta a la organización hacia donde debe llevar su gestión. Cabría que los responsables de la organización definiesen el concepto de excelencia aun con el riesgo de no ser igual a la concepción que tendrían los clientes. Calidad como Valor; en este caso se segmenta el concepto el concepto según el tipo de cliente. Calidad es lo mejor para cada tipo de consumidor.

Feigenbaum (1951, en García, 2001) sostiene que la calidad de un producto no puede ser considerada sin incluir su coste y que, además, la calidad del mismo se juzga según su precio. Calidad como ajuste a las Especificaciones; este concepto surge desde la calidad industrial en la que el producto final debe ajustarse a un patrón preestablecido. La calidad significa asegurar que el producto final es tal como se ha determinado sería, esto es, en base a unas especificaciones previas. A partir de este concepto surge el control estadístico de la producción.

Calidad como respuesta a las Expectativas de los Clientes; esta definición surge del auge de los servicios y la medición de su calidad. Bajo esta premisa se centra el concepto de calidad en la percepción que tiene el cliente. La principal aportación es que se reconoce la importancia de los deseos de los consumidores a la hora de determinar los parámetros que determinan la calidad de un producto o servicio.

2.2.2.2. DEFINICIÓN DE SERVICIO PÚBLICO.

ATEHORTUA, C. (2014); la expresión “Servicio Público”, corresponde a una categoría jurídica, que hace referencia a un conjunto de actividades de carácter general que una persona estatal o privada realiza con el fin de suministrar a otras personas prestaciones, que le facilitan el ejercicio de su derecho a tener una vida digna, por lo tanto incluye actividades de muy variado orden como son; la salud, la educación, el suministro de agua, la energía, el transporte y las telecomunicaciones, entre otras.

En las sociedades contemporáneas les ha reconocido una doble condición, pues, por un lado, son esenciales para la calidad de vida individual de las personas y de otro, desde el punto de vista colectivo, constituyen la base del desarrollo económico y social de la comunidad. Una sociedad no puede desarrollarse suficiente, ni dignamente, sin tener acceso a los servicios públicos.

SARMIENTO GARCIA, (1996); Propone una definición descriptiva de servicio público, entendiendo por tal la **“actividad administrativa desarrollada por entidades estatales o por su delegación, que tiene por finalidad satisfacer necesidades individuales de importancia colectiva, mediante prestaciones materiales en especie, periódicas y sistemáticas que contribuyen el objeto esencial de una concreta relación jurídica con el administrado y asegurado por normas y principios que tienden a dar prerrogativas de derecho público a quien la cumple para permitirle la mejor satisfacción de las necesidades colectivas”**.

VILLEGAS, B. (1950), en su obra; **Derecho Administrativo;** define el servicio público como **“toda actividad directa e indirecta de la Administración Pública, cuyo objeto es la satisfacción de las necesidades colectivas por un procedimiento de derecho público”**.

DROMI, M. (1991); En su obra; **Reforma del Estado y Privatizaciones,** describe que servicio público es **“un medio para un fin próximo o para un fin mediato (el bien común), que se traduce en actividades públicas, con forma de obra, función o prestación de interés público y con un régimen jurídico de derecho administrativo común a todo el quehacer de la función administrativa”**.

ANTÚNEZ. (2003); sostiene que los servicios públicos son una amplia gama de instrumentos y de medidas con las cuales la ciudadanía debe contar para el pleno desarrollo de su potencial humano, social y económico.

2.2.2.3. CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO

La 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 la que sirve, porque es la posibilidad real de que el conjunto de ciudadanos reciba los mismos servicios.

Como Oficina que coordina la gestión de la calidad de los servicios, es nuestra responsabilidad aportar ideas que puedan dar soluciones y ofrecer caminos alternativos para la resolución de los problemas frecuentes. De algo debemos estar seguros y es que el concepto de servicio público no debe seguir devaluándose y presentando ineficiencias que se utilicen para perjudicar al Estado. Esta tarea es una responsabilidad de todos los integrantes de la Administración Pública, porque implica el compromiso con la comunidad y el asociar la mejora de las condiciones de trabajo, al perfeccionamiento y supervisión social del servicio.

Es importante que consideremos que:

- A. La calidad es fácil de lograr, porque la hacemos cada uno de nosotros.
- B. La calidad debe estar presente en todas las actividades de una organización.
- C. La mejora constante es la base de la calidad en una organización.
- D. Trabajar con calidad implica trabajar con simpleza, agilidad y eficiencia.
- E. La cooperación dentro de un trabajo en equipo es el mejor camino para avanzar en la gestión de la calidad.
- F. Es muy importante tener en cuenta la capacidad de innovar en la búsqueda de una mayor calidad en los servicios públicos.
- G. El pilar fundamental de una gestión de calidad es la reducción de los costos.

2.2.2.4. PREMISAS SOBRE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS.

Además de los factores macro que pueden condicionar la percepción de la calidad en los servicios públicos, existe una serie de opciones micro que permiten responder a las exigencias concretas de calidad con carácter limitado. Es preciso ser conscientes del carácter variable de la calidad.

Hemos de tener en cuenta que:

- A. Los clientes/usuarios cambian sus preferencias y necesidades en el marco de las transformaciones que se producen en el entorno social y tecnológico (de aquí que las organizaciones estén constantemente aprendiendo y anticipándose a las necesidades del cliente).
- B. La complejidad de las relaciones Administración-ciudadano, puesto que los servicios prestados se consolidan como derechos adquiridos, cuya prestación no mejora la opinión sobre el servicio pasado un determinado umbral.
- C. Se ha de tener en cuenta que la calidad del servicio percibido por el ciudadano estará en relación con la comparación entre lo que recibe y lo que espera recibir.

Esto último nos lleva a la conclusión de que es necesario conocer las expectativas de los ciudadanos para poder adecuar a éstas el servicio. Estas expectativas están vinculadas a la imagen global que se tiene de la administración pública, además de las experiencias personales que cada ciudadano tenga en su relación con las administraciones públicas. En este sentido hay que tener en cuenta que los ciudadanos entran en contacto con la administración desde lo que Husserl denomina “el mundo de la vida”, el mundo que incorpora la rica totalidad de la experiencia vivida por el individuo.

Por ello, el ciudadano que entra en contacto con la Administración acude con una serie de tipificaciones previas que va a modelar su

percepción y a condicionar su visión. Y el ciudadano que no entra en contacto recibe una serie de conocimientos de sentido común sobre tal institución que conforma su visión de la misma. La imagen de la Administración pública no puede desvincularse de la sociedad que la crea, y de la imagen que esta sociedad expresa de la misma, máxime cuando la manipulación mediática puede hacer esta imagen tópica más rígida. En general, está demostrado que el ciudadano resaltará y reconocerá con más claridad aquellas cualidades de la administración ligadas a los tópicos (lentitud, burocracia, opacidad, impersonalidad), que aquellas cualidades relacionadas con experiencias de buen trato y receptividad por parte de la administración.

Las encuestas ofrecen una imagen aún negativa de la Administración pública española que la califican como lenta, burocrática y algo autoritaria, poco cercana y sobre todo poco receptiva a las demandas ciudadanas. Sin embargo, esta visión general no coincide plenamente con las imágenes individualizadas de los ciudadanos cuando han tenido una relación “cara a cara” con la Administración. No obstante, la persistencia de los tópicos es una realidad innegable en todas las encuestas a usuarios de la administración. Los resultados de estas encuestas ponen de manifiesto las dificultades tremendas que el cambio en imagen de la administración comporta.

El problema que se plantea a una unidad prestadora de un servicio público que quiere hacerlo con calidad, se encuentra con que los ciudadanos acuden a recibir los servicios con una imagen social del conjunto de la administración pública que condiciona la percepción de la calidad concreta de ese servicio.

Por otra parte, no hay que olvidar, el origen común que tienen los fondos públicos y el costo de atender a sus clientes que deben considerar de forma consistente los costos que son socialmente aceptados para la prestación del servicio. Surge así un espacio social de calidad definido por

la intersección entre los máximos y mínimos costes socialmente aceptados y los máximos y mínimos beneficios asumibles también socialmente.

2.2.2.5. LA CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA MODERNA.

Las administraciones públicas concebidas como organizaciones prestadoras de servicios, para desarrollar y construir un nuevo modelo de gestión pública nos basamos en tres conceptos clave:

- Servicio.
- Cliente/usuario.
- Estrategia organizativa.

El gerente público deberá gestionar su organización respondiendo a las siguientes preguntas:

A. ¿Qué servicio presta la unidad que dirijo?

Servicio. Concepto respecto al que Claus Offe decía que la legitimidad basada en la legalidad no es suficiente. Para el caso de las organizaciones públicas tiene que venir unida y reforzada por unos resultados ligados a la resolución de problemas y la satisfacción de demandas.

B. ¿Quiénes son los clientes de mi organización?

El concepto de cliente implica, en cambio, un tipo de relación diferente. La organización que sirve a sus clientes es, en último término, responsable frente a ellos.

Está obligada a prestar servicios y asumir los bienes que necesita el cliente. Desde esta orientación la actuación de la Administración se caracteriza por ser responsable frente al usuario.

La dirección del proceso de control está invertida respecto de la Administración generalista. Ahora es el cliente el que ejerce el control sobre la unidad que le presta el servicio, ya que hasta ciertos límites debe

adecuarse a las expectativas y requerimientos del usuario. ¿Cuáles son las consecuencias de la introducción de este concepto?

- La administración mide y evalúa su actividad en función de lo que ofrece al ciudadano y de lo que éste necesita.
- La actividad de la administración se orienta hacia la creación de calidad en el servicio.

Dado que lo que más valora el ciudadano es la prestación del servicio en sí, la administración se exigirá a sí misma mayor calidad en su servicio y en su trato con el ciudadano. Este concepto hay que relacionarlo con:

- Percepción o imagen que tiene el público de la administración.
- Eficacia y receptividad de la Administración. Todo ello nos lleva a pensar que la receptividad en la aplicación de las políticas se ha convertido en elemento de eficacia para los poderes públicos. Y no se hace referencia a una acción que el funcionario público puede hacer o no hacer, sino a la consecuencia del modo en que la administración cumple sus funciones y ejerce su poder.

2.3. HIPÓTESIS:

2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL:

La Gestión de Recursos Humanos se relaciona positivamente con la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Nuevo Occoro, Periodo 2017.

2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:

2.3.2.1. La Gestión de Recursos Humanos en su dimensión servicio público se relaciona positivamente con la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Nuevo Occoro, Periodo 2017.

2.3.2.2. La Gestión de Recursos Humanos en su dimensión calificación de las Fortalezas y Debilidades se relaciona positivamente con la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Nuevo Occoro, Periodo 2017.

2.3.2.3. La Gestión de Recursos Humanos en su dimensión selección de personal se relaciona positivamente con la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Nuevo Occoro, Periodo 2017.

2.4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS:

Adiestramiento: Es el proceso mediante el cual la empresa estimula al trabajador o empleado a incrementar sus conocimientos, destrezas y habilidades para aumentar la eficiencia en la ejecución de la tarea, y así contribuir a su propio bienestar y al de la institución, además de completar el proceso de selección, ya que orienta al nuevo empleado sobre las características y particularidades propias del trabajador.

Administración de Recursos Humanos: Es el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos administrativos en cuanto a las personas o a los recursos humanos como el reclutamiento, la formación, las remuneraciones y la evolución del desempeño.,

Árbol de problemas: Estructura conceptual en la que se establecen relaciones causales y de interdependencia entre las dificultades detectadas. Pretende ser una herramienta de clasificación de problemas.

Articulación: Es el área de contacto o unión entre entidades con objetivos afines, que permite coordinar de manera coherente, y a veces compartir, acciones y recursos para multiplicar el alcance; lograr más efectos e impacto/s.

Atribución: Es la medida en que los efectos (de desarrollo) observados pueden atribuirse a una intervención específica o a la actuación de una o

más partes del programa teniendo en cuenta otras intervenciones y/o factores exógenos (previstos o imprevistos).

Auditoría: Actividad de control independiente y objetivo que tiene como fin añadir valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a la organización a lograr sus objetivos, aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de la gestión de riesgos, el control y los procesos de dirección.

Base de datos (archivo): Conjunto de datos almacenados de manera organizada y sistemática, que pertenecen a un mismo contexto y se relacionan entre sí, los cuales son registrados o recolectados para su posterior uso.

Beneficiarios: Se trata de la población objetivo del Programa o Proyecto. Los beneficiarios pueden ser directos (Por ejemplo: aquellos que reciben un subsidio) e indirectos (Por ejemplo: la organización vecinal que utiliza o recibe en parte aportes de los subsidiados para realizar otras tareas o favorecer la realización de otros proyectos).

Campaña: Es una acción acotada en el tiempo, integrada en distintos campos, en función de promover algo concreto y específico. Necesita una estrategia de comunicación específica en la que se definan los públicos y los medios de comunicación adecuados y acordes con el objetivo de la campaña.

Capacitación: Es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. La capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización,

Circunstancia: Eventos que forman parte del contexto situacional, que ocurren con independencia de la voluntad del actor y que pueden influir

favorable o desfavorablemente en la construcción de la viabilidad de un plan.

Comunicación: Es la relación humana que consiste en la emisión/recepción de mensajes entre interlocutores en estado total de reciprocidad; es un proceso de intercambio de información que favorece la producción social de sentidos.

Consultoría: Servicio prestado por profesionales con experiencia y/o conocimientos específicos en una materia o tema destinado a ayudar a los directivos de una organización para identificar y superar determinados problemas que la afectan.

Contraparte: Se dice de aquel que se constituye en solidario para enfrentar con el actor una acción concreta. Algunas instituciones que apoyan con financiamiento proyectos diversos se convierten en “contrapartes” del proyecto en la medida que un proyecto les permite a ellos ejecutar el propio. Ambos actores (parte y contraparte) coinciden en la finalidad que pretende alcanzar el proyecto.

Costo-Beneficio: Es el grado en que el proyecto beneficiará al mayor número de personas al menor costo razonable. Responde a la lógica de alcanzar los mayores resultados con la optimización en el uso de los recursos.

Comunicación: organizacional Se concreta en las acciones comunicativas que parten de los vínculos y articulaciones de la organización y se proyectan potenciando la práctica y visibilidad de la institución y su tarea; es un proceso transversal que hace posible incluirlo en una política institucional.

Desarrollo: Se define como un proceso a largo plazo, que comprende el mejoramiento técnico, profesional, actitudinal, ético y su preparación para el desarrollo de funciones más complejas y es todo intento de mejorar el desempeño presente o futuro de los colaboradores, ejecutivos y administradores de una organización, enseñándole conocimientos,

cambiando sus actitudes o aumentando sus habilidades, esta es la última meta de estos programas de mejorar el desempeño futuro de la misma organización.

Desarrollo institucional: Es un ámbito o dimensión de las organizaciones que tienen como finalidad el fortalecimiento de las capacidades, la organización de las estructuras y la regularidad de funcionamiento y las relaciones y vínculos internos y externos. Apunta a fortalecer las condiciones de procesos de cambio sustentables e incluye al desarrollo organizacional.

Diagnóstico institucional – organizacional: Es la evaluación de una entidad en términos de sus capacidades, sistemas, estructura y políticas, y en relación a su contexto externo que le permite el logro de sus objetivos.

Efecto/s: Cambio/s que resulta/n de la utilización de resultados inmediatos, durante la implementación del proyecto o poco después, inclusive cambios no pretendidos. Por lo general los cambios están relacionados a nivel de los objetivos específicos planteados. Deberían ser alcanzables dentro de los límites de tiempo (plazo) y presupuesto del proyecto/programa.

Eficacia: (efectividad) Refleja en qué medida se espera alcanzar o ha sido alcanzado el objetivo específico de un proyecto, teniéndose en cuenta tanto el nivel de logro, como los períodos temporales para hacerlo. La eficacia es un término que indica la contribución de un proyecto al logro de su objetivo específico.

Eficiencia: Es la capacidad del proyecto para transformar los insumos o recursos financieros, humanos y materiales en resultados. Establece el rendimiento o productividad con que se realiza esta transformación.

Evaluación: Proceso sistemático para identificar los logros del proyecto, calificándolos y/o midiéndolos mediante la comparación de los efectos obtenidos con los efectos pretendidos en el/los objetivo/s del proyecto. La

evaluación puede ser realizada periódicamente durante la implementación del proyecto o específicamente a su conclusión.

Es una función que consiste en hacer una apreciación - tan sistemática y objetiva como sea posible- sobre un proyecto, programa o conjunto de líneas de acción, su concepción, su realización y sus efectos. Determina la pertinencia de sus objetivos y su grado de realización, la eficiencia en cuanto a su desarrollo y a la eficacia del impacto y la viabilidad. Al evaluar comparamos, en un momento determinado, lo que queríamos lograr hasta ese momento en un proyecto, con lo que realmente hemos logrado. Tipos de Evaluación: interna, auto-evaluación, externa, independiente, ex – ante (es más un diagnóstico), acompañante, ex – post, conjunta, participativa, sectorial.

Gestión: Conjunto de acciones que se llevan a cabo para alcanzar un objetivo previsto. Abarca el momento en que se planifica lo que se desea hacer, la ejecución de lo planificado y el proceso de control (monitoreo) y evaluación.

Indicador/es: Evidencia/s cuantitativa/s o cualitativa/s utilizada/s como criterios para valorar y evaluar el comportamiento y la dinámica de las variables que caracterizan los objetivos del proyecto, y para apreciar el grado de realización de los cambios pretendidos. Idealmente los indicadores deben ser independientes, verificables y definidos con precisión en términos de su naturaleza y plazo de tiempo estipulados. Deben expresar: quién, cuánto, qué calidad, cuándo y dónde.

Institución: Cualquier organismo o grupo social – cuerpos normativos, jurídicos y culturales, conformados por un conjunto de ideas, creencias, valores y reglas que condicionan las formas de intercambio social - que, con determinados medios y recursos, persigue la realización de unos fines o propósitos.

Insumos (inputs): Son los recursos humanos, financieros, técnicos y/o materiales que permiten la ejecución de las actividades del proyecto.

Interesados: Aquellas personas, organizaciones, categorías o grupos de personas que están participando en un proyecto (por ejemplo, beneficiarios, trabajadores pagados o voluntarios, donantes, contrapartes y otros organismos, el gobierno local, etc.). El término incluye a aquellos que podrían ser afectados por el proyecto y a aquellos que procurarán que éste funcione o se ejecute.

Oportunidad/es: Elementos o circunstancias que pueden ser beneficiosos para los objetivos del proyecto/programa. Ventaja que ofrece la situación analizada. Superioridad, provecho o beneficio que pueden brindar actores o circunstancias exteriores a la propia organización.

Organización: Sistema social conformado por individuos y grupos de individuos, que dotados de recursos y dentro de un determinado contexto, desarrolla regularmente un conjunto de tareas orientadas por valores comunes hacia la obtención de un determinado fin.

Organigrama: Es un esquema gráfico en el que se indican las relaciones de las distintas funciones entre sí y con respecto a los distintos niveles de la estructura de la organización.

Planificación: Acción intelectual de anticiparse y prever. Es un proceso dinámico y flexible que requiere de cierta lógica y metodología para el logro de una determinada expectativa.

Producto: Resultado concreto, observable y tangible de las actividades. Se logra por la ejecución de actividades y la aplicación de recursos.

Programa/s: Es un conjunto de proyectos que son ejecutados o respaldados por una organización – que usualmente se identifica en términos de un área geográfica, un sector de la población, o un tema – respecto de los cuales se adopta un enfoque coordinado. Un programa, al igual que un proyecto, puede incluir la colaboración entre varias organizaciones.

Proyecto: Es una actividad o conjunto de actividades que permiten alcanzar un objetivo determinado en un lugar y tiempo limitado. Permite cambiar realidades. El proyecto deberá definir claramente los objetivos, el cronograma de actividades, metodologías, tiempo y recursos.

Reclutamiento: Es un conjunto de técnicas y procedimientos que se proponen atraer candidatos potencialmente calificados y capaces para ocupar puestos dentro de la organización.

Rol: Papel que la organización juega en un determinado contexto en relación a otros actores. El rol especifica el campo de acción de la organización. Representa la respuesta a la pregunta ¿quiénes somos y a qué sector pertenecemos?

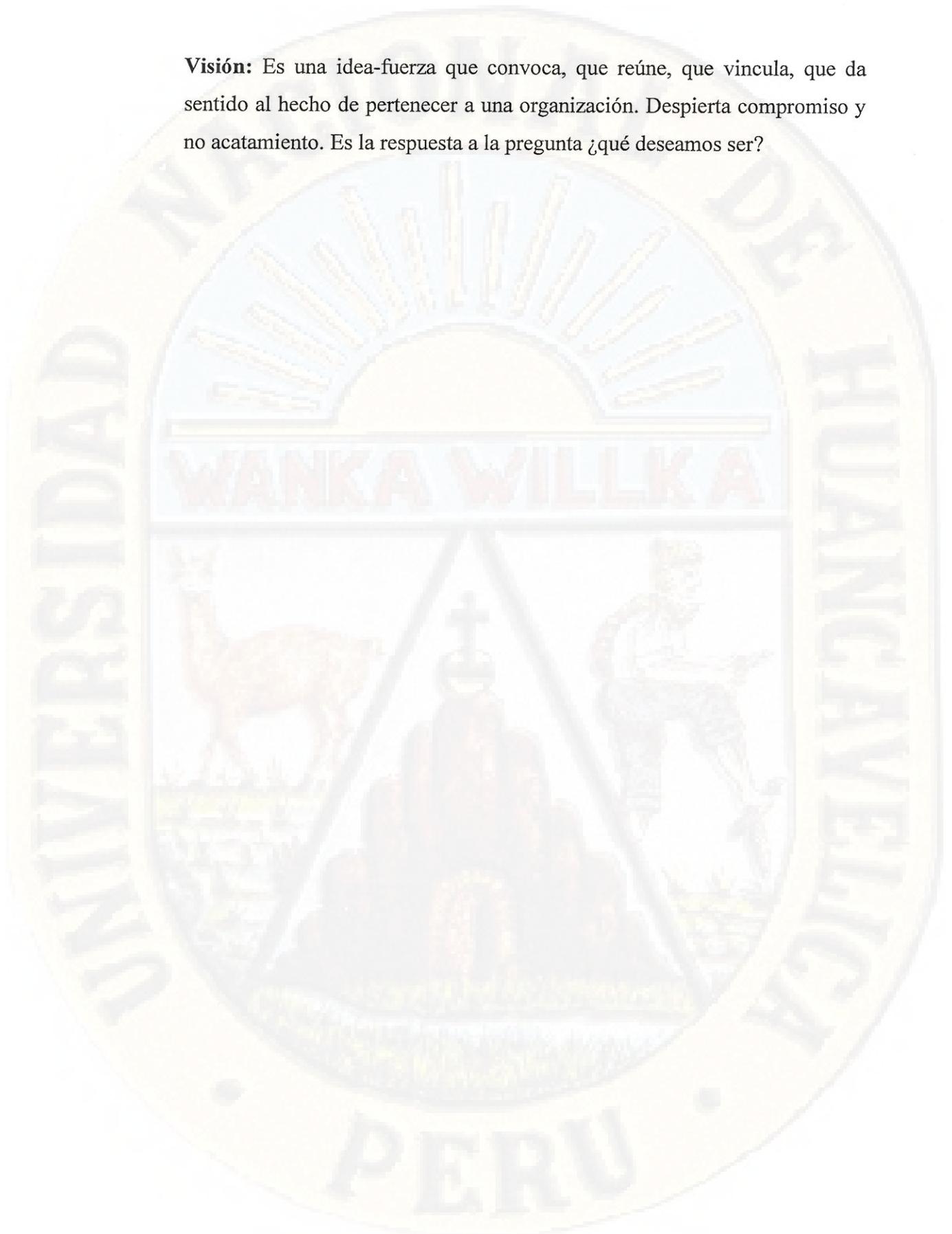
Sistema: Un conjunto de partes que conforman un todo complejo o unitario, que están interrelacionadas y coordinadas entre sí para lograr uno o varios objetivos predeterminados.

Trayectoria: Recorrido, avance. Indica el orden de las operaciones y el impacto correspondiente en el cambio situacional. La trayectoria es la resultante de la acción de quienes promueven una determinada estrategia y la de quienes se oponen a ella.

Valores: Son los elementos y aspectos éticos constitutivos que rigen las decisiones y orientan las acciones de una organización.

Viabilidad: Es el criterio que alude a la capacidad, legitimidad y posibilidad de ejecución de un proyecto en la población destinataria y su entorno social y político, teniendo en cuenta los supuestos y factores externos que pueden repercutir en el proyecto y que podrían facilitar o impedir su ejecución. El proyecto debe ser: comprensible en su entorno social, deseable en el aspecto social, manejable en términos de la organización existente, aceptable en términos de la organización existente, factible en sus aspectos técnicos y términos económicos.

Visión: Es una idea-fuerza que convoca, que reúne, que vincula, que da sentido al hecho de pertenecer a una organización. Despierta compromiso y no acatamiento. Es la respuesta a la pregunta ¿qué deseamos ser?



2.5. DEFINICIÓN OPERATIVA DE VARIABLES E INDICADORES

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERATIVA	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Gestión de Recursos Humanos	La GRH desarrolla las actividades que estimulen la generación de competencias para que las empresas alcancen exitosamente sus metas. En la actualidad constituye la ventaja competitiva empresarial básica, desplazando de un primer plano tanto a los recursos naturales, energéticos, tecnológicos como a los financieros. Su objetivo básico se centra en organizar a los trabajadores de acuerdo a la estrategia de la organización y la puesta en marcha de dicha estrategia a través del accionar de los trabajadores, con el fin de lograr el éxito organizacional y enfrentar a la competencia. SOUTO, A. (2013);	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio Público • Calificación de Fortalezas y Debilidades • Selección de personal 	<ul style="list-style-type: none"> • Usuarios atendidos • Atención personalizada • Interés al Usuario • Comprensión • Número de personal adecuado • Cumplimiento de actividades • Capacidades • Compromiso • Entrevista personal • Examen de conocimientos • Experiencial laboral 	<p>Nunca</p> <p>Casi nunca</p> <p>A veces</p> <p>Casi Siempre</p>
Calidad de Servicio Publico	La expresión “Servicio Público”, corresponde a una categoría jurídica, que hace referencia a un conjunto de actividades de carácter general que una persona estatal o privada realiza con el fin de suministrar a otras personas prestaciones, que le facilitan el ejercicio de su derecho a tener una vida digna, por lo tanto, incluye actividades de muy variado orden como son; la salud, la educación, el suministro de agua, la energía, el transporte y las telecomunicaciones, entre otras. ATEHORTUA, C. (2014);	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción del Usuario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Características • Comunicación • Coordinación • Fiabilidad • Tiempo de respuesta 	<p>Siempre</p>

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN.

El trabajo de investigación es de tipo descriptivo por qué se evaluó, se recolecto datos y se analizó, sobre aspectos o dimensiones del problema que se investiga.

El nivel de investigación es Descriptivo – Correlacional, lo que nos permitió describir sobre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio público y determinar la relación que existe entre estas variables, para alcanzar los objetivos propuestos y demostrar la hipótesis de la investigación.

Sampietri R. (2004) Metodología de la Investigación: Los estudios correlacionales tienen como propósito evaluar la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables. (En un contexto particular).

Sampietri R. (2004) Metodología de la Investigación: Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se somete a un análisis. Es un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide o recolecta información sobre cada una de ellas, para así describir lo que se investiga.

3.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.

3.2.1. MÉTODO INDUCTIVO

Obtención de conocimientos de lo particular a lo general, estableciendo proposiciones de carácter general inferidas de la observación y el estudio analítico de hechos y fenómenos particulares.

3.2.2. MÉTODO DEDUCTIVO

Razonamiento mental que conduce de lo general a lo particular. Permite partir de proposiciones o supuestos generales que se deriva a otra proposición o juicio particular.

3.2.3. MÉTODO CORRELACIONAL

Estudia la relación entre dos o más variables de estudio.

3.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.

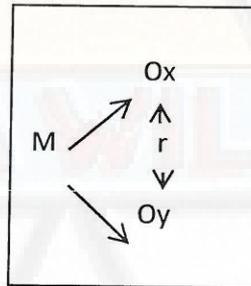
El trabajo de investigación utilizó el diseño No Experimental: transaccional – descriptivo – correlacional.

Sampieri R. (2004) Metodología de la Investigación: Los diseños transaccionales correlacionales – causales; estos diseños describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. Se trata de descripciones, pero no de categorías, conceptos, objetos, ni variables individuales, sino de sus relaciones, sean estas puramente correlacionales o relaciones causales. En estos diseños lo que se mide –analiza (enfoque cuantitativo) la asociación entre categorías, conceptos, objeto o variables en un momento determinado. A veces únicamente en términos correlacionales, otras en términos de relación causa-efecto (razones por la que se manifiesta una categoría, una variable, un suceso o un concepto) (causales).

Los diseños transaccionales correlacionales-causales, tienen como objetivo describir relaciones entre dos o más variables en un momento determinado. Se trata también de descripciones, pero no de variables individuales sino de sus relaciones, sean estos puramente correlacionales o

relaciones causales. En estos diseños lo que se mide es la relación entre variables en un tiempo determinado.

Hernández Sampieri; La investigación no experimental, es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, es investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlas.



Dónde:

- M : Muestra
- O : Observación
- X : Gestión de Recursos Humanos
- Y : Calidad de servicios

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA.

3.4.1. POBLACIÓN Y MUESTRA

La investigación abarcó tomando como referencia al personal administrativo que labora en la Municipalidad Distrital de Nuevo Occoro, siendo en total 40 personas.

Balestrini (1997, p. 137), la población es un conjunto finito o infinito de personas o elementos que presentan características comunes y para el cual serán validadas en las conclusiones obtenidas en la investigación.

3.4.2. MUESTREO

El tipo de muestreo que se utilizó para la investigación fue el muestreo no probabilístico de tipo intencional, ya que no se aplicó ningún cálculo probabilístico de los elementos de la población y muestra de estudio.

3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

Las técnicas y los instrumentos a ser utilizados para adjuntar y capturar datos serán los siguientes;

Nº	Técnicas	Instrumentos
1	Observación	Ficha o Formulario de Observación
2	Entrevistas	Guía de Entrevista
3	Encuestas	Cuestionario de Encuesta

3.6. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.

Concluido el trabajo de campo, se procedió a construir una base de datos para luego realizar los análisis estadísticos en el paquete SPSS versión 21.0.

Se presenta los datos en tablas de frecuencias, gráficos de pastel y la interpretación respectiva.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS:

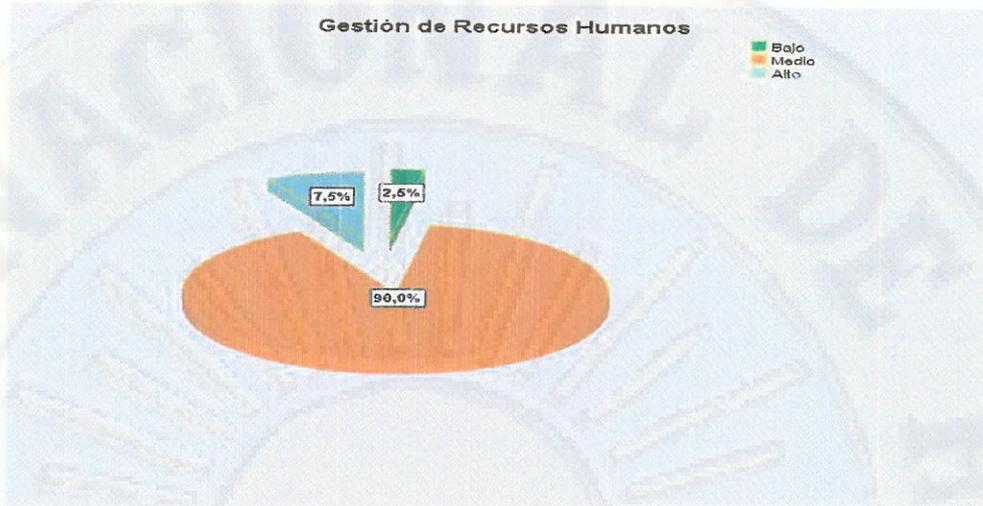
4.1.1. Análisis, Presentación e Interpretación de la Distribución de Frecuencias de los Resultados de la Variable: Gestión de Recursos Humanos:

Tabla N° 01: Resultado del estado de la Gestión de Recursos Humanos en la Municipalidad Distrital de Nuevo Occoro-Periodo 2017.

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	2,5
Medio	36	90,0
Alto	3	7,5
Total	40	100,0

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado.

Gráfico N° 01: Diagrama del estado de la Gestión de Recursos Humanos en la Municipalidad Distrital de Nuevo Occoro-Periodo 2017.



Fuente: Tabla N° 01.

✓ **INTERPRETACIÓN DEL GRAFICO N° 01:**

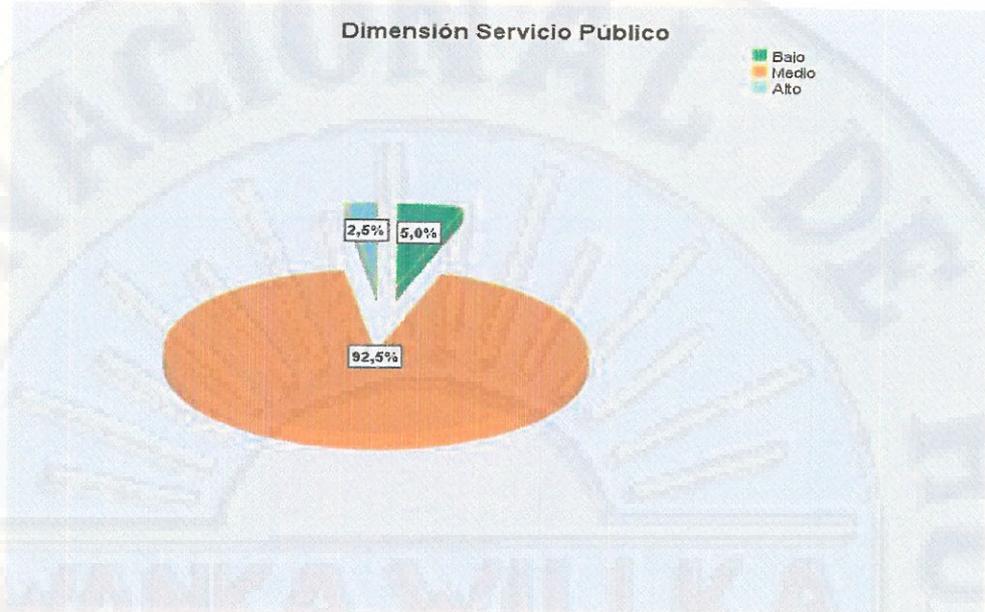
En la tabla N° 01 podemos observar los resultados del nivel de la Gestión de Recursos Humanos en la Municipalidad Distrital de Nuevo Occoro, el 2,5% (1) de los casos presenta un nivel bajo, en el 90,0% (36) presentan un nivel medio y en el 7,5%(3) tienen un nivel alto.

Tabla N° 02: Resultados del estado de la Gestión de Recursos Humanos en su dimensión Servicio Público en la Municipalidad Distrital de Nuevo Occoro Periodo 2017.

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	5,0
Medio	37	92,5
Alto	1	2,5
Total	40	100,0

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado.

Gráfico N° 02: Diagrama del estado de la Gestión de Recursos Humanos en su dimensión Servicio Público en la Municipalidad Distrital de Nuevo Occoro Periodo 2017.



Fuente: Tabla N° 02.

✓ **INTERPRETACIÓN DEL GRAFICO N° 02:**

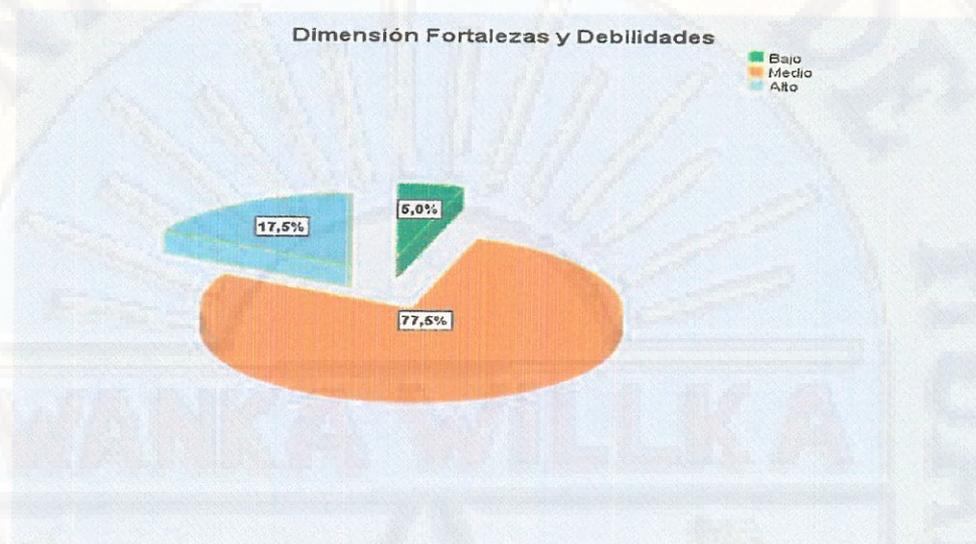
En la tabla N° 02 podemos observar los resultados de la Gestión de Recursos Humanos en su dimensión de Servicio Público en la Municipalidad Distrital de Nuevo Occoro, el 5,0% (2) tienen un nivel bajo, el 92,5% (37) tienen un nivel medio y en el 2,5%(1) tienen un nivel alto. Según estos resultados la percepción que prevalece en los sujetos encuestados es en el nivel medio.

Tabla N° 03: Resultados del estado de la Gestión de Recursos Humanos en su dimensión calificación de Fortalezas y Debilidades en la Municipalidad Distrital de Nuevo Occoro-Periodo 2017.

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	5,0
Medio	31	77,5
Alto	7	17,5
Total	40	100,0

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado.

Gráfico N° 03: Diagrama del estado de la Gestión de Recursos Humanos en su dimensión calificación de Fortalezas y Debilidades en la Municipalidad Distrital de Nuevo Occoro-Periodo 2017.



Fuente: Tabla N° 03.

✓ **INTERPRETACIÓN DEL GRAFICO N° 03:**

En la tabla N° 03 podemos observar los de la Gestión de Recursos Humanos en su dimensión de calificación de Fortalezas y Debilidades en la Municipalidad Distrital de Nuevo Occoro, el 5,0% (2) tienen un nivel bajo, el 77,5% (31) tienen un nivel medio y el 17,5% (7) tienen un nivel alto. Nuevamente según estos resultados la percepción que prevalece en los sujetos encuestados es en el nivel medio.

Tabla N° 04: Resultados del estado de la Gestión de Recursos Humanos en su dimensión Selección de Personal en la Municipalidad Distrital de Nuevo Occoro Periodo 2017.

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	2,5
Medio	38	95,0
Alto	1	2,5
Total	40	100,0

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado.

Gráfico N° 04: Diagrama del estado de la Gestión de Recursos Humanos en su dimensión Selección de Personal en la Municipalidad Distrital de Nuevo Occoro Periodo 2017.



Fuente: Tabla N° 04.

✓ **INTERPRETACIÓN DEL GRAFICO N° 04:**

En la tabla N° 04 podemos observar los resultados de la Gestión de Recursos Humanos en su dimensión de Selección del Personal en la Municipalidad Distrital de Nuevo Occoro, el 2,5% (1) tienen un nivel bajo, el 95,0% (38) tienen un nivel medio y el 2.5%(1) tienen un nivel alto. Nuevamente según estos resultados la percepción que prevalece en los sujetos encuestados es en el nivel medio.

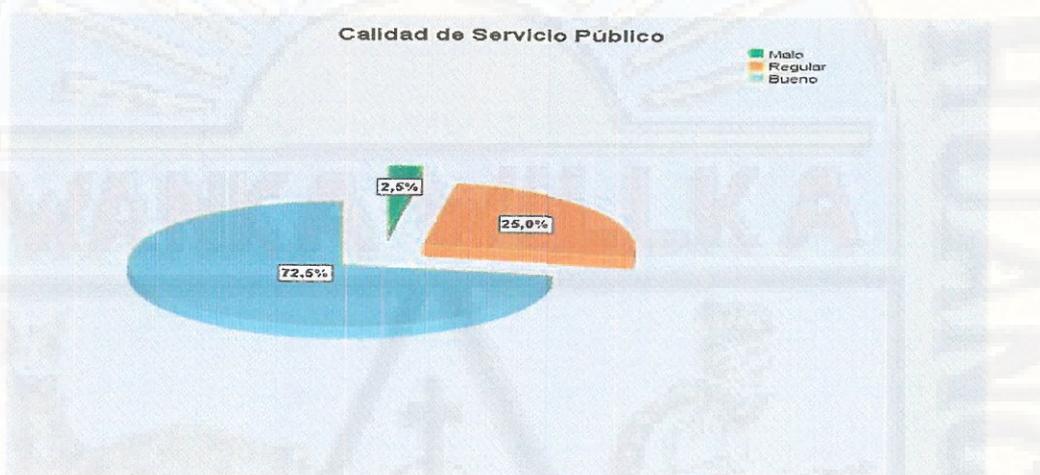
4.1.2. Análisis, Presentación e Interpretación de la Distribución De Frecuencias de los Resultados de la Variable: Calidad de Servicio Público.

Tabla N° 05: Resultado de la Calidad de los Servicios Públicos en la Municipalidad Distrital de Nuevo Occoro-Periodo 2017.

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Malo	1	2,5
Regular	10	25,0
Buena	29	72,5
Total	40	100,0

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado.

Gráfico N° 05: Diagrama de la Calidad de los Servicios Públicos en la Municipalidad Distrital de Nuevo Occoro-Periodo 2017.



Fuente: Tabla N° 05.

✓ **INTERPRETACIÓN DEL GRAFICO N° 05:**

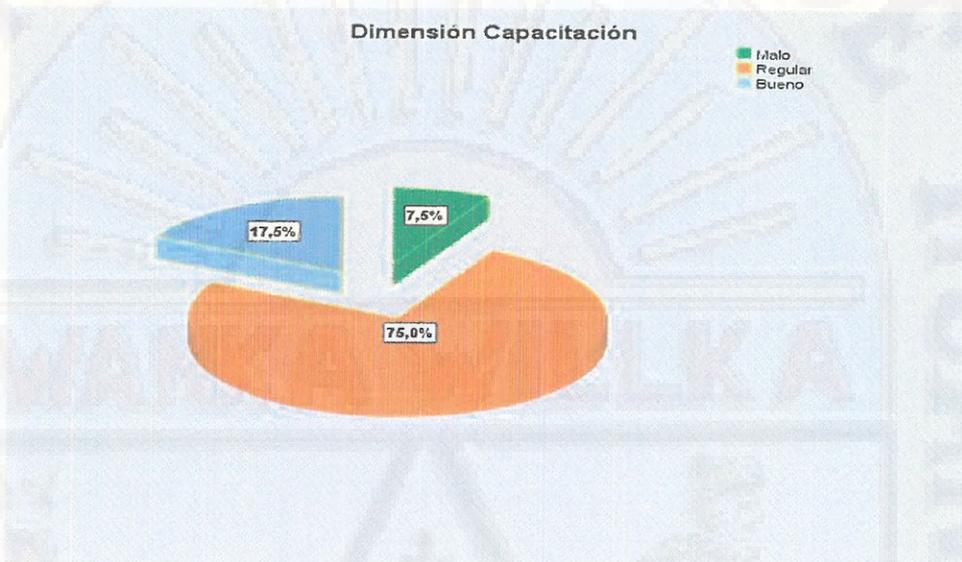
En la tabla N° 05 podemos observar los resultados de la calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Nuevo Occoro, el 2,5% (1) tienen un nivel malo, el 25,0% (10) tienen un nivel regular y el 72,5%(29) tienen un nivel bueno. Según estos resultados la percepción que prevalece en los sujetos encuestados es en el nivel bueno.

Tabla N° 06: Resultados del estado de la Calidad de los Servicios Públicos en su dimensión capacitación en la Municipalidad Distrital de Nuevo Occoro-Periodo 2017.

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Malo	3	7,5
Regular	30	75,0
Buena	7	17,5
Total	40	100,0

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado.

Gráfico N° 06: Diagrama del estado de la Calidad de los Servicios Públicos en su dimensión capacitación en la Municipalidad Distrital de Nuevo Occoro Periodo 2017.



Fuente: Tabla N° 06.

✓ **INTERPRETACIÓN DEL GRAFICO N° 06:**

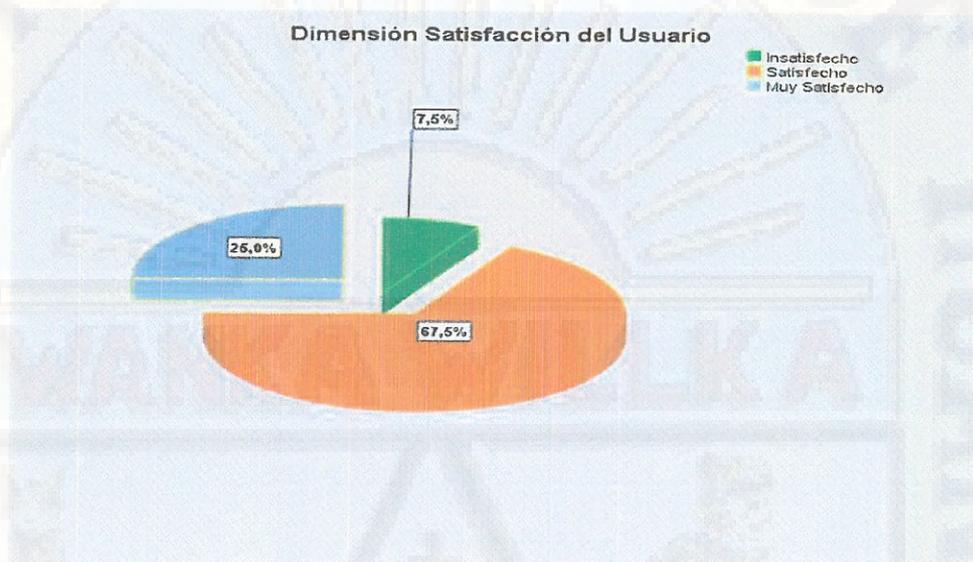
En la tabla N° 06 podemos observar los resultados de la calidad de servicio público en su dimensión capacitación en la Municipalidad Distrital de Nuevo Occoro, el 7,5% (3) tienen un nivel malo, el 75,0% (30) tienen un nivel regular y en el 17,5%(7) tienen un nivel bueno. Según estos resultados la percepción que prevalece en los sujetos encuestados es en el nivel regular.

Tabla N° 07: Resultados del estado de la Calidad de los Servicios Públicos en su dimensión satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Nuevo Occoro-Periodo 2017.

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	3	7,5
Satisfecho	27	67,5
Muy Satisfecho	10	25,0
Total	40	100,0

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado.

Gráfico N° 07: Diagrama del estado de la Calidad de los Servicios Públicos en su dimensión satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Nuevo Occoro-Periodo 2017.



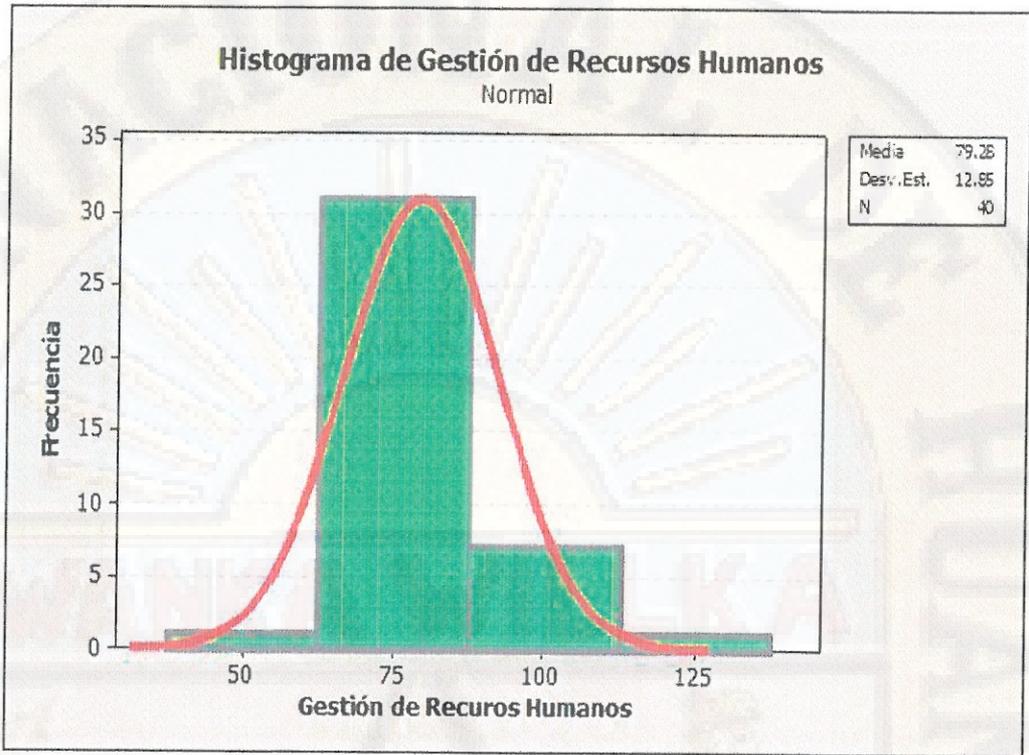
Fuente: Tabla N° 07.

✓ **INTERPRETACIÓN DEL GRAFICO N° 07:**

En la tabla N° 07 podemos observar los resultados de la calidad de servicio público en su dimensión de Satisfacción del Usuario en la Municipalidad Distrital de Nuevo Occoro, el 7,5% (3) tienen un nivel insatisfecho, el 67,5% (27) tienen un nivel satisfecho y en el 25,0%(10) tienen un nivel muy satisfecho. Según estos resultados la percepción que prevalece en los sujetos encuestados es en el nivel satisfecho.

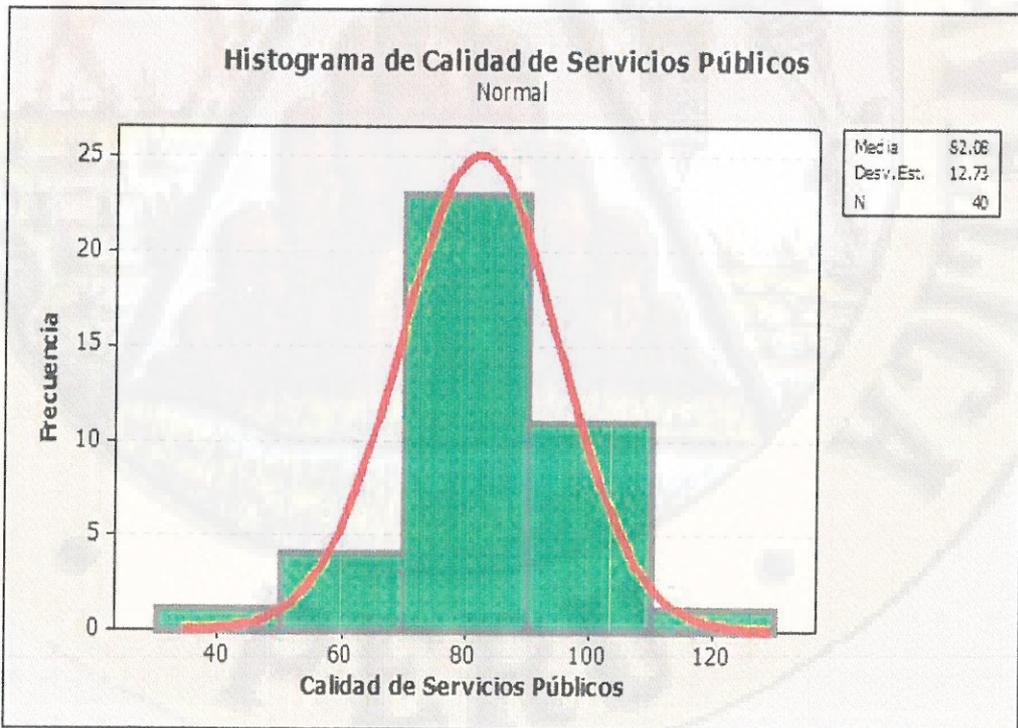
4.1.3. Comportamiento de los Histogramas de las Variables en la Muestra de la Investigación:

a. **Tabla N° 08:** Distribución normal de la Gestión de Recursos Humanos en la Municipalidad Distrital de Nuevo Occoro-periodo 2017.



Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado.

b. **Tabla N° 09:** Distribución normal de la Calidad de Servicios Públicos en la Municipalidad Distrital de Nuevo Occoro-periodo 2017.



Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado.

4.1.4. Medidas de Tendencia Central y de Variabilidad, de la Gestión de Recursos Humanos y la Calidad de Servicio Público en la Municipalidad Distrital de Nuevo Occoro-Periodo 2017.

Tabla N° 10: *Estadígrafos*

Estadísticos	Gestión de Recursos Humanos		Calidad de Servicio Público
	Válido	Perdidos	
N	40	0	40
Media	79,28		82,08
Error estándar de la media	2,032		2,012
Mediana	77,00		82,00
Moda	73		82
Desviación estándar	12,854		12,727
Varianza	165,230		161,969
Rango	79		71
Mínimo	46		39
Máximo	125		110
Suma	3171		3283

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado.

✓ INTERPRETACIÓN TABLA N° 10:

- **Gestión de Recursos Humanos:** El promedio de los encuestados obtuvieron un puntaje de 79.28. El 50% de los sujetos está por encima del valor de 77.00 y el restante 50% se sitúa por debajo de este valor. La frecuencia que mayor se repitió fueron 73, así mismo, se desvían de 79.28, en promedio de 12.854 unidades. La puntuación más alta observada es 125; mientras la mínima es 46 puntos.
- **Calidad de Servicio Público:** El promedio de los encuestados obtuvieron un puntaje de 82.08. El 50% de los sujetos está por encima del valor de 82.00 y el restante 50% se sitúa por debajo de este valor. La frecuencia que mayor se repitió fueron 82, así mismo, se desvían de 82.08, en promedio 12.727 unidades. La puntuación más alta observada es 110 puntos; mientras la mínima es 39 puntos.

4.1.5. Relación Entre Gestión de Recursos Humanos y Calidad de Servicios Públicos:

Tabla N° 11: *Correlación de Pearson entre las variables Gestión de Recursos Humanos y Calidad de Servicios Públicos.*

		Gestión de Recursos Humanos	Calidad de Servicio Público
Gestión de Recursos Humanos	Correlación de Pearson	1	,432**
	Sig. (bilateral)		,005
	N	40	40
Calidad de Servicio Público	Correlación de Pearson	,432**	1
	Sig. (bilateral)	,005	
	N	40	40

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

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado.

Aplicando la fórmula de la “r” Pearson:

$$r = \frac{n \sum (XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2][n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

r = 0.432

En consecuencia, la Correlación entre la Gestión de Recursos Humanos y la Calidad de Servicio Público en la Municipalidad Distrital de Nuevo Occoro Periodo 2017. Es **Correlación positiva débil**, debido a que **r = 0.432**, con respecto a la muestra de estudio, (Ver Tabla 15).

4.1.6. Relación Entre la Dimensión Servicio Público y la Variable Calidad de Servicio Público:

Tabla N° 12: *Correlación de Pearson entre la dimensión servicio públicos y Calidad de Servicios Públicos.*

		Dimensión Servicio Público	Calidad de Servicio Público
Dimensión Servicio Público	Correlación de Pearson	1	,479
	Sig. (bilateral)		,005
	N	40	40
Calidad de Servicio Público	Correlación de Pearson	,479	1
	Sig. (bilateral)	,005	
	N	40	40

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado.

Aplicando la fórmula de la "r" Pearson:

$$r = \frac{n \sum (XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2][n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

r = 0.479

En consecuencia, la Correlación entre las dimensión Servicio Público y la variable Calidad de Servicio Público en la Municipalidad Distrital de Nuevo Occoro-Periodo 2017. Es **Correlación positiva débil**, debido a que **r = 0.479**, con respecto a la muestra de estudio, (Ver Tabla 15).

4.1.7. Relación Entre la Dimensión Calificación de Fortalezas y Debilidades y la Variable Calidad de Servicio Público:

Tabla N° 13: *Correlación de Pearson entre la dimensión calificación de fortalezas y debilidades y Calidad de Servicios Públicos.*

		Dimensión Calificación de Fortalezas y Debilidades	Calidad de Servicio Público
Dimensión Calificación de Fortalezas y Debilidades	Correlación de Pearson	1	,602**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
Calidad de Servicio Público	Correlación de Pearson	,602**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

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

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado.

Aplicando la fórmula de la “r” Pearson:

$$r = \frac{n \sum (XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2][n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

$$r = 0.602$$

En consecuencia, la Correlación entre las dimensión Calificación de Fortalezas y Debilidades y la variable Calidad de Servicio Público en la Municipalidad Distrital de Nuevo Occoro-Periodo 2017. Es **Correlación positiva media**, debido a que $r = 0.602$, con respecto a la muestra de estudio, (Ver Tabla 15).

4.1.8. Relación Entre la Dimensión Selección de Personal y Debilidades y la Variable Calidad de Servicio Público:

Tabla N° 14: *Correlación de Pearson entre la dimensión selección de personal y Calidad de Servicios Públicos.*

		Dimensión Selección de Personal	Calidad de Servicio Público
Dimensión Selección de Personal	Correlación de Pearson	1	,738**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
Calidad de Servicio Público	Correlación de Pearson	,738**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

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

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado.

Aplicando la fórmula de la “r” Pearson:

$$r = \frac{n \sum (XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2][n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

r = 0.738

En consecuencia, la Correlación entre las dimensión Selección de Personal y la variable Calidad de Servicio Público en la Municipalidad Distrital de Nuevo Occoro-Periodo 2017. Es **Correlación positiva considerable**, debido a que $r = 0.738$, con respecto a la muestra de estudio, (Ver Tabla 15).

4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS:

4.2.1. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL:

- Nula (H₀)

La gestión de Recursos Humanos no se relaciona positivamente con la Calidad de Servicio Público en la Municipalidad Distrital de Nuevo Occoro, periodo 2017.

$$r_{xy} = 0$$

- **Alternativa (H1)**

La gestión de Recursos Humanos se relaciona positivamente con la Calidad de Servicio Público en la Municipalidad Distrital de Nuevo Occoro, periodo 2017.

$$r_{xy} \neq 0$$

✓ **Decisión:**

La relación encontrada entre las variables Gestión de Recursos Humanos y la Calidad de Servicio Público es de $r = 0.432$, la cual resulta ser positiva, es decir a medida, que mejora la Gestión de Recursos Humanos en la Municipalidad Distrital de Nuevo Occoro, mejora Correlativamente la Calidad de Servicio Público. Por lo tanto queda comprobada la Hipótesis General de Investigación y se rechaza la Hipótesis nula.

4.2.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 01:

- **Nula (H₀)**

La gestión de Recursos Humanos en su dimensión servicio público no se relaciona positivamente con la Calidad de Servicio Público en la Municipalidad Distrital de Nuevo Occoro, periodo 2017.

$$r_{xy} = 0$$

- **Alternativa (H1)**

La gestión de Recursos Humanos en su dimensión servicio público se relaciona positivamente con la Calidad de Servicio Público en la Municipalidad Distrital de Nuevo Occoro, periodo 2017.

$$r_{xy} \neq 0$$

✓ **Decisión:**

La relación encontrada entre la dimensión servicio público y la calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Nuevo Occoro es de $r=0.479$, la cual resulta ser Positiva, es decir a medida, que se mejora el servicio público, mejora Correlativamente Calidad de Servicio Público. Por lo tanto queda comprobada la Hipótesis específica de Investigación y se rechaza la Hipótesis nula.

4.2.3. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 02:

• **Nula (H₀)**

La gestión de Recursos Humanos en su dimensión calificación de fortalezas y debilidades no se relaciona positivamente con la Calidad de Servicio Público en la Municipalidad Distrital de Nuevo Occoro, periodo 2017.

$$r_{xy} = 0$$

• **Alterna (H₁)**

La gestión de Recursos Humanos en su dimensión calificación de fortalezas y debilidades se relaciona positivamente con la Calidad de Servicio Público en la Municipalidad Distrital de Nuevo Occoro, periodo 2017.

$$r_{xy} \neq 0$$

✓ **Decisión:**

La relación encontrada entre la dimensión calificación de fortalezas y debilidades y la calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital

de Nuevo Occoro es de $r=0.602$, la cual resulta ser Positiva, es decir a medida, que se mejora la calificación de fortalezas y debilidades, mejora Correlativamente Calidad de Servicio Público. Por lo tanto queda comprobada la Hipótesis específica de Investigación y se rechaza la Hipótesis nula.

4.2.4. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 03:

- **Nula (H₀)**

La gestión de Recursos Humanos en su dimensión selección de personal no se relaciona positivamente con la Calidad de Servicio Público en la Municipalidad Distrital de Nuevo Occoro, periodo 2017.

$$r_{xy} = 0$$

- **Alternativa (H₁)**

La gestión de Recursos Humanos en su dimensión selección de personal se relaciona positivamente con la Calidad de Servicio Público en la Municipalidad Distrital de Nuevo Occoro, periodo 2017.

$$r_{xy} \neq 0$$

✓ **Decisión:**

La relación encontrada entre la dimensión selección de personal y la calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Nuevo Occoro es de $r=0.738$, la cual resulta ser Positiva, es decir a medida, que se mejora la selección de personal, mejora Correlativamente Calidad de Servicio Público. Por lo tanto queda comprobada la Hipótesis específica de Investigación y se rechaza la Hipótesis nula.

4.3. DISCUSIÓN:

De los resultados evidentemente se puede observar que la correlación considerable está prevaleciendo con respecto a la Gestión de Recursos

Humanos, de la misma manera respecto a la Calidad de Servicio Público. Los resultados han evidenciado que al nivel de las dimensiones también prevalece la correlación media.

En el estudio se ha comprobado que existe relación positiva entre las variables Gestión de Recursos Humanos y la Calidad de Servicio Público en la Municipalidad Distrital de Nuevo Occoro-Periodo 2017. Al respecto hay estudios que demuestran la relación entre Gestión de Recursos Humanos y la Calidad de Servicio Público, también hay estudios que niegan esta relación.

Tabla N° 15: *Intensidad de la correlación “r” de Pearson.*

TABLA DE INTERPRETACIÓN DE LOS COEFICIENTES DE CORRELACIÓN - “PEARSON”	
Intervalos	Interpretación
- 1.00 =	Correlación negativa perfecta
- 0.90 =	Correlación negativa muy fuerte
- 0.75 =	Correlación negativa considerable
- 0.50 =	Correlación negativa media
- 0.10 =	Correlación negativa débil
0.00 =	No existe correlación alguna entre las variables
+ 0.10 =	Correlación positiva débil
+ 0.50 =	Correlación positiva media
+ 0.75 =	Correlación positiva considerable
+ 0.90 =	Correlación positiva muy fuerte
+ 1.00 =	Correlación positiva perfecta

Fuente: Metodología de la investigación-Roberto Hernández Sampiere, Carlos Fernández Collado, Pilar Baptista Lucio – Cuarta Edición- México.

Huarcaya, M. (2011); Concluye; La gestión Municipal referente desempeño eficiente de los colaboradores fueron programándose y aprobándose políticas para desarrollar una gestión descentralizada, delegándole autoridad, poder y responsabilidad a cada uno de los miembros involucrados en la gestión, en concordancia a las necesidades de atención de los servicios públicos y con la única finalidad de reforzar y ampliar los

sectores sociales productivos y turísticos en bienestar del desarrollo local de su jurisdicción y a nivel provincial.

Mego, O. (2011); Concluye; Los trabajadores (proveedores) de las diferentes áreas municipales califican el servicio como cuestionable (regular) como resultado de un accionar administrativo deficiente y un liderazgo ineficaz en la prestación de los servicios a los usuarios, para el proveedor los servicios más cuestionados a nivel de estado regular son: el servicio de organización del espacio físico del suelo, tránsito, vialidad y transportes, y el servicio de saneamiento, salubridad y limpieza pública; pero a nivel general y dimensionando los servicios más cuestionados son los servicios de Desarrollo Económico Local, Seguridad Ciudadana y Abastecimientos y Comercialización de productos y servicios, existiendo ciertas coincidencias con los usuarios en lo que respecta al servicio de seguridad ciudadana y desarrollo económico local.

También se demuestra que las autoridades, funcionarios, servidores y obreros municipales, califican, el servicio municipal como regular, por las condiciones de los ambientes donde laboran y los equipos, materiales con que desarrollan sus funciones no están acorde a la modernización y tendencias actuales.

Tejada, R. (2016); Concluye; Que las debilidades y las deficiencias en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Bagua, se manifiestan por un conocimiento y un uso de nivel MALO (M) en las dimensiones: perspectiva financiera, conocimiento del usuario, procesos internos de servicio y aprendizaje y crecimiento de estrategias en un Tablero de Mando; así mismo, por un conocimiento y una gestión de escala CASI NUNCA (CN) en las dimensiones: estratégica, operativa y financiera de la Administración de los Recursos Humanos.

Calero, J. (2015); Concluye; Que la gestión administrativa, debe ser adecuadamente llevada si contamos con personal adecuado que quiera brindar sus servicios sin ningún tipo de problemas, donde se planifique,

donde se establezca una buena organización, que haya un liderazgo que trate de comprometer a todos sus colaboradores y tratar de lograr los objetivos y también se trate de implementar un buen sistema de control, para verificar las actividades de la organización.

La calidad de servicios, en toda organización también es importante, porque los clientes o usuarios necesitan de todos nosotros que le brindemos buen trato y darle lo que ellos necesitan, de eso dependerá que vuelvan o en todo caso tengamos una buena imagen como institución.

Manuel, R. (2013); Concluye; Que la gestión de recursos humanos tiene una incidencia poco favorable en el cumplimiento de los objetivos institucionales de la Municipalidad Distrital de Pocollay. Las políticas de personal establecidas tienen una incidencia poco favorable en el cumplimiento de los objetivos institucionales de la Municipalidad Distrital de Pocollay, debido a que existe deficiencias en las políticas de personal, ya que frecuentemente no son claras, ni difundidas convencionalmente, no guardan estrecha relación con las leyes laborales, ni se aplican en la institución, en igualdad de condiciones para todas las áreas que comprenden. Asimismo, las políticas de personal no alcanzan un alto grado de aceptación, porque deben tratar de coincidir con las metas individuales de los trabajadores y metas de la organización.

La selección e inducción de personal tiene una incidencia poco favorable en el cumplimiento de los objetivos institucionales de la Municipalidad Distrital de Pocollay, debido a que no hay un adecuado proceso de reclutamiento, se analiza en forma no tan coherente e integral, asimismo, no se selecciona al personal de acuerdo a las exigencias de perfiles técnicos o profesionales para la contratación.

Finalmente con **Alpaca, H. (2013);** Concluye; Que se ha demostrado que los perfiles profesionales de los trabajadores de la Municipalidad Provincial San Miguel – Cajamarca no se encuentran alineados al Manual Normativo de Cargos ni al Manual de Organización y Funciones. La

Municipalidad Provincial de San Miguel – Cajamarca, cuenta con instrumentos de gestión donde se detallan o describen los perfiles de puestos como son el Manual Normativo de Clasificación de Cargos y el Manual de organización de Funciones MOF, sin embargo, no cuentan con un procedimiento para el proceso de reclutamiento y selección de personal. Los medios para ingresar a la función pública en la Municipalidad Provincial de San Miguel – Cajamarca, están inmersos en prácticas como: nepotismo, compadrazgos, patronazgo y clientelismo, que dificulta la existencia de un sistema de recursos humanos que garantice la imparcialidad y equidad al momento de llevar a cabo el proceso de selección, contratación y demás aspectos relacionados con la administración de recurso humano.

CONCLUSIONES

1. La relación encontrada entre las variables Gestión de Recursos Humanos y la Calidad de Servicio Público es de $r = 0.432$, la cual resulta ser positiva, es decir a medida, que mejora las Gestión de Recursos Humanos en la Municipalidad Distrital de Nuevo Occoro, mejora Correlativamente la Calidad de Servicio Público. Por lo tanto queda comprobada la Hipótesis General de Investigación y se rechaza la Hipótesis nula.
2. La relación encontrada entre la dimensión servicio público y la calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Nuevo Occoro es de $r=0.479$, la cual resulta ser Positiva, es decir a medida, que se mejora el servicio público, mejora Correlativamente Calidad de Servicio Público. Por lo tanto queda comprobada la Hipótesis específica de Investigación y se rechaza la Hipótesis nula.
3. La relación encontrada entre la dimensión calificación de fortalezas y debilidades y la calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Nuevo Occoro es de $r=0.602$, la cual resulta ser Positiva, es decir medida, que se mejora la calificación de fortalezas y debilidades, mejora Correlativamente Calidad de Servicio Público. Por lo tanto queda comprobada la Hipótesis específica de Investigación y se rechaza la Hipótesis nula.
4. La relación encontrada entre la dimensión selección de personal y la calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Nuevo Occoro es de $r=0.738$, la cual resulta ser Positiva, es decir a medida, que se mejora la selección de personal, mejora Correlativamente Calidad de Servicio Público. Por lo tanto queda comprobada la Hipótesis específica de Investigación y se rechaza la Hipótesis nula.

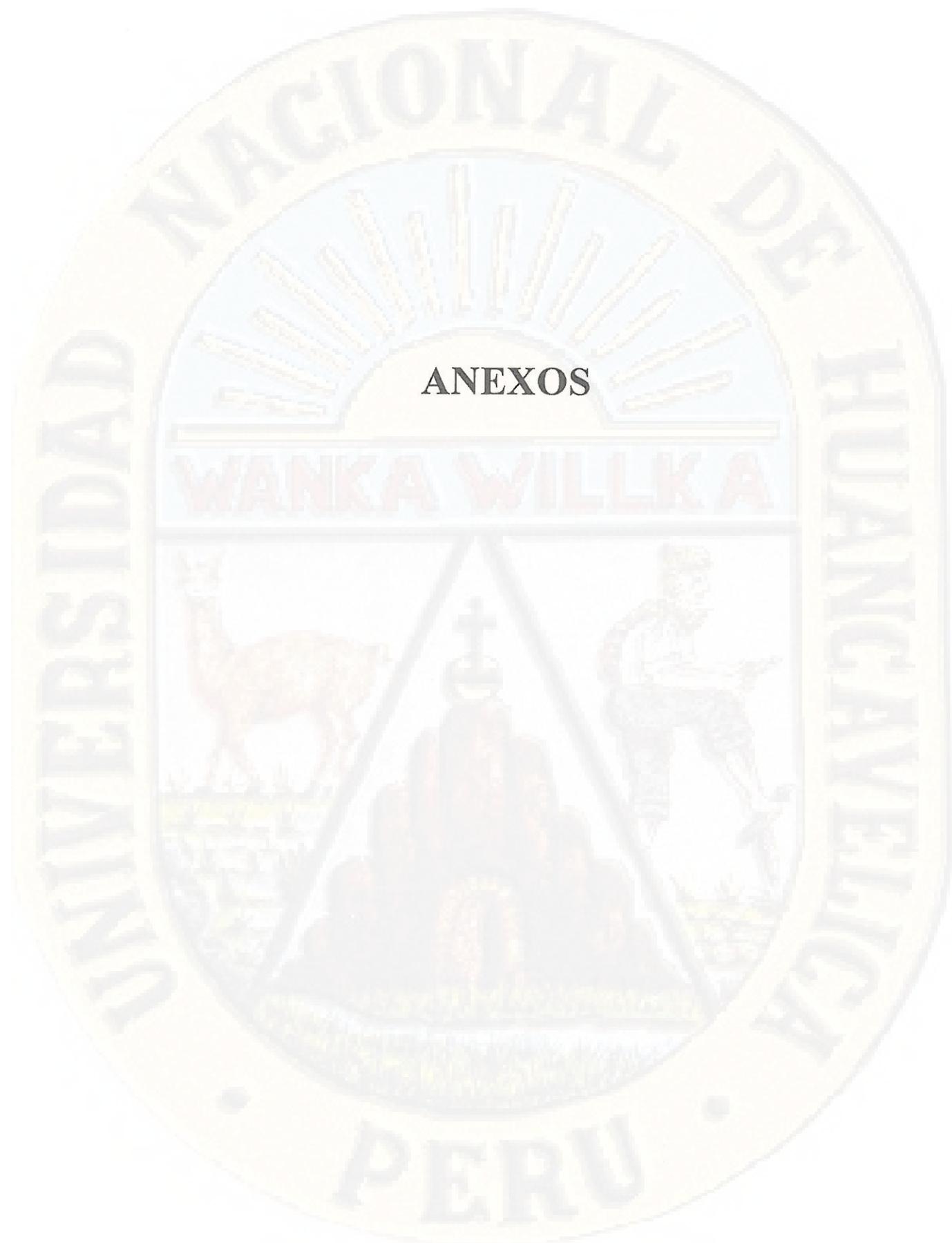
RECOMENDACIONES

1. Al determinarse que la relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Nuevo Occoro resulta ser positiva recomendamos identificar métodos y estrategias para fortalecer y mejorar la gestión de recursos humanos, mediante la comunicación efectiva así prestar un servicio público de mayor calidad.
2. Al determinarse que la relación entre la dimensión servicio público y la calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Nuevo Occoro, resulta ser positiva, recomendamos realizar capacitación de manera periódica al personal en temas concernientes a sus respectivas funciones, por ende así se mejorar la calidad de servicio público.
3. Al determinarse que la relación entre la dimensión calificación de fortalezas y debilidades y la calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Nuevo Occoro, resulta ser positiva, recomendamos evaluar e identificar las fortalezas y debilidades priorizando según importancia y gravedad, para la formulación de estrategias e implementarlas de manera gradual, así mejorar la calidad de servicio público.
4. Al determinarse que la relación entre la dimensión selección de personal y la calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Nuevo Occoro, resulta ser positiva, recomendamos implementar filtros más exigentes al momento de realizar las evaluaciones correspondientes a los postulantes algún puesto de trabajo dentro de la institución, así identificar recursos humanos capacitados y competente para prestar un servicio público de calidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- GARATE LUQUE, VICTOR; “Gestión del Talento Humano y su relación con el Desempeño Laboral del Personal de la Municipalidad Distrital de Pucucha – Apurímac”, 2014.
- MONICA CELIS M., “Gestión de Recursos Humanos: un Desafío Permanente”., Barcelona, Fundación Chile, 2005.
- HARRIS ECEVEDO, MELIDA, “Administración de la Calidad en los Recursos Humanos de la presidencia Municipal de Progreso de Obregón”, Hidalgo, Huamachuco, 2014.
- ESPINOZA SANCHEZ, NASER”, “Administración de Recursos Humanos y Calidad del Servicio al Público en la Municipalidad Distrital de Cachicadan”, Setiembre 2007.
- BARDALES CORREA, GISSELA, “Evaluación de Puestos de los Trabajadores de la Municipalidad Provincial San Miguel – Cajamarca de Acuerdo al manual Normativo de Clasificación de Cargos”, Trujillo 2013.
- GONZALES AÑORGA, CARLOS, “Gestión Administrativa y Calidad de los Servicios en la Municipalidad Provincial de Huaral”, Huacho, 2016.
- CHOQUE COTA, RAUL FREDY, “La Gestión de Recursos Humanos y su Incidencia en el Cumplimiento de Objetivos Institucionales en la Municipalidad Distrital de Pocollay”, Tacna 2010.
- CUENCA CERVERA, JAVIER, “Manual de Dirección y Gestión de Recursos Humanos en los Gobiernos Locales”, Gobierno de España, Instituto Nacional de Administración Pública, Madrid, 2010.
- CASERMEIRO DE GOYITA, MARÍA; Gobierno de la Provincia de Salta, secretaria de la Gobernación, secretaria de la Función Pública, “La Calidad de los Servicios Públicos”,

- BEHAR RIVERO, D. (2008). "Metodología de La Investigación". Shalom.
- CRONIN J, J., & TAYLOR S, A. (1992). "Medición De La Calidad Del Servicio: Reexamen Y Extensión. Journal of Marketing".
- CROSBY, P. (1980). "La Calidad No Cuesta: El Arte De Cerciorarse De La Calidad". México: Cecsa.
- HERNÁNDEZ SAMPIERI, R., FERNÁNDEZ COLLADO, C., & BAPTISTA LUCIO, M. (1998). Metodología De Investigación. México: Mc Graw Hill.
- VARGAS, M., & ALDANA DE LA VEGA, L. (2008). "Calidad Y Servicio: Conceptos Y Herramientas". Bogota: Ecoe.
- ZEITHAML VALARIE, A., PARASURAMAN, A., & BERRY, L. (1993). "Calidad Total En La Gestión De Servicios". Madrid: Díaz de Santos.
- SHERAM, A.W. UR) Y BOHLANDER (1994). "Administración de Recursos Humanos", Grupo Editorial Iberoamérica, México DF.
- BEER, M. ET AL [1992]. "Gestión de Recursos Humanos. Ministerio del Trabajo y Seguridad Social". Madrid.
- CUMMINGS, L.L. [1994] "Recursos Humanos: desempeño y evaluación". Editorial Trillas. México.
- CHIAVENATO, I. [1988]. "Administración de Recursos Humanos: desempeño y evaluación". Editorial Mc Graw Hill, México.
- CHIAVENATO. I (1992): "Administración de Recursos Humanos". Editorial Mc Graw. Hill. México.
- CORDOVA. J (2016) "Guía sobre el Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos en el Sector Público", Litho & Arte SAC, Lima



ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

“GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y LA CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NUEVO OCCORO – PERIODO -2017.”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN
<p>GENERAL: ¿De qué manera se relaciona la Gestión de Recursos Humanos y la calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Nuevo Occoro - Período 2017?</p> <p>ESPECÍFICO 01: ¿De qué manera la Gestión de Recursos Humanos en su dimensión Servicio Público se relaciona con la calidad de servicio público, en la Municipalidad Distrital de Nuevo Occoro - Período 2017?</p> <p>ESPECÍFICO 02: ¿De qué manera la Gestión de Recursos Humanos en su dimensión Calificación de Fortalezas y Debilidades se relaciona con la calidad de servicio público, en la Municipalidad Distrital de Nuevo Occoro - Período 2017?</p> <p>ESPECÍFICO 03: ¿De qué manera la Gestión de Recursos Humanos en su dimensión selección de personal se relaciona con la calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Nuevo Occoro - Período 2017?</p>	<p>GENERAL: Determinar cómo la Gestión de Recursos Humanos se relaciona con la calidad de Servicio Público, en la Municipalidad Distrital de Nuevo Occoro - Período 2017.</p> <p>ESPECÍFICO 01: Conocer la relación de la Gestión de Recursos Humanos en su dimensión servicio público y la calidad de servicio público, en la Municipalidad de Nuevo Occoro - Período 2017.</p> <p>ESPECÍFICO 02: Conocer la relación de la Gestión de Recursos Humanos en su dimensión calificación de las Fortalezas y Debilidades y la calidad de Servicio Público, en la Municipalidad Distrital de Nuevo Occoro - Período 2015.</p> <p>ESPECÍFICO 03: Conocer la relación de la Gestión de Recursos Humanos en su dimensión selección de personal y la calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Nuevo Occoro - Período 2017.</p>	<p>GENERAL: La Gestión de Recursos Humanos se relaciona positivamente con la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Nuevo Occoro, Período 2017.</p> <p>ESPECÍFICO 01: La Gestión de Recursos Humanos en su dimensión servicio público se relaciona positivamente con la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Nuevo Occoro, Período 2017.</p> <p>ESPECÍFICO 02: La Gestión de Recursos Humanos en su dimensión calificación de las Fortalezas y Debilidades se relaciona positivamente con la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Nuevo Occoro, Período 2017.</p> <p>ESPECÍFICO 03: La Gestión de Recursos Humanos en su dimensión selección de personal se relaciona positivamente con la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Nuevo Occoro, Período 2017.</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE (X)</p> <p>GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE (Y)</p> <p>CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS</p>	<p>Servicio Público</p> <p>Calificación de Fortalezas y Debilidades</p> <p>Selección de personal</p> <p>Satisfacción del Usuario</p>	<p>Usuarios atendidos</p> <p>Atención personalizada</p> <p>Interés al Usuario</p> <p>Comprensión</p> <p>Número de personal adecuado</p> <p>Cumplimiento de actividades</p> <p>Capacidades</p> <p>Compromiso</p> <p>Entrevista personal</p> <p>Examen de conocimientos</p> <p>Experiencial laboral</p> <p>Características</p> <p>Comunicación</p> <p>Coordinación</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Tiempo de respuesta</p>	<p>ÁMBITO DE INVESTIGACIÓN: Municipalidad Distrital de Nuevo Occoro.</p> <p>TIPO DE INVESTIGACIÓN: Aplicativo</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN: Descriptivo Correlacional</p> <p>MÉTODO DE INVESTIGACIÓN: - Método Inductivo - Método Deductivo - Método Correlacional</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN No Experimental Transaccional – Descriptivo – Correlacional</p> <p>POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO: 40 Usuarios de la Municipalidad Distrital de Nuevo Occoro.</p>

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

FICHA DE ENCUESTAS

La investigación titulada: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y LA CALIDAD DEL SERVICIO PUBLICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NUEVO OCCORO, PERIODO 2017; tiene como objetivo conocer la relación de las variables en estudio. La aplicación de la encuesta es confidencial y no tiene ningún otro propósito, por lo que se agradece su colaboración de manera anticipada.

INSTRUCCIONES:

❖ Marque con un aspa (x) el número que mejor le identifique, por cada ítem.

Escala de Valorización	1	2	3	4	5
	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre

EVALUACION DE LA GESTION DE RECURSOS HUMANOS

SERVICIO PUBLICO						
N°	AFIRMACIÓN	CATEGORIAS				
		1	2	3	4	5
1	Como personal, responde las consultas del usuario inmediatamente					
2	Como personal, se preocupa por prestar una buena atención al usuario					
CALIFICACION DE FORTALEZAS Y DEBILIDADES						
N°	AFIRMACIÓN	CATEGORIAS				
		1	2	3	4	5
3	Se siente seguro con la información que brinda a los usuarios.					
4	Participa en las capacitaciones que organiza la institución.					
5	Realizan reuniones para superar debilidades identificadas.					
6	Aprovechan sus fortalezas, para prestar un mejor servicio a la población.					
SELECCIÓN DE PERSONAL						
N°	AFIRMACIÓN	CATEGORIAS				
		1	2	3	4	5
7	Realizan contrataciones de personal capacitado y apto para el puesto.					
8	Son rigurosas y estrictas los filtros para la selección de personal.					
9	Los tiempos son los más aptos, para la selección de personal.					
10	Los evaluadores, son los más capacitados para evaluar al personal					

EVALUACION DE LA CALIDAD DE SERVICIO PUBLICO

SATISFACCION DEL USUARIO						
N°	AFIRMACIÓN	CATEGORIAS				
		1	2	3	4	5
1	Como personal considera que los trabajadores prestan un servicio público de calidad.					
2	Como personal está comprometido con la satisfacción de usuario					
3	Como personal realiza una atención personalizada y clara a los usuarios					
4	Como personal elabora estrategias para mejorar el servicio publico					
5	Como personal realiza coordinaciones con las jefaturas competentes para mejorar la atención al usuario					
6	Como personal realiza los tramites en los tiempos establecidos					
7	Como personal maneja de manera adecuada los conflictos con los usuarios					
8	Como personal realiza orientaciones de temas que desconoce a los usuarios					
9	Como personal conoce claramente los servicios que presta la institución					
10	Como personal se comunica claramente en el idioma o dialecto de la zona, para la comprensión del usuario.					



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES



SECRETARIA DOCENTE

RESOLUCIÓN N° 035-2018-FCE-R-UNH

Huancavelica, 23 de Enero del 2018

VISTO:

Hoja de Tramite del Decanato N° 093 de fecha 18-01-2018, El Oficio N° 017-2018-EPA-DFCE-VRAC/UNH de fecha 18-01-2018 presentado por el Director de la Escuela Profesional de Administración, Informe N° 01-2018-JAI-EPA-FCE-UNH de fecha 17-01-2018 y la solicitud presentado por **MAITA ACEVEDO CRISTIAM JAPET y DE LA CRUZ KEVIN ESTIVEN**; pidiendo designación de Docente Asesor y Miembros Jurados para el Proyecto de Investigación, y;

CONSIDERANDO:

Que según el Artículo 8° de la ley N° 30220 dice El Estado reconoce la autonomía universitaria. La autonomía inherente a las universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente Ley y demás normativa aplicable. Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regimenes: Normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico.

Que, en concordancia al Artículo N° 83° del Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado por la Asamblea Estatutaria en sesión del día 17 de diciembre de 2014 prescribe, otorga los grados académicos de Bachiller, Maestro, Doctor y Título Profesional a nombre de la nación aprobados en cada facultad y escuela de posgrado. En los grados y títulos de las carreras profesionales o programas de posgrado acreditados se mencionará tal condición.

Que, según la Décima Tercera disposición complementaria transitoria. De la ley N° 30220 dice Los estudiantes que, a la entrada en vigencia de la presente Ley, se encuentren matriculados en la universidad no están comprendidos en los requisitos establecidos en el artículo 45° de la presente. Así mismo la disposición transitoria del estatuto de la UNH dice los estudiantes que a la entrada en vigencia de la ley número 30220, se encuentren matriculados en la UNH no están comprendidos en los requisitos establecidos para titulación del presente estatuto, el mismo tratamiento se dará para los egresados.

Que, el Artículo 36° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, prescribe una vez elaborada el informe y aprobado por el docente el asesor, el informe de investigación será presentado en tres ejemplares anillados a la Escuela Académico Profesional correspondiente, pidiendo revisión y declaración de apto para sustentación, por los jurados.

Que, el Artículo 37° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, prescribe que la Escuela Académico Profesional estará integrado por tres docentes ordinarios de la especialidad o afin con el tema de investigación. El jurado será presidido por el docente de mayor categoría y/o antigüedad. La escuela comunicara al Decano de la Facultad para que este emita la resolución correspondiente

Que, el Artículo 38° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, prescribe el Jurado nombrado después de revisar el trabajo de investigación dictaminara en un plazo no mayor de 10 días hábiles, disponiendo su pase a sustentación o devolución para su complementación y/o corrección.

En uso de las atribuciones establecidas por el Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, el Decano de la Facultad;

RESUELVE:

ARTÍCULO 1° DESIGNAR al DR. WILFREDO FERNANDO YUPANQUI VILLANUEVA, como Asesor del Proyecto de Investigación Científica Titulado: **"GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NUEVO OCCORO, PERIODO 2017"**, presentado por **MAITA ACEVEDO CRISTIAM JAPET y DE LA CRUZ KEVIN ESTIVEN**; de la Escuela Profesional de Administración.



SECRETARIA DOCENTE

RESOLUCIÓN N° 035-2018-FCE-R-UNH

Huancavelica, 23 de Enero del 2018

ARTÍCULO 2° DESIGNAR a los miembros Jurados del Proyecto de Investigación titulado: **"GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NUEVO OCCORO, PERIODO 2017"**, presentado por **MAITA ACEVEDO CRISTIAM JAPET y DE LA CRUZ CRUZ KEVIN ESTIVEN**; de la Escuela Profesional de Administración; a los siguientes docentes:

- | | |
|---------------------------------------|------------|
| • LIC. ADM: GUIDO AMADEO FIERRO SILVA | PRESIDENTE |
| • ECON. JUAN WILLIAM RODAS ALEJOS | SECRETARIO |
| • LIC. MAT. OSCAR MANUEL GARCIA CAJO | VOCAL |
| • LIC. ADM. HECTOR QUINCHO ZEVALLOS | SUPLENTE |

ARTÍCULO 3° ELÉVESE el presente documento a las instancias pertinentes.

ARTÍCULO 4° NOTIFÍQUESE a los interesados para su conocimiento y demás fines.

"Regístrese, Comuníquese y Archívese. -----"



Dr. CARLOS LOZANO NUÑEZ
DECANO



Dr. ABAD ANTONIO SURICHAQUI MATEO
SECRETARIO DOCENTE

C.c.
DFCE
EPA.
Interesados
Archivo



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES



SECRETARIA DOCENTE

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DE FACULTAD N° 137-2018-FCE-R-UNH

Huancavelica, 24 de Mayo del 2018.

VISTO:

Oficio Transcriptorio N° 039-2018-SD-FCE-R-UNH de fecha 24-05-2018, Oficio N° 0212-2018-EPA-DFCE-VRAC/UNH de fecha 22-05-2018, Informe N° 08-2018-A/MJ-EPA-FCE-UNH de fecha 09-05-2018, emitido por el docente asesor y miembros jurados pidiendo Aprobación del Proyecto de Investigación presentado por los Bachilleres **MAITA ACEVEDO CRISTIAM JAPET y DE LA CRUZ CRUZ KEVIN ESTIVEN** de la Escuela Profesional de Administración, y:

CONSIDERANDO:

Que según el Artículo 8° de la ley N° 30220 dice El Estado reconoce la autonomía universitaria. La autonomía inherente a las universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente Ley y demás normativa aplicable. Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regímenes: Normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico.

Que, de conformidad a lo prescrito por el Artículo 15° del Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado mediante la Asamblea Estatutaria en sesión del día 17 de diciembre de 2014 con resolución N° 001-2014-AE-UNH de fecha 18-12-2014; la autonomía es inherente a la UNH, se ejerce de conformidad con la Constitución Política del Perú, la Ley Universitaria y demás normas, la autonomía es reconocida por el estado y se manifiesta en los siguientes regímenes: Normativo, Gubernamental, Académico, Administrativo y Económico.

Que, el Artículo 11 del Reglamento de Grados y Títulos aprobado mediante Resolución N° 0207-2018-CU-UNH, En su inciso 11.3 menciona que el asesor designado revisará el proyecto y emitirá un informe al Decano de la Facultad recomendando la aprobación del proyecto. La decanatura emitirá la resolución de aprobación e inscripción del proyecto de investigación; previa ratificación del Consejo de Facultad

Que, el Artículo 29 del Reglamento de Grados y Títulos aprobado mediante Resolución N° 0207-2018-CU-UNH que el asesor del proyecto de la tesis es asesorado (a) por un docente de la carrera profesional, que cumpla con los requisitos: debe contar con el Grado Académico de Maestro, Experiencia académica y especialista en el área en el que se desarrolla la investigación.

Que, el Artículo 30° del Reglamento de Grados y Títulos aprobada mediante Resolución N° 0207-2018-CU-UNH, prescribe que el jurado estará integrado por (03) tres docentes ordinarios presidido por el docente de mayor categoría y antigüedad y uno (01) en calidad de accesitario. La escuela comunicara al Decano de la Facultad para que este emita la resolución correspondiente.

En uso de las atribuciones establecidas por el Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, el Decano de la Facultad.

Que, estando a lo acordado por el Consejo de Facultad en su Sesión Ordinaria del día 24-05-2018;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1° APROBAR e INSCRIBIR el Proyecto de Investigación Científica titulado: **“GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y LA CALIDAD DEL SERVICIO PUBLICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NUEVO OCCORO, PERIODO 2017”** presentado por los Bachilleres **MAITA ACEVEDO CRISTIAM JAPET y DE LA CRUZ CRUZ KEVIN ESTIVEN** de la Escuela Profesional de Administración.

ARTÍCULO 2° ELÉVESE el presente documento a las instancias pertinentes.

ARTÍCULO 3° NOTIFÍQUESE a los interesados para su conocimiento y demás fines.

“Regístrese, Comuníquese y Archívese. -----”



Dr. CARLOS LOZANO NUÑEZ
DECANO



Dr. ABAD ANTONIO SURICHAQUI MATEO
SECRETARIO DOCENTE



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES



SECRETARIA DOCENTE

RESOLUCIÓN N° 840-2018-FCE-R-UNH

Huancavelica, 12 de Diciembre del 2018

VISTO:

Hoja de Trámite N° 2834 de fecha 10-12-2018, Solicitud S/N. presentado por los Bachilleres en Ciencias Administrativas **DE LA CRUZ CRUZ KEVIN ESTIVEN** y **MAITA ACEVEDO CRISTIAM JAPET**; pidiendo programación de fecha y hora para sustentación de tesis para Optar el Título Profesional de Licenciado en Administración; y:

CONSIDERANDO:

Que según el Artículo 8° de la ley N° 30220 dice El Estado reconoce la autonomía universitaria. La autonomía inherente a las universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente Ley y demás normativa aplicable. Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regímenes: Normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico.

Que, en concordancia al Artículo N° 83° del Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado por la Asamblea Estatutaria en sesión del día 17 de diciembre de 2014 prescribe, otorga los grados académicos de Bachiller, Maestro, Doctor y Título Profesional a nombre de la nación aprobados en cada facultad y escuela de posgrado. En los grados y títulos de las carreras profesionales o programas de posgrado acreditados se mencionará tal condición.

Que, según la Décima Tercera disposición complementaria transitoria. De la ley N° 30220 dice Los estudiantes que, a la entrada en vigencia de la presente Ley, se encuentren matriculados en la universidad no están comprendidos en los requisitos establecidos en el artículo 45° de la presente. Así mismo la disposición transitoria del estatuto de la UNH dice los estudiantes que a la entrada en vigencia de la ley número 30220, se encuentren matriculados en la UNH no están comprendidos en los requisitos establecidos para titulación del presente estatuto, el mismo tratamiento se dará para los egresados.

Que, en virtud al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado con Resolución N° 0207-2018-CU-UNH de fecha 07 de marzo del 2018, en su Artículo N° 38 si el graduado es declarado Apto para sustentación (por unanimidad o mayoría), solicitara al Decano de la Facultad para que fije lugar, fecha y hora para la sustentación. La Decanatura emitirá la Resolución fijando fecha hora y lugar para la sustentación, asimismo entregará a los jurados el formato del acta de evaluación.

Que con el OFICIO N° 0554-2018-EPA-DFCE-VRAC/UNH de fecha 07-12-2018, Informe N° 029-2018-GAFS-EPA-FCE-UNH de fecha 26-11-2018, Informe N° 12-2018-OMGC-EPA-FCE-UNH de fecha 06-12-2018, los docentes miembros del jurado evaluador emiten informe de aprobación del informe final de tesis titulado "**GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y LA CALIDAD DEL SERVICIO PUBLICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NUEVO OCCORO, PERIODO 2017**", dando pase a sustentación.

En uso de las atribuciones establecidas por el Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, el Decano de la Facultad;

RESUELVE:

ARTÍCULO 1° **PROGRAMAR** la fecha y hora para la Sustentación Vía Tesis titulada: "**GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y LA CALIDAD DEL SERVICIO PUBLICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NUEVO OCCORO, PERIODO 2017**", presentado por los Bachilleres en Ciencias Administrativas **DE LA CRUZ CRUZ KEVIN ESTIVEN** y **MAITA ACEVEDO CRISTIAM JAPET** para el día miércoles 19 de diciembre del 2018 a horas 08:00 a.m. en el Aula Magna de la Facultad de Ciencias Empresariales.

ARTICULO 2° **ENCARGAR** al Presidente del Jurado el cumplimiento de la presente Resolución y la remisión del acta y documentos sustentatorios al Decanato para su registro y trámite correspondiente.

"Regístrese, Comuníquese y Archívese"



Dr. CARLOS LOZANO NUÑEZ
DECANO

C.c.
DFCE.
Interesados
Archivo



Dr. ABAD ANTONIO SURICHAQUI MATEO
SECRETARIO DOCENTE