

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**“GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MANANTAY - UCAYALI, 2018”**

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

**EDITH RUTH QUISPE ZUÑIGA
YURICO JUDITH TINO REYES
RICARDO ALFREDO GONZALES NICACIO**

PUCALLPA – PERÚ

2020



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS **"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"**

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE: **LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

Siendo las...11:00...del día lunes 30 de diciembre del 2019, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Julio Cesar Pastor Segura (Presidente)**, **Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes (Miembro)** y **Mg. Roger Lozano Ruiz (Miembro)**.

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"GESTION DE RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MANANTAY UCAYALI 2018"**, por el/la Bachiller en Ciencias Administrativas: **Edith Ruth Quispe Zuñiga**, y teniendo en cuenta:

Qué; según el Artículo 21º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

- i) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
- j) Aprobado por unanimidad y recomendación de publicación
- k) Aprobado por mayoría
- l) Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO POR MAYORIA

Siendo las...12:00...del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.


Dr. Julio Cesar Pastor Segura
Presidente


Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes
Miembro


Mg. Roger Lozano Ruiz
Miembro




Abog. Mg. Edgar Guizado Moscoso
Secretario Académico



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACION

Siendo las 11:00 del día lunes 30 de diciembre del 2019, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Julio Cesar Pastor Segura (Presidente)**, **Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes (Miembro)** y **Mg. Roger Lozano Ruiz (Miembro)**.

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"GESTION DE RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MANANTAY UCAYALI 2018"**, por el/la Bachiller en Ciencias Administrativas: **Yurico Judith Tino Reyes**, y teniendo en cuenta:

Qué; según el Artículo 21º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

- a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
- b) Aprobado por unanimidad y recomendación de publicación
- c) Aprobado por mayoría
- d) Desaprobado..."

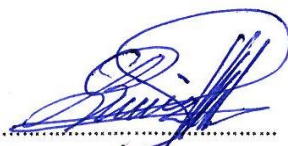
El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO POR MAYORIA

Siendo las 12:00 del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.


Dr. Julio Cesar Pastor Segura
Presidente


Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes
Miembro


Mg. Roger Lozano Ruiz
Miembro


SECRETARIO
PUCALLPA

Mg. Edgar Guizado Moscoso
Secretario Académico



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACION

Siendo las 11:00 del día lunes 30 de diciembre del 2019, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Julio Cesar Pastor Segura (Presidente)**, **Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes (Miembro)** y **Mg. Roger Lozano Ruiz (Miembro)**.

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"GESTION DE RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MANANTAY UCAYALI 2018"**, por el/la Bachiller en Ciencias Administrativas: **Ricardo Alfredo Gonzales Nicacio**, y teniendo en cuenta:

Qué; según el Artículo 21º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

- e) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
- f) Aprobado por unanimidad y recomendación de publicación
- g) Aprobado por mayoría
- h) Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO POR MAYORIA

Siendo las 12:00 del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dr. Julio Cesar Pastor Segura
Presidente

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes
Miembro

Mg. Roger Lozano Ruiz
Miembro



Abog. Mg. Edgar Guizado Moscoso
Secretario Académico

ACTA DE APROBACIÓN

La presente Tesis fue aprobada por el jurado calificador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Dr. Julio César Pastor Segura



Presidente

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes



Miembro

Mg. Roger Lozano Ruiz



Miembro

Mg. Manuel Rocha Gonzales



Asesor

Bach. Edith Ruth Quispe Zuñiga



Tesista

Bach. Yurico Judith Tino Reyes



Tesista

Bach. Ricardo Alfredo Gonzales Nicacio



Tesista



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION GENERAL DE PRODUCCION INTELECTUAL

Constancia

N° 221

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

La Dirección General de Producción Intelectual, hace constar por la presente, que el Informe Final (Tesis) titulado:

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MANANTAY- UCAYALI, 2018

Cuyos autores son :

- QUISPE ZUÑIGA, EDITH RUTH
- TINO REYES, YURICO JUDITH
- GONZALES NICACIO, RICARDO ALFREDO

Facultad : CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Escuela profesional : ADMINISTRACIÓN

Asesor : Mg. ROCHA GONZALES, MANUEL

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio, dicho documento presenta un porcentaje de similitud de 10 %.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de plagio, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se FIRMA Y SELLA la presente constancia.

Fecha: 15/07/2019


UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
DIRECCION GENERAL DE PRODUCCION INTELECTUAL
DRA. DINA PARI QUISPE
Direc. Gral Prod Intel

REPOSITORIO DE TESIS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

Yo, Edith Ruth Quispe Zuñiga

Autor de la TESIS titulada:

"Gestión de Recursos Humanos y Calidad del Servicio en la Municipalidad Distrital de Manantay, Ucayali, 2018"

Sustentada el año: 2019

Con la asesoría de: Mg. Manuel Rocha Gonzales

En la Facultad de: Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Carrera Profesional de: Administración.

Autorizo la publicación de mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali, bajo los siguiente términos: Primero: otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en forma digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones. Segundo: declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas. Tercero: autorizo la publicación,

☒ Total (significa que todo el contenido de la tesis en PDF será compartido en el repositorio).

☐ Parcial (significa que solo la carátula, la dedicatoria y el resumen en PDF serán compartidos en el repositorio).

De mi TESIS de investigación en la página web del Repositorio Institucional de la UNU.

En señal de conformidad firma la presente autorización.

Fecha: 06 / 07 / 2020

Email: ruthkajol @ gmail . com

Teléfono: 929 098 653

Firma: Zuñiga

DNI: 71025673

REPOSITORIO DE TESIS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

Yo, Yurico Judith Tino Reyes

Autor de la TESIS titulada:

"Gestión de Recursos Humanos y Calidad del
Servicio en la Municipalidad Distrital de
Manantay, Ucayali, 2018."

Sustentada el año: 2019

Con la asesoría de: Mg. Manuel Rocha Gonzales

En la Facultad de: Ciencias Económicas, Administrativa y C.

Carrera Profesional de: Administración

Autorizo la publicación de mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali, bajo los siguiente términos: Primero: otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en forma digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones. Segundo: declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas. Tercero: autorizo la publicación,



Total (significa que todo el contenido de la tesis en PDF será compartido en el repositorio).



Parcial (significa que solo la carátula, la dedicatoria y el resumen en PDF serán compartidos en el repositorio).

De mi TESIS de investigación en la página web del Repositorio Institucional de la UNU.

En señal de conformidad firma la presente autorización.

Fecha: 06 / 07 / 2020

Email: yjtr1991@hotmail.com

Teléfono: 979 182536

Firma: 

DNI: 7177 6419

REPOSITORIO DE TESIS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

Yo, Ricardo Alfredo Gonzales Nicacio

Autor de la TESIS titulada:

"Gestión de Recursos Humanos y Calidad del Servicio en la
Municipalidad Distrital de Manantay, Ucayali, 2018"

Sustentada el año: 2019

Con la asesoría de: Mg. Manuel Rocha Gonzales

En la Facultad de: Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Carrera Profesional de: Administración

Autorizo la publicación de mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali, bajo los siguiente términos: Primero: otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en forma digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones. Segundo: declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas. Tercero: autorizo la publicación,

☒ Total (significa que todo el contenido de la tesis en PDF será compartido en el repositorio).

☐ Parcial (significa que solo la carátula, la dedicatoria y el resumen en PDF serán compartidos en el repositorio).

De mi TESIS de investigación en la página web del Repositorio Institucional de la UNU.

En señal de conformidad firma la presente autorización.

Fecha: 06 / 07 / 2020

Email: ricardo.alfredo.2020@gmail.com

Teléfono: 918269853

Firma: 

DNI: 72219022

DEDICATORIA

A Dios, por habernos permitido llegar a culminar nuestra carrera.

A nuestros padres, por su incondicional apoyo.

A nuestros familiares, por ser nuestra motivación.

Y a todas las personas que nos apoyaron en el desarrollo de esta investigación.

AGRADECIMIENTO

A nuestra alma mater, la Universidad Nacional de Ucayali, por habernos acogido en sus aulas durante nuestra formación profesional.

A la Escuela de Administración en especial a nuestros docentes, por brindarnos sus valiosas enseñanzas y experiencias que fortalecieron nuestros conocimientos.

A nuestro asesor, Mg. Manuel Rocha Gonzales, por su valiosa orientación y brindarnos la seguridad para culminar con éxito esta investigación.

A todas las personas que han contribuido directa e indirectamente en todo el proceso de nuestra investigación.

ÍNDICE

	Pág.
DEDICATORIA.....	x
AGRADECIMIENTO	xi
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiv
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xvi
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xvii
RESUMEN	xviii
ABSTRACT	xix
INTRODUCCIÓN	xx
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. Descripción del Problema	1
1.2. Formulación del Problema	6
1.3. Objetivo General y Objetivos Específicos	7
1.4. Hipótesis y/o Sistema de Hipótesis	8
1.5. Variables	9
1.5.1. Variable 1. Gestión del Talento Humano	9
1.5.2. Variable 2. Calidad del Servicio	9
1.6. Operacionalización de las Variables	10
1.7. Justificación e Importancia	12
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	14
2.1. Antecedentes	14
2.1.1. Gestión de Recursos Humanos	14
2.1.2. Calidad del Servicio	16
2.2. Bases Teóricas	18

2.2.1. Gestión de Recursos Humanos	18
2.2.2. Calidad del Servicio	22
2.3. Definición de Términos Básicos.....	28
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	33
3.1. Método y Diseño de Investigación	33
3.1.1. Método de Investigación	33
3.1.2. Diseño y Esquema de Investigación	33
3.2. Población y Muestra.....	34
3.2.1. Población	34
3.2.2. Muestra	35
3.3. Procedimiento de Recolección de Datos	36
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	36
3.5. Procesamiento de la Recolección de Datos.....	37
3.6. Tratamiento de los Datos	37
3.7. Presentación de los Datos	38
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	39
4.1. Resultados.....	39
4.2. Discusión de Resultados.....	51
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	57
5.1. Conclusiones.....	57
5.2. Recomendaciones.....	59
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA.....	63
ANEXOS.....	72

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de las variables.....	11
Tabla 2. Nivel alcanzado de la variable gestión de recursos humanos.....	39
Tabla 3. Distribucion de frecuencias de los resultados obtenidos de la variable gestión de recursos humanos.....	39
Tabla 4. Nivel alcanzado de la variable calidad del servicio.....	41
Tabla 5. Distribucion de frecuencias de los resultados obtenidos de la variable calidad del servicio.....	41
Tabla 6. Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión satisfacción del empleado.....	42
Tabla 7. Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión mejora de las competencias.....	43
Tabla 8. Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión excelencia en el desempeño.....	44
Tabla 9. Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión: mejora de la productividad.....	45
Tabla 10. Escala de correlación de Pearson.....	46
Tabla 11. Relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio.....	47
Tabla 12. Relación entre la satisfacción del empleado y la calidad del servicio.....	48
Tabla 13. Relación entre la mejora de las competencias y la calidad del servicio.....	49

Tabla 14.	Relación entre la excelencia en el desempeño y la calidad del servicio.....	50
Tabla 15.	Relación entre la mejora de la productividad y la calidad del servicio.....	51

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Esquema de la investigación.....	34
Figura 2. Formula para calcular la muestra.....	35
Figura 3. Porcentajes obtenidos del variable gestión de recursos humanos.....	39
Figura 4. Porcentajes obtenidos de la variable alidad del servicio.....	41
Figura 5. Porcentajes obtenidos de la dimensión satisfacción del empleado.....	42
Figura 6. Porcentajes obtenidos de la dimensión mejora de las competencias.....	43
Figura 7. Porcentajes obtenidos de la dimensión excelencia en el desempeño.....	44
Figura 8. Porcentajes obtenidos de la dimensión mejora de la productividad.....	45

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 1. Instrumento 1.....	73
Anexo 2. Instrumento 2.....	75
Anexo 3. Matriz de consistencia.....	77

RESUMEN

La presente investigación se realizó con el propósito de determinar la relación de la gestión de los recursos humanos y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Manantay, Ucayali, 2018. Resultados que pretenden convertirse en una guía para que las nuevas autoridades sintonicen con los trabajadores y con la población. El estudio fue de tipo descriptivo correlacional con diseño transeccional correlacional, para evaluar la variable gestión de recursos humanos se contó con 81 trabajadores de la municipalidad y para evaluar la variable calidad del servicio se contó con 81 usuarios de la municipalidad. Ambas encuestas constaron de 20 ítems y 5 opciones de respuesta, los mismos que se procesaron en el programa Excel, para establecer el nivel de las variables se hizo uso de la escala de clima organizacional (EDCO), y para la prueba de hipótesis se hizo uso del coeficiente estadístico de correlación de Pearson, a través del programa (SPSSv25). Existe relación negativa muy baja y no significativa, entre la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio, en la Municipalidad distrital de Manantay, 2018, lo que indica que las acciones de satisfacción del empleado, la mejora de las competencias, la excelencia en el desempeño, y la mejora de la productividad, que desarrolla la Municipalidad, no alcanza para el logro de una relación positiva y significativa con la calidad del servicio que ofrece.

Palabras clave: Gestión, recursos humanos, calidad, servicio.

ABSTRACT

The present investigation was carried out with the purpose of determining the relationship between the management of human resources and the quality of the service in the District Municipality of Manantay, Ucayali, 2018. Results that aim to become a guide for the new authorities to tune in with the workers and with the population. The study was descriptive correlational type with correlational transectional design, to evaluate the variable human resources management, there were 81 workers of the municipality and to evaluate the variable quality of service, there were 81 users of the municipality. Both surveys consisted of 20 items and 5 response options, the same ones that were processed in the Excel program, to establish the level of the variables, the organizational climate scale (EDCO) was used, and the hypothesis test was done through the Pearson's statistical correlation coefficient test, through the program (SPSSv25). There is a very low and insignificant negative relationship between human resources management and quality of service in the District Municipality of Manantay, 2018, which indicates that employee satisfaction actions, improvement of skills, excellence in the performance, and the improvement of productivity, developed by the Municipality, is not enough to achieve a positive and significant relationship with the quality of the service offered.

Keywords: Management, human resources, quality, service.

INTRODUCCIÓN

El propósito fundamental de toda gestión de recursos humanos en las organizaciones, es el de orientar a los trabajadores al logro efectivo de los objetivos establecidos por la alta gerencia. y para lograrlo es necesario establecer una serie de mecanismos de gestión, para orientar las decisiones y acciones del grupo humano que lo conforma hasta el logro de los objetivos previstos. Sin embargo en el distrito de Manantay - Ucayali sucede lo contrario, existe muchas denuncias de trabajadores impagos, por más de cuatro meses, aunado a ellos hay una desestabilización de los recursos humanos, se ha reducido de 313 trabajadores a 131, lo que ha ocasionado un problema social en cada uno de los hogares de los trabajadores despedidos, prácticamente la gestión de recursos humanos es cero, perjudicando directamente a la municipalidad y a los usuarios.

La calidad del servicio es uno de los puntos más importantes que deben cumplir las organizaciones, especialmente las municipalidades tienen que tener la capacidad de desempeñarse en esta área, porque la buena atención al usuario le va garantizar el éxito de todas sus actividades, ya que los usuarios a través del pago de sus tributos aseguran el financiamiento de la gran mayoría de actividades de las municipalidades. Situación contraria sucede en el distrito de Manantay de Ucayali, las calles se encuentran en mal estado en razón de los constantes pleitos que se viene dando entre autoridades regionales y locales, problemas que solo generan atraso en el desarrollo del distrito y los afectados son directamente los pobladores, demostrando una clara evidencia que la Municipalidad Distrital de Manantay, no está brindando un buen servicio

a sus usuarios, por ello se realizó la presente investigación, para lo cuál se tomó en cuenta la siguiente estructura:

Capítulo I, en este capítulo se estableció la descripción del problema, la formulación del problema, el objetivo que se esperó alcanzar, la hipótesis que se probó, de la misma forma se presenta la definicion conceptual, operacional y la operacionalización de las variables, finalmente se presenta la justificación e importancia de la investigación.

Capítulo II, en este capítulo se puntualiza el marco teórico, a través de los antecedentes, teorías, y definición de términos básicos por variable.

Capítulo III, en este capítulo la investigación entrega el marco metodológico, el tipo, diseño y esquema de la investigación, también presenta la población, muestra, la técnica para la formulación de instrumentos de recolección de datos, y la técnica de recojo.

Capítulo IV, este capítulo entrega los resultados del trabajo de campo, la prueba de hipótesis y discusión de resultados.

Capítulo V, en este capítulo se muestran las conclusiones y recomendaciones, resultado de las consideraciones finales de la investigación.

Finalmente, la investigación presenta las referencias bibliográficas y anexos correspondientes.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

De acuerdo, a Mumbrú (2015), el gerente de Recursos Humanos y Organización del Ayuntamiento de Barcelona, Carlos Arias, ha reunido esta mañana su equipo para anunciar su dimisión, según la decisión de la comisión del Gobierno municipal, debido a la mala relación que tiene con los sindicatos representantes de los trabajadores del Ayuntamiento de Barcelona. La mala relación responde al conflicto del 1% que se remonta al último gobierno socialista de la ciudad, cuando los presupuestos generales del Estado del año 2007-2008 incluyeron el aumento retributivo del 1% de los empleados públicos. El Ayuntamiento de Barcelona hizo caso omiso, los sindicatos lo denunciaron y el Tribunal de Justicia de Cataluña les dio la razón en 2013. El otro conflicto que tiene el Ayuntamiento de Barcelona con los trabajadores es del nuevo Sistema de Organización Municipal (SOM) aprobado por el anterior gobierno, que fija las categorías y las funciones de los trabajadores. Los sindicatos, así como la Asociación Profesional de Técnicos y Técnicas del Ayuntamiento de Barcelona, consideran que “es incompleto” y que da pie a “una disfunción y mal uso de los recursos públicos”. También critican que el proceso de participación emprendido por el Ayuntamiento “consistió en informar de que lo aprobarían.

Sin embargo, en la Municipalidad de Santiago de Chile, según El mostrador (2016), el Alcalde Felipe Alessandri, asumió el 6 de diciembre

pasado. Prometió evaluar a los trabajadores en su desempeño antes de tomar decisiones, pero en las últimas horas, comenzó a finiquitar a decena de trabajadores de la Municipalidad de Santiago. El día martes 27 de diciembre se les comunicó a 58 funcionarios honorarios que sus contratos no serían renovados en enero. También han presentado su renuncia voluntaria 23 personas. Algunos funcionarios están impactados porque pensaron que se tomaría mayor tiempo en evaluar quienes podían seguir en sus cargos, aunque vinieran de la administración anterior. De acuerdo a la Municipalidad de Santiago, la mayoría de los funcionarios despedidos, que ellos llaman “no renovados”, corresponden a la Dirección de Desarrollo Comunitario (DIDECO), donde rápidamente se detectó una duplicidad de funciones en algunas oficinas.

Por otro lado, de acuerdo, a Benites (2018), trabajadores de limpieza pública del Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo (SEGAT) dieron plazo hasta la tarde de este miércoles al alcalde Elidio Espinoza para que cumpla con cancelarles sus sueldos de marzo, pues de lo contrario, paralizarán sus labores. Los empleados, además, solicitan que les entreguen las canastas de víveres, valorizadas en S/ 55, que la gestión edil les ofreció en diciembre último, durante una reunión en la Gerencia de Trabajo. Charles Paredes, secretario de los trabajadores del SEGAT, indicó que de no recibir el pago y la canasta hasta las 2 de la tarde, los empleados se reunirán para iniciar una huelga general indefinida. El dirigente reconoció que esta nueva paralización agravaría la limpieza pública, pues a la fecha existen montículos de basura en diversas urbanizaciones trujillanas.

Situación parecida vive el distrito de Manantay, la Municipalidad como se recordará, está convulsionada, ha sonado desde el inicio de la gestión de Torres Guerra con movimientos y situaciones poco ortodoxas. A lo largo del 2016, muchas denuncias de trabajadores impagos, por más de cuatro meses. Esta situación no habría cambiado desde ese entonces a la actualidad ya que aún se escucha entre los pasillos del cabildo manantaino la misma queja sin rostro. Asimismo, hay algunas cosas extrañas al interior del municipio con relación al personal que ahí labora, en junio de 2016, la MDM declaró tener 313 trabajadores y 4 prestadores de servicio. En julio de ese mismo año no existe declaración presentada para dicho periodo, pero, en agosto el número se redujo vertiginosamente a 260 trabajadores llegando a su punto más bajo en enero de este año donde declaró tener 131 trabajadores. Al mes de marzo, la MDM declaró tener un total de 148 trabajadores luego de declarar que en febrero contaba con 134 trabajadores ¿A qué se debe el dinamismo del número de trabajadores en esta municipalidad?, situación que afecta directamente a la Municipalidad, y a los usuarios, por estas razones se evaluó la calidad del servicio, en sus diferentes contextos.

Desde el contexto Europeo, Según Márquez (2017), La llegada masiva de forasteros ya aparecía en lo más alto de la inquietud ciudadana en el barómetro semestral (800 encuestas telefónicas) presentado en junio. La encuesta municipal confirma esa tendencia, casi doblando el porcentaje alcanzado en el sondeo realizado en el 2016 (del 8,1% al 15,6%). Le siguen el paro y las condiciones de trabajo. Y en cuarto lugar, tras el tráfico, el acceso a la vivienda, que triplica el malestar

registrado un año atrás, al pasar del 2% al 6,7%. Turismo y vivienda; dos de los conceptos que más aborda el actual gobierno y de los que, por ende, más habla la prensa. En cuanto a los problemas ciudadanos, la cosa cambia cuando las preguntas se llevan al terreno más cercano. Sobre el barrio, los entrevistados señalan la inseguridad como el primero de sus dolores de cabeza (9,6%). Es justo señalar, sin embargo, que, a pesar de mantener el primer puesto, es el porcentaje más bajo de toda la historia (en el 2011 estaba en el 18,6%). A nivel de barrio, le sigue la falta de limpieza, que pasa del 7,7% del 2016 al actual 8,6%; el ruido, que sube cuatro décimas hasta el 8%, y el turismo, que escala del 4,2% al 7%. Aquí también pega un salto el acceso a la vivienda: del 1,8% al 4,2%. El turismo queda en cuarta posición en cuanto a la percepción del barrio. Si cerramos más el foco, hasta el terreno personal del entrevistado, el paro sube a lo más alto (17,5%, 7,4 puntos menos que el año pasado), mientras que el turismo cae a la novena posición.

Por otro lado, desde el contexto latinoamericano, de acuerdo, a Oróstegui (2018), En los últimos días, más de la mitad de la ciudad ha tenido que enfrentar el problema de la falta de recolección de basuras como consecuencia del paro de actividades de los trabajadores de la empresa pública Aguas de Bogotá, que no pudo participar en la licitación para prestar el servicio de aseo en los próximos 8 años, por no cumplir con todos los requisitos. Esta situación generó incertidumbre en algunos trabajadores e insatisfacción en otros frente a las nuevas alternativas de contratación. La acumulación de basuras en las calles afecta la calidad de vida de los bogotanos por los riesgos asociados a la salud, la calidad del

aire por el incremento de quemas y la convivencia con el entorno. La Administración ha desarrollado un plan de mitigación de dichos impactos, no obstante, hay otros temas que también requerirán especial atención, en el corto plazo, mientras se implementa en su totalidad el nuevo esquema de aseo.

Algo parecido sucede en el contexto nacional, según el Instituto de Opinión Pública de la PUCP (2018), desde el año 2010, cuando Lima Cómo Vamos inició la evaluación de la calidad de vida en la ciudad, figuran como principales problemas para los limeños la inseguridad ciudadana, el transporte público y el ambiente – el principal problema era la contaminación ambiental, aunque en los años 2015 y 2017 este fue reemplazado por la acumulación de basura –. Al incorporar a Callao en 2016, el orden de los principales problemas fue similar. Sin embargo, dado el contexto nacional presente en 2017 (denuncias por corrupción a distintos niveles de gobierno y sectores de la sociedad se evidenciaron en todo el país), se añadió la corrupción de funcionarios y servidores públicos a la lista de problemas de la ciudad. Tanto en Lima como en Callao, la corrupción se ubicó como tercer problema, en Lima junto a la acumulación de basura y en Callao, desplazando a la contaminación ambiental. Esto demuestra la relevancia que tiene este problema en la ciudadanía. Llama la atención el caso particular de Lima Norte, donde el 33.3% de habitantes lo considera como uno de los principales problemas.

En lo que toca a la Municipalidad distrital de Manantay, (Hernández, 2018), cansados del mal estado de las calles del distrito de Manantay, y los continuos pleitos y celos políticos entre el Gobierno

Regional de Ucayali, la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo y la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, que impiden una solución a este problema social, la Coordinadora Regional de Asentamientos Humanos y Centros Poblados de Ucayali y sus dirigentes de Manantay, anunciaron. Exigen que las autoridades ucayalinas dejen de pelear y por el contrario trabajen unidos. Así manifestó el presidente de la Coordinadora, Teddy Alomia e indicó que es indignante que nuestras principales autoridades estén peleando, en vez de hacer un convenio tripartito para mejorar el arreglo de las calles de Manantay, ya que este celo político solo causa atraso y los afectados son los pobladores, con lo que se demuestra una clara evidencia que la Municipalidad Distrital de Manantay, no está brindando un buen servicio, a sus usuarios, es por estas razones que se desarrolló el presente trabajo de investigación, por lo que se formuló los siguientes interrogantes.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

- ¿Cómo es la relación de la gestión de los recursos humanos y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Manantay, Ucayali, 2018?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cómo es la relación de la satisfacción del empleado y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Manantay, Ucayali, 2018?

- ¿Cómo es la relación de la Mejora de las competencias y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Manantay, Ucayali, 2018?
- ¿Cómo es la relación de la Excelencia en el desempeño y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Manantay, Ucayali, 2018?
- ¿Cómo es la relación de la satisfacción del empleado y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Manantay, Ucayali, 2018?

1.3. OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1.3.1. Objetivo General

- Determinar la relación de la gestión de los recursos humanos y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Manantay, Ucayali, 2018.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Establecer el nivel de la gestión de los recursos humanos en la Municipalidad Distrital de Manantay, Ucayali, 2018.
- Indicar el nivel de la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Manantay, Ucayali, 2018.
- Calificar la relación de satisfacción del empleado y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Manantay, Ucayali, 2018.

- Describir la relación de Mejora de las competencias y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Manantay, Ucayali, 2018.
- Deducir la relación de Excelencia en el desempeño y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Manantay, Ucayali, 2018.
- Precisar la relación de satisfacción del empleado y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Manantay, Ucayali, 2018.

1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS

1.4.1. Hipótesis General

- La relación de la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Manantay, 2017 es negativa.

1.4.2. Hipótesis Específicas

- La relación de satisfacción del empleado y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Manantay, Ucayali, 2018, es significativa.
- La relación de Mejora de las competencias y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Manantay, Ucayali, 2018, es significativa.

- La relación de la excelencia en el desempeño y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Manantay, Ucayali, 2018, es significativa.
- La relación de satisfacción del empleado y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Manantay, Ucayali, 2018, es significativa.

1.5. VARIABLES DE ESTUDIO

1.5.1. Variable 1. Gestión de Recursos Humanos

Definición Conceptual

Según la Escuela de Organización Industrial (2013), es el proceso administrativo aplicado al incremento y preservación del esfuerzo, las prácticas, la salud, los conocimientos, las habilidades, etc. de los miembros de la estructura, en beneficio de un sujeto, de la propia organización y del país en general.

Definición Operacional

Es la información que se recabó a todos los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay, a través de un cuestionario de preguntas relacionados, con la satisfacción del empleado, mejoras de las competencias, excelencia en el desempeño, y mejora de la productividad.

1.5.2. Variable 2. Calidad del Servicio

Definición Conceptual

De acuerdo a Parasuraman et al., (1985), citado por (Dávila, Coronado y Cerecer, 2012), es la dirección y grado de discrepancia entre

la percepción del cliente y sus expectativas, en términos de las dimensiones de la calidad del servicio que pueden afectar el comportamiento futuro de los consumidores.

Definición Operacional

Es la información que se recabó a todos los usuarios de la Municipalidad Distrital de Manantay, a través de un cuestionario de preguntas relacionado con los aspectos tangibles, personal, confiabilidad, y empatía.

1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

La operacionalización de las variables se describe en la Tabla 1.

Tabla 1. Operacionalización de las Variables.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Gestión de Recursos Humanos	Satisfacción del empleado	Condiciones de Seguridad
		Condiciones Higiénicas
		Condiciones Estéticas
		Condiciones Ergonómicas
		Condiciones de Bienestar
	Mejora de las competencias	Habilidades
		Capacitación
		Autoestima
	Excelencia en el desempeño	Rendimiento
		Productividad
		Habilidades Organizativas
		Capacidad De Liderazgo
		Trabajo En Equipo
	Mejora de la productividad	Educación básica
		Alimentación adecuada
		Gasto social que hace posible el trabajo
		Mantener y mejorar las habilidades de la mano de obra
Calidad del Servicio	Aspectos tangibles	Instalaciones
		Equipos
		Aspectos del personal
		Materiales de comunicación
	Personal	Disposición
		Buena voluntad
		Comportamiento
		Apariencia física
	Confiabilidad	Desempeño confiable
		Inquietud
		Actitud
		Forma de evaluar
	Empatía	Capacidad del hospital para conocer a sus usuarios

Fuente: Matriz de consistencia.

1.7. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

Desde el punto de vista teórico, la investigación resulta importante, porque pone a disposición de la comunidad académica, la teoría de Recursos y Capacidades Aplicada al Factor Humano, citado por (Mejía, 2013), quien indica, este enfoque para determinar cómo el personal de la empresa podía constituirse en fuente de ventaja competitiva. De la misma forma la investigación ofrece el Modelo de Werther y Davies “administración de personas y recursos humanos” citado por (Chicacausa, 2013), quien indica sobre la conformación de un sistema al unirse varias actividades, el cual se construye de distintas partes que se relacionan e interactúan entre sí, con límites claros. De igual manera la investigación ofrece el modelo de las brechas sobre la calidad en el servicio, citado por (Gonzales, 2015) indica que es un esquema que permite, a través de la identificación de puntos críticos, determinar los momentos en los que se generan desviaciones que conducen a resultados no esperados por el cliente, afectando de forma negativa la calidad y experiencia del servicio. Igualmente, la investigación ofrece el Modelo de calidad de servicio de Gronroos, citado por (Turmero, 2016), quien plantea que en la actualidad existe una cierta unanimidad en que el atributo que contribuye, fundamentalmente, a determinar la posición de la empresa en el largo plazo es la opinión de los clientes sobre el producto o servicio que reciben. Resulta obvio que, para que los clientes se formen una opinión positiva, la empresa debe satisfacer sobradamente todas sus necesidades y expectativas.

Desde el punto de vista metodológico, el estudio ofrece un conjunto de técnicas que orientan el desarrollo de cualquier investigación dirigido a explicar la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio, considerando el tipo y diseño de investigación, instrumentos de recolección de datos y los procesos de análisis de resultados, de la investigación.

Desde el punto de vista práctico, la investigación pone a disposición de las instituciones públicas y privadas, resultados que podrían servir como tema de análisis, para hacerse una idea como viene administrándose la gestión de los recursos humanos y la forma del cómo ofrecen la calidad del servicio en sus respectivas organizaciones.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. Gestión de Recursos Humanos

En un estudio sobre el diseño de las propuestas de un modelo de doble ajuste de la estrategia de recursos humanos: “Las percepciones de los trabajadores como nexo entre las políticas formuladas e implantadas” (García, Martín y Sánchez, 2013) concluyeron: el modelo tiene implicaciones del estudio, observamos que la comunicación organizativa podría tener un peso fundamental en la consecución de los beneficios del doble ajuste. Procesos de comunicación eficientes permitirán a las empresas transmitir claramente la estrategia de recursos humanos, evitando las posibles discrepancias entre lo que los decisores de la función tratan de comunicar y lo que realmente reciben los empleados. En este sentido, las políticas de comunicación deben ser entendidas como el nexo de unión entre las etapas de formulación y de implantación de la estrategia.

De igual manera, Massaro (2015), estudió “¿Cómo definen el aporte de la gestión del desempeño a la rentabilidad del negocio, empresas de tecnología en Colombia?”, concluyendo: una primera conclusión a la que he arribado es que en las empresas que consulté, a la hora de explicar el éxito en sus negocios, cada área funcional se basaba en el grado de cumplimiento de objetivos concretos y mensurables, relacionados con indicadores de facturación, indicadores de niveles de

acuerdo en los servicios otorgados a los clientes, indicadores de ventas cerradas y nuevos clientes. Pude inferir del material de las entrevistas esta primera conclusión, en la que claramente cuentan con un sistema de gestión orientado a objetivos mensurables y observables.

De la misma forma, Leyva y Leyva (2015), estudiaron los recursos humanos y su relación con la atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Acoria - 2014, concluyendo: Que los recursos humanos se relacionan directamente con la atención a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Acoria - 2014. Afirmando nuestra hipótesis.

Igualmente, Tejada (2016), estudió propuesta de estrategias para mejorar la administración de los recursos humanos, en la gestión de la Municipalidad Provincial de Bagua, concluyendo: Las Estrategias en un Tablero de Mando, considerando las dimensiones: perspectiva financiera, conocimiento del usuario, procesos internos de servicio, y aprendizaje y crecimiento, es una propuesta viable que influye significativamente en la mejora de la Administración de los Recursos Humanos teniendo en cuenta las dimensiones: estratégica, operativa y financiera, con la participación de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Bagua; se cumple el objetivo general.

Del mismo modo, Ramos y Calixta (2017), investigaron la gestión del talento humano y el desempeño laboral de la Municipalidad Distrital de Pichanaqui, 2017, concluyeron: La Gestión de Talento Humano y el Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Pichanaqui luego de someterse al coeficiente de Spearman arrojó un valor de 0.819, lo que indica que existe una correlación positiva alta, entre gestión de talento

humano y desempeño laboral. Demostrando así que, si se desarrolla una buena gestión de talento humano, se apreciará en el desempeño laboral del trabajador.

2.1.2. Calidad del Servicio

En una investigación sobre atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatán San Marcos, Chang (2014), concluyó: En la Municipalidad de Malacatán, San Marcos, la atención al cliente carece de lineamientos estratégicos que orienten la conducta, aptitud y actitud de los colaboradores; no se cuenta con la adecuada ambientación de la infraestructura, que fortalezca la calidad de los servicios prestados, para incrementar la satisfacción de los usuarios y se genere una imagen institucional que persiga en su conjunto, crear las condiciones, que influyeran en la participación ciudadana de la región, en el ejercicio de sus derechos y obligaciones como ciudadanos Guatemaltecos. En consecuencia, la mayoría de usuarios, califica la atención que actualmente se le brinda entre regular y buena; sin embargo, al analizar los aspectos tangibles e intangibles que la conforman, se concluye que es deficiente.

En otra investigación, sobre calidad de servicio y satisfacción del cliente del servicio de administración Tributaria, Gonzales (2015), concluye: Que si existe una relación de dependencia entre el nivel de satisfacción y la calidad del servicio de atención al cliente en el SATT, por lo que se recomienda entre otras acciones, promover buenas prácticas y mejora continua de gestión de la calidad que permita superar las

expectativas de los clientes. Asimismo, Identificar herramientas, analizar las relaciones de causa y efecto de los problemas encontrados en la organización.

De la misma forma, Alvarado (2015), estudió, percepción de la calidad de servicio en la Municipalidad La Perla, Callao 2015, concluyendo: el 20% de los ciudadanos encuestados exteriorizó estar insatisfecho y el 80% de los encuestados indicó estar satisfecho en cuanto a la calidad de servicio brindado por la municipalidad de La Perla.

De igual modo, Caruajulca (2016), investigó sobre “Modelo de gestión para la eficiencia y calidad de servicio en la atención al usuario en la Municipalidad Provincial De Rodríguez De Mendoza – Amazonas, 2015”, concluyendo: Los usuarios manifiestan que el servicio es regular porque existen deficiencias en algunos servicios que brinda la municipalidad, sobre todo en el área de trámite de licencias de conducir, que producen retardo en el trámite e insatisfacción de los clientes, otro déficit generalizado en el servicio es identificado por el cliente es el desinterés e incumplimiento en la atención a los clientes porque los trabajadores no se encuentran en su puesto de trabajo.

Finalmente, García (2016), estudió calidad de atención al contribuyente y el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, Distrito de Moquegua, 2016, concluyendo: Existe una relación directa y significativa ($p = 0,000$) entre la calidad de atención al contribuyente y el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto en el distrito de Moquegua, 2016. Es decir, a peor calidad de atención al

contribuyente, peor es el nivel de recaudación.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Gestión de Recursos Humanos

Teoría X y la teoría Y Gestión de Recursos Humanos por McGregor (Citado por Martin, 2017), indica que el enfoque típico de la teoría X y la teoría Y es la expresión de dos maneras excluyentes de percibir el comportamiento humano, adoptadas por los gerentes para motivar a los empleados y obtener una alta productividad están relacionadas con el ámbito de las organizaciones empresariales relacionadas con el comportamiento humano en estos sectores. Es muy reciente, pero muchas de las técnicas y reglamentaciones para hacerlo son relativamente antiguas. Fue una figura ilustre de la escuela administrativa de las relaciones humanas de gran auge en la mitad del siglo pasado, cuyas enseñanzas, muy pragmáticas, por cierto, tienen aún hoy bastante aplicación a pesar de haber soportado el peso de cuatro décadas de teorías y modas gerenciales. Por supuesto, odian el cambio, y todo lo que sea aprender cosas nuevas. Y la misión de los recursos humanos es encontrar el factor de rotación óptimo: como para perder el know-how de la empresa, mejora las condiciones laborales es que están pagando demasiado.

Teoría de Recursos y Capacidades Aplicada al Factor Humano (Citado por Mejia, 2013) cita la Teoría de Recursos al campo de los recursos humanos, quien indica, este enfoque para determinar cómo el

personal de la empresa podía constituirse en fuente de ventaja competitiva. Capelli y Singh (1992) plantearon las bases para la denominada: Teoría de Recursos y Capacidades es un enfoque novedoso ventajas al campo de los recursos humanos.

Son muchos los elementos que podrían nombrarse como factores esenciales para que una empresa alcance un nivel de desarrollo óptimo, pero el más importante es la integración holística de los empleados con los recursos o herramientas de trabajo que necesitan (tecnologías, sistemas de información, etc.) En términos generales se puede considerar algunos factores que influyen en la consolidación del talento humano no puede desarrollarse de manera espontánea, se necesita de un complejo estructural que permita potenciar al trabajador respaldando su talento humano, independientemente del lugar que ocupe dentro de la jerarquía laboral. De esta forma, el objetivo principal de una organización empresarial debe ser potenciar el desempeño del trabajador, tratando de que su acción tenga efectos en toda la cadena productiva.

Modelo de Werther y Davies “Administración de personas y recursos humanos”. (Citado por Chicacausa, 2013), quien indica sobre la conformación de un sistema al unirse varias actividades, el cual se construye de distintas partes que se relacionan e interactúan entre sí, con límites claros. Se puede decir que una empresa es un sistema, compuesta por departamentos y áreas, es decir que cada actividad realizada por una organización es un subsistema, los cuales se encuentra directamente relacionado y son influenciados por el resto de la organización y también por el entorno que los rodea. Un modelo de

sistema, define la actividad de recursos humanos a partir del requerimiento de insumos, transformarlos y convertirlos en productos, por lo tanto, para controlar si las actividades se realizaron de manera adecuada, se evalúa el producto, con el propósito de determinar si es adecuado y cumple con los requerimientos o no, esto genera una retroalimentación.

Teoría de Maslow en Recursos Humanos. (Citado por García, 2015), la pirámide de Maslow forma parte de una teoría psicológica que inquiriere acerca de la motivación y las necesidades del ser humano: aquello que nos lleva a actuar tal y como lo hacemos, nuestras acciones nacen de la motivación dirigida hacia el objetivo de cubrir ciertas necesidades, las cuales pueden ser ordenadas según la importancia que tienen para nuestro bienestar.

Como humanista, su idea era que las personas tienen un deseo innato para autorrealizarse, para ser lo que quieran ser, y que cuentan con la capacidad para perseguir sus objetivos de manera autónoma si se encuentran en un ambiente propicio. Sin embargo, los diferentes objetivos que se persiguen en cada momento dependen de qué meta se han conseguido y cuáles quedan por cumplir, según la pirámide de necesidades. Para aspirar a las metas de autorrealización, antes han de cubrirse las necesidades anteriores como la alimentación, la seguridad, etc. Por ejemplo, solo nos preocupamos de temas relacionados con la autorrealización si estamos seguros que tenemos un trabajo estable, comida asegurada y unas amistades que nos aceptan.

Teoría de la gestión del talento humano. (Citado por Andachi, 2015). La Administración del Talento Humano “es la disciplina que persigue la satisfacción de los objetivos organizacionales, contando para ello con una estructura a través del esfuerzo humano coordinado” con el uso de varios factores que permitan la consecución de los objetivos.

Entre las principales actividades que tiene a su cargo la gestión del talento humano son:

- Contratar personas para que cumplan con las competencias necesarias y ejercer un cargo.
- Capacitar y motivar a los empleados a la consecución de los objetivos organizacionales.
- Proporcionar mecanismos y ambientes necesarios que propicien la calidad, productividad y competitividad.

Las personas pasan la mayor parte de su vida en el trabajo, entonces la vida está ligada habitualmente al desarrollo en el trabajo. EL progreso integral de una persona no consiste en aprender cosas nuevas, sino también en desarrollar habilidades y destrezas de diversa índole en la organización.

La Gestión del Talento Humano entonces se convierte en un aspecto trascendental, pues si el éxito de las instituciones y organizaciones depende en gran medida de lo que las personas hacen y cómo lo hacen, entonces invertir en las personas puede generar beneficios organizacionales.

El área de los recursos humanos se convierte en el asociado estratégico de todas las demás áreas o departamentos de una

organización, con capacidad de potenciar el trabajo en equipo y evolucionar la organización radicalmente; el objetivo principal de la gestión del talento humano es motivar a que las personas se desarrollen integralmente de manera individual y grupal y así conseguir el crecimiento de la organización.

Hay que tomar en cuenta la siguiente apreciación que se considera muy interesante que dice: “la parte central de la administración del capital intelectual, se basa en la utilización del conocimiento y la tecnología para reemplazar cualquier factor clave del éxito del proceso productivo y mejorar el valor de los productos y servicios que ofrece la organización.

Entonces la gestión del talento humano debe enfocarse en aprovechar al máximo el aspecto cognitivo y tecnológico como clave en el proceso productivo para alcanzar exitosamente los objetivos de la organización.

2.2.2. Calidad de Servicio

Modelo de las brechas sobre la calidad en el servicio. (Citado por Gonzales, 2015) cita el tercer modelo para abordar los retos de los servicios es denominado. El modelo de brechas sobre la calidad del servicio es un esquema que permite, a través de la identificación de puntos críticos, determinar los momentos en los que se generan desviaciones que conducen a resultados no esperados por el cliente, afectando de forma negativa la calidad y experiencia del servicio.

El modelo plantea 05 brechas, uno de brechas del cliente y otras brechas de la empresa:

- **Brecha 1:** No saber lo que el cliente espera.
- **Brecha 2:** No seleccionar ni el diseño, ni los estándares del servicio adecuados.
- **Brecha 3:** No entregar el servicio con el estándar de servicio definidos por la empresa.
- **Brecha 4:** No igualar el desempeño del servicio con las promesas hechas previamente.
- **Brecha 5:** Problemas por falta de honestidad o definitivamente una mala comunicación.

Modelo de calidad de servicio de Gronroos. (Citado por Turmero, 2016) cita a Grönroos (1983), plantea que en la actualidad existe una cierta unanimidad en que el atributo que contribuye, fundamentalmente, a determinar la posición de la empresa en el largo plazo es la opinión de los clientes sobre el producto o servicio que reciben. Resulta obvio que, para que los clientes se formen una opinión positiva, la empresa debe satisfacer sobradamente todas sus necesidades y expectativas.

Es lo que se ha dado en llamar calidad del servicio. Por tanto, si satisfacer las expectativas del cliente es tan importante como se ha dicho, entonces es necesario disponer de información adecuada sobre los clientes que contenga aspectos relacionados con sus necesidades, con los atributos en los que se fijan para determinar el nivel de calidad conseguido.

La calidad, y más concretamente la calidad del servicio, se está convirtiendo en nuestros días en un requisito imprescindible para competir

en las organizaciones industriales y comerciales de todo el mundo, ya que las implicaciones que tiene en la cuenta de resultados, tanto en el corto como en el largo plazo, son muy positivas para las empresas envueltas en este tipo de procesos.

De esta forma, la calidad del servicio se convierte en un elemento estratégico que confiere una ventaja diferenciadora y perdurable en el tiempo a aquellas que tratan de alcanzarla.

Modelos de calidad en el servicio por Internet. (Citado por Jiménez, 2015) cita a Parasuraman (2005) la cual indica en su momento de la interacción entre la calidad de los servicios digitales y los modelos de calidad en los servicios. Hacen una breve recapitulación podemos decir dos cosas: que los servicios digitales interactúan con el conjunto del servicio y que las sensaciones que generan los fallos en cualquiera de los dos planos generan frustración al usuario. Entender la calidad multicanal como un todo nos obliga a plantear que la satisfacción del usuario debe aunar la satisfacción con los servicios en sus componentes digitales y físicos.

Este modelo es en el que se encuentran muchos servicios de “baja complejidad” y amplia difusión, como, por ejemplo, los de información municipal. Pedir información en grandes ciudades online, telefónica o presencial suele tener las mismas respuestas, condiciones y satisfacción dentro de las expectativas de los usuarios.

- **Una estrategia:** Pensar qué hacemos, dónde queremos llegar a quién servimos y qué necesita.

- **Soñar un modelo:** Pensar qué puede esperar el usuario de cada canal y cada medio y ver de qué manera integrarlo de manera clara y coherente.
- **Definir las líneas de meta:** Pensar cómo serán las condiciones en las que operará cada canal.
- **Construir:** Poner los recursos de la organización de manera equilibrada y ordenada para dar pasos a una armonía entre los diferentes canales.

Teoría de calidad del servicio según Karl Albrecht y Jan Carlzon. (Citado por Vizcardo, 2017). Los autores Karl Albrecht y Jan Carlzon en esta teoría desarrollan el concepto del servicio, explicando que el servicio es asegurarse de que el cliente compre lo que realmente desea comprar. Esta teoría basó su técnica en principios:

- Conocer sus preferencias según sus clientes.
- Emplear periodos de verdad para la formación de la opinión de la calidad de servicio, del precio y producto.
- Determinar las percepciones de los clientes.
- Identificar al cliente.
- Hablar cara a cara.
- Hacer encuestas.
- Analizar la información.
- Hacer propuestas.
- Finalizar el ciclo.

Albertch (1988), en su libro Gerencia del Servicio crea el modelo del triángulo del servicio escribiendo como disertar y asesorar sobre la aplicación de los métodos de gestión del servicio. Este modelo de triángulos externos e internos, tiene los siguientes elementos:

- **El cliente:** Persona que compra servicios o bienes, a ellos son a quienes debemos identificar y conocer.
- **La estrategia:** Conocida la parte demográfica del cliente (que hace, donde se ubica, nivel de ingresos, con quien vive) se debe conocer la parte psicográfica (lo que siente y piensa al producto o servicio) para establecer una estrategia. Esta estrategia tiene 2 orientaciones: interna, orientación relacionada con el servicio y la orientación externa, relacionada con la promesa del servicio ofrecido.
- **La gente:** Grupo de colaboradores que laboran en la organización, desde el personal de aseo hasta el presidente, debiendo conocer y asumir el compromiso con la estrategia y sobre todo con la promesa del servicio.
- **Los sistemas:** La organización determina sistemas que dirigen el negocio. Estos sistemas son el engranaje de elementos que permiten el funcionamiento de la estructura de servicio debiendo hacer que el servicio sea eficiente en su accionar, efectivo y flexible ante cambios y dinámico en su entorno.

Modelo SERVQUAL de Calidad de servicio. (Citado por GEO Tutoriales, 2016), Entregar un servicio de calidad es un aspecto fundamental si se tiene por objetivo lograr fidelizar a una masa crítica de

clientes. De allí radica la importancia de medir dicha calidad, tarea que no sólo permite establecer objetivos claros, identificar problemas y comparar la situación antes y después de los cambios, sino que también medir la satisfacción del consumidor, la que puede cuantificarse como la diferencia entre sus expectativas y sus percepciones. En este contexto las empresas de servicio se encuentran en una constante búsqueda de lealtad del cliente, lo que se logra entregando un servicio de calidad que sea competitivo. Las compañías que alcanzan la adhesión de clientes leales son especialistas en entender y responder a las expectativas de los consumidores e, incluso, superarlas.

En específico el modelo SERVQUAL considera cinco dimensiones que categorizan las expectativas de los consumidores respecto del servicio.

- **Fiabilidad:** Tiene relación con la habilidad de prestar el servicio de forma precisa. Por ejemplo, que el avión salga y llegue a la hora programada. Por cierto, los retrasos tienden a afectar de forma negativa la percepción que tienen los clientes respecto al servicio (en especial cuando el retraso no corresponde a un motivo de fuerza mayor).
- **Tangibilidad:** Apariencia de las instalaciones físicas (infraestructura), equipos, empleados y comunicación. Por ejemplo, la limpieza en un restaurante y buena presentación del personal que atiende a los clientes. En este sentido es frecuente encontrar en los sitios web de hoteles imágenes de sus habitaciones. Esto contribuye a que el futuro cliente pueda tener una mejor noción de

la infraestructura a la cual accederá en caso de hacer una reserva.

- **Capacidad de respuesta:** Deseo genuino de ayudar a los clientes y de servirles de forma rápida. Por ejemplo, que la compañía proveedora de servicios de Internet sea capaz de solucionar los problemas técnicos de manera rápida sin tener que pasear por un número excesivo de operadores de atención telefónica.
- **Confianza:** Se refiere al conocimiento del servicio prestado y amabilidad de los empleados, así como su habilidad para transmitir confianza al cliente. Esto resulta vital en muchos servicios como el caso de la salud, por ejemplo, médicos que transmitan confianza a sus pacientes.
- **Empatía:** Atención personalizada y con atención en los detalles. Ejemplo: cuidado de la recepción del hotel por hacer sentir cómodo al cliente. En general, la expectativa básica de los clientes es que las empresas hagan lo que se supone debieran hacer (dimensión de fiabilidad).

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

2.3.1. Gestión de recursos humanos

- **Control:** Citado por College (2010) para Robbins (1996) el control puede definirse como “el proceso de regular actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa”.

- **Organización:** Citado por Cougil (2011), es un "grupo corporativo", mediante reglas y disposiciones de personas que logran gracias a órdenes que llevan a la práctica a través de la actuación de individuos específicos, por ejemplo, un jefe, de un grupo administrativo". (Weber, 1922)
- **Reclutamiento:** Citado por Bautista (2012) para Chiavenato (1999), es un conjunto de técnicas y procedimientos orientados a atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización la cual ofrece al mercado de Recurso Humano la oportunidad de empleo.
- **Selección del Personal:** Citado por Fermín (2011) "es aquella actividad estructurada y planificada que permite atraer, evaluar e identificar con carácter predictivo las características personales de candidatos aptos a un conjunto de características y capacidades determinadas como requisitos críticos para el desempeño eficaz y eficiente de una cierta tarea profesional". (Ansorena, 2005)
- **Sistema de Información:** Citado por Dangel (2010) para Peña (2006), es un conjunto de elementos interrelacionados con el propósito de prestar atención a las demandas de información de una organización, para elevar el nivel de conocimientos para la toma de decisiones y desarrollo de acciones.
- **Mejora continua:** Citado por Cabrera (2010), "El mejoramiento del proceso en la empresa (MPE) es una metodología sistemática que

se ha desarrollado con el fin de ayudar a una organización a realizar avances significativos en la manera de elegir sus procesos”. (Harrington, 1991)

- **Capacitación:** Citado por Yeni (2013) para Chiavenato (2007) “es el proceso educativo a 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”.
- **Evaluación de Desempeño:** Citado por Ureña (2013); es un proceso destinado a determinar y comunicar a los empleados la forma en que están desempeñando su trabajo y, en principio a elaborar planes de mejora. (Byars y Rue,1996)
- **Ausentismo Laboral:** Linares (2012), “es el término empleado para referirse a las faltas o inasistencias de los empleados por cualquier motivo los empleados se retardan o no asisten a la organización debido alguna especialización de las tareas, la falta de motivación y las condiciones de trabajo”. (Chiavenato, 2003)

2.3.2. Calidad de Servicio

- **Trato de empleados:** Citado por (Eslava, 2015) para Wayne (2005); es una actividad que depende de menos jerarquías, órdenes y mandatos y señala la importancia de una participación activa de todos los trabajadores de la empresa.

- **Confianza:** Citado por López (2010); es una emoción, un recurso, o una estrategia. Sin desconocer la complejidad subyacente en el ejercicio teórico de una aproximación a la definición del término en cuestión, y opinando de ser la confianza el resultado de tener mucho de todo ello.
- **Atención personalizada:** Citado por Pérez (2013), Puede definir la gestión de la atención al cliente las 24 horas como el conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en la compra para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas, y por tanto, crear o incrementar la satisfacción de sus clientes.
- **Comunicación:** Citado por Hervás (1998) “Es un proceso a través del cual una persona o personas y transmiten a otra u otras, y por cualquier procedimiento, mensajes de contenido diverso, utilizando intencionadamente signos dotados de sentido para ambas partes, y por el que se establece una relación que produce unos efectos”.
- **Actividades extras:** Citado por Quintero (2012) para Ronda (2002) es una herramienta de dirección que facilita procedimientos y técnicas basado científico, de manera interactiva y transfuncional, contribuyen a lograr una interacción proactiva de la organización con su entorno, a lograr efectividad en la satisfacción de las necesidades del público está dirigida la actividad misma.

- **Servicios prometidos:** Citado por Duque (2012). Es el conjunto de actividades, beneficios o satisfactores que se ofrecen para su venta o que se suministran en relación con las ventas” (Fisher y Navarro, 1994)
- **Empatía:** Citado por Morales (2010) para Heinz Kohut (1959) es una herramienta de observación a través de la cual la ciencia del psicoanálisis recopila sus datos. Sólo por medio de la introspección y de la introspección vicaria somos capaces de observar el mundo interno de la persona.
- **Seguridad:** Citado por Salas (2013). Es una valorización que se le da a la seguridad a los individuos, los Estados, la sociedad y otros actores Mundial, porque estar seguros implica sacrificar otros valores, lo que hace necesario determinar al valor de la seguridad en relación a otros por su valor relativo comparado. (Baldwin, 1997)
- **Elementos Tangibles:** Citado por Thompson (2013) actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades Etzel (1989).
- **Calidad:** Citado por Rodríguez (2013) para Juran (1993); es el conjunto de características que satisfacen las necesidades de los clientes, además calidad consiste en no tener deficiencias adecuadas para el uso satisfaciendo las necesidades del cliente.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. MÉTODO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Método de Investigación

El método utilizado en la presente investigación fue la descriptiva correlacional, según, Hernández, Fernández y Baptista (2010), citado por (Carballo, 2013), investigación descriptiva, es la información detallada respecto a un fenómeno o problema para describir sus dimensiones (variables) con precisión, y la investigación correlacional, es la información respecto a la relación actual entre dos o más variables, que permita predecir su comportamiento futuro.

3.1.2. Diseño y Esquema de la Investigación

El diseño utilizado en la presente investigación, fue la transeccional correlacional, de acuerdo, a Pérez (2016), describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, a veces en términos correlacionales y otras en función de la relación causa efecto. En estos las causas y los efectos ya ocurrieron en la realidad o están ocurriendo durante el desarrollo del estudio y quien investiga observa y reporta describiendo relaciones en uno o más grupos o subgrupos donde inician con la descripción de las variables incluidas en la investigación y luego establecen la relación entre ellas. Todos estos diseños transeccionales brindan la oportunidad de predecir el

comportamiento de una o más variables a partir de otras, una vez que se establece la causalidad.

Su diagrama, es:

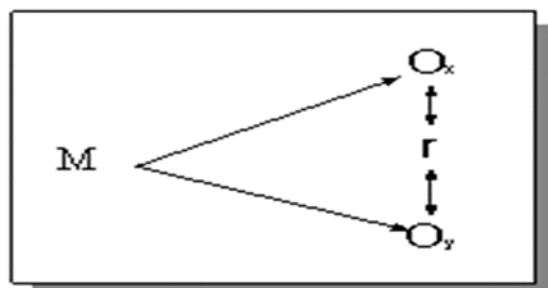


Figura 1. Esquema del diseño de investigación

Dónde

M: Municipalidad Distrital de Manantay.

OX: Gestión de Recursos Humanos.

r: Relación existente entre las dos variables.

OY: Calidad de Servicio.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. Población

- **Gestión de Recursos Humanos**

Para evaluar la presente variable, el estudio alcanzó al 100% de la población económicamente activa de la municipalidad distrital de Manantay, que fueron 250 trabajadores.

- **Calidad del Servicio**

Para evaluar la presente variable, se tomó en cuenta el número de usuarios que accedieron en promedio por día a la municipalidad distrital

de Manantay, que fueron 250.

3.2.2. Muestra

Para calcular el tamaño de muestra de las dos variables, se estimó siguiendo los criterios que ofrece la estadística, para ello se hizo uso del método Probalístico, y se aplicó la fórmula estadística para poblaciones menores a 100,000:

Fórmula:

$$n = \frac{(p.q)Z^2.N}{(EE)^2 (N-1) + (p.q)Z^2}$$

Figura 2. Fórmula para calcular la muestra

Datos:

Variable: Gestión de Recursos Humanos

n = Tamaño de la muestra necesaria.

P = Probabilidad de que evento ocurra (50%)

Q = Probabilidad de que el evento no ocurra (50%)

$$Z_{\alpha/2} = 1,96$$

N = Población (250)

EE= 0,09

Desarrollo de la fórmula:

$$n = (0.5*0.5*(1.96)^2*250) / (((0.09)^2*249) + (0.5*0.5*(1.96)^2))$$

$$n = 81$$

La muestra alcanzó a 81 trabajadores.

Variable: Calidad del Servicio**Datos:**

n = Tamaño de la muestra necesaria.

P = Probabilidad de que evento ocurra (50%).

Q = Probabilidad de que el evento no ocurra (50%).

$$Z_{\alpha/2} = 1,96$$

N = Población (250)

EE= 0,09

Desarrollo de la fórmula

$$n = \frac{(0.5 \cdot 0.5 \cdot (1.96)^2 \cdot 250)}{((0.09)^2 \cdot 249) + (0.5 \cdot 0.5 \cdot (1.96)^2)}$$

$$n = 81$$

La muestra alcanzó a 81 usuarios.

3.3. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Se recolectaron los datos a través del cuestionario autoadministrado, según Martínez (2011), un cuestionario autoadministrado por entrevista personal, por entrevista telefónica significa que el cuestionario se proporciona directamente a los participantes individual o grupal por envío.

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**3.4.1. Técnicas de elaboración de instrumentos de recolección datos**

Se elaboraron 02 instrumentos, mediante la técnica de la encuesta (cuestionarios cerrados), según Club de ensayos (2012), se utiliza en

investigaciones concluyentes, descriptivas y causales. Por ejemplo, para medir la imagen de las empresas, para detectar el posicionamiento de un producto, segmentar un mercado con variables demográficas o beneficios buscados. Estos cuestionarios emplearon escalas y se analizaron con técnicas cuantitativas univariantes y multivariantes.

3.4.2. Instrumentos de recolección de datos

Los instrumentos elaborados constaron con 20 ítems, 5 opciones de respuesta, el instrumento 1 referente a la variable gestión de recursos humanos se aplicó a 81 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay, y el instrumento 2 referente a la variable calidad del servicio, constó también con 20 ítems, 5 opciones de respuesta, y se aplicó a 81 usuarios de la Municipalidad distrital de Manantay.

3.5. PROCESAMIENTO DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Los datos se procesaron en el programa Excel, se ha estructurado por dimensiones, ítems, y opciones de respuesta, se registraron las encuestas en forma horizontal, y listaron en forma vertical. A su vez los resultados de la información se procesaron en el programa SPSS, v25, resultados que facilitaron la prueba de hipótesis general y las hipótesis específicas.

3.6. TRATAMIENTO DE LOS DATOS

Para establecer los niveles de las variables y dimensiones de la variable gestión de los recursos humanos, se utilizó la prueba que lleva

por nombre “Escala de clima organizacional” (EDCO), realizado en Santa Fe de Bogotá, D.C., en el año 2006, por Acero Yusset, Echeverri Lina María, Lizarazo Sandra, Quevedo Ana Judith y Sanabria Bibiana, citado por (Calderón, 2014), con el estudio del clima organizacional en una empresa se pretende identificar un parámetro a nivel general sobre la percepción que los individuos tienen dentro de la organización y la organización sobre ellos. la cual cuenta para la presente investigación 20 preguntas de opción múltiple, siendo la puntuación mínima posible 20 y la máxima 100, un puntaje alto revela un buen clima organizacional y un puntaje bajo indica problemas dentro de la organización.

3.7. PRESENTACIÓN DE LOS DATOS

Los datos se presentan en tablas y figuras (distribución de frecuencias y tablas de contingencia), que considera el análisis descriptivo univariante y bivariante a través de las medidas de tendencia central y de dispersión.

La relación entre variables y dimensiones, se presenta en tablas obtenidas del programa SPSSv25, utilizando correlación y nivel de significancia de Pearson.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

4.1.1. Tablas y Figuras del nivel de las variables y dimensiones

Tabla 2. Nivel alcanzado de la variable gestión de recursos humanos

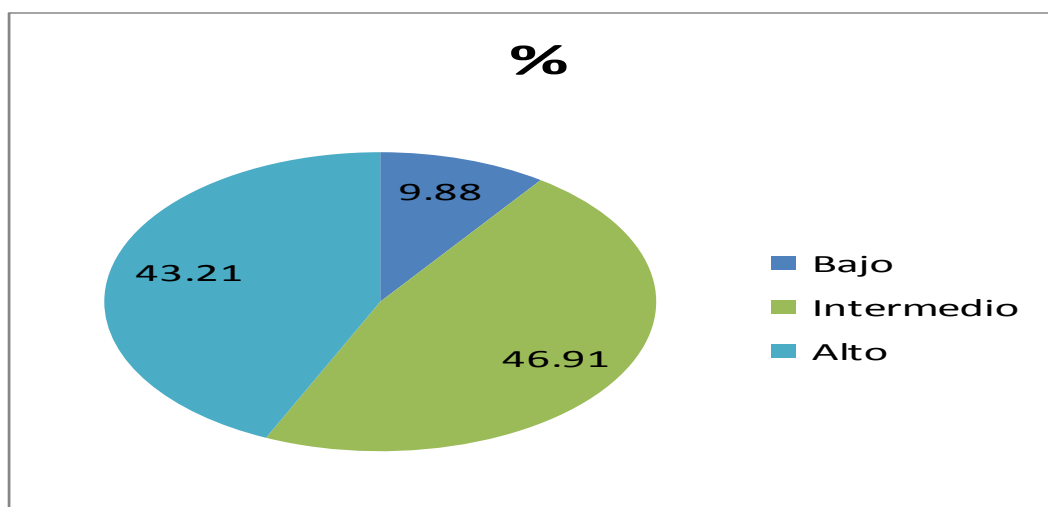
Nivel	DIMENSIONES								Total Variable 1	
	Dimensión 1: Satisfacción del empleado		Dimensión 2: Mejora de las competencias		Dimensión 3: Excelencia en el desempeño		Dimensión 4: Mejora de la productividad			
Bajo	de 5 a 11	3	de 5 a 11	10	de 5 a 11	8	de 5 a 11	11	de 20 a 47	8
Intermedio	de 12 a 18	52	de 12 a 18	38	de 12 a 18	25	de 12 a 18	39	de 48 a 74	38
Alto	de 19 a 25	26	de 19 a 25	33	de 19 a 25	48	de 19 a 25	31	de 75 a 100	35
		81		81		81		81		81

Fuente: Base de datos.

Tabla 3. Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la variable gestión de recursos humanos

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[20-47]	8	9.88
Intermedio	[48-74]	38	46.91
Alto	[75-100]	35	43.21
n		81	100.00

Fuente: Cuadro resumen.



Fuente: Tabla 3.

Figura 3. Porcentajes obtenidos de la variable gestión de recursos humanos

Análisis:

El nivel alcanzado de la variable gestión del talento humano, es: 9.88% bajo, 46.91% intermedio, 43.21% alto, información proporcionada por los trabajadores de la Municipalidad distrital de Manantay, 2018.

Tabla 4. Nivel alcanzado de la variable calidad del servicio

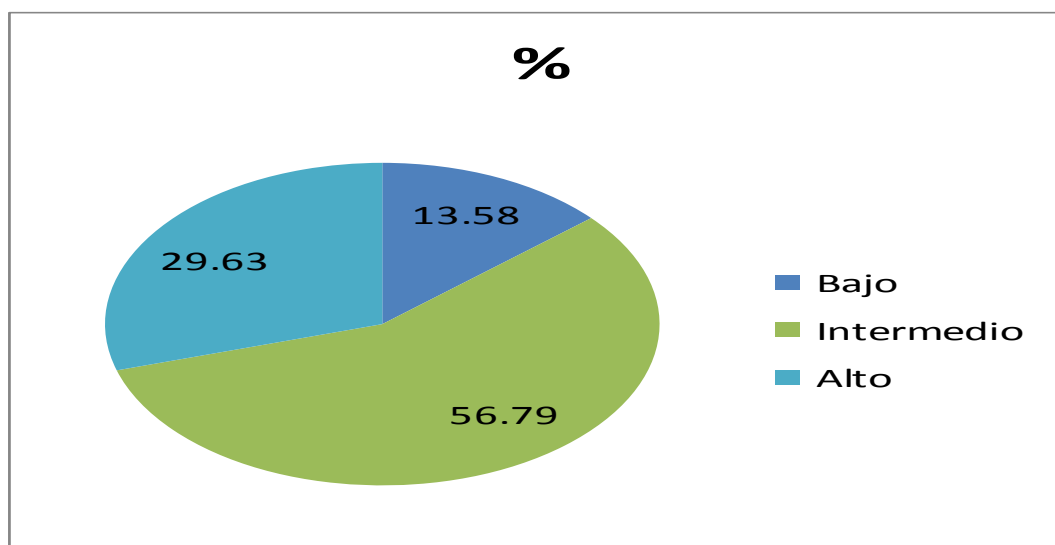
Nivel	DIMENSIONES								Total Variable 2	
	Dimensión 1: Elementos Tangibles		Dimensión 2: Competencia del personal		Dimensión 3: Fiabilidad		Dimensión 4: Empatía			
Bajo	de 5 a 11	16	de 5 a 11	13	de 5 a 11	12	de 5 a 11	15	de 20 a 47	11
Intermedio	de 12 a 18	43	de 12 a 18	47	de 12 a 18	46	de 12 a 18	40	de 48 a 74	46
Alto	de 19 a 25	22	de 19 a 25	21	de 19 a 25	23	de 19 a 25	26	de 75 a 100	24
		81		81		81		81		81

Fuente: Base de datos.

Tabla 5. Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la variable calidad del servicio

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[20-47]	11	13.58
Intermedio	[48-74]	46	56.79
Alto	[75-100]	24	29.63
N		81	100.00

Fuente: Cuadro resumen.



Fuente: Tabla 5.

Figura 4. Porcentajes obtenidos de la variable calidad del servicio

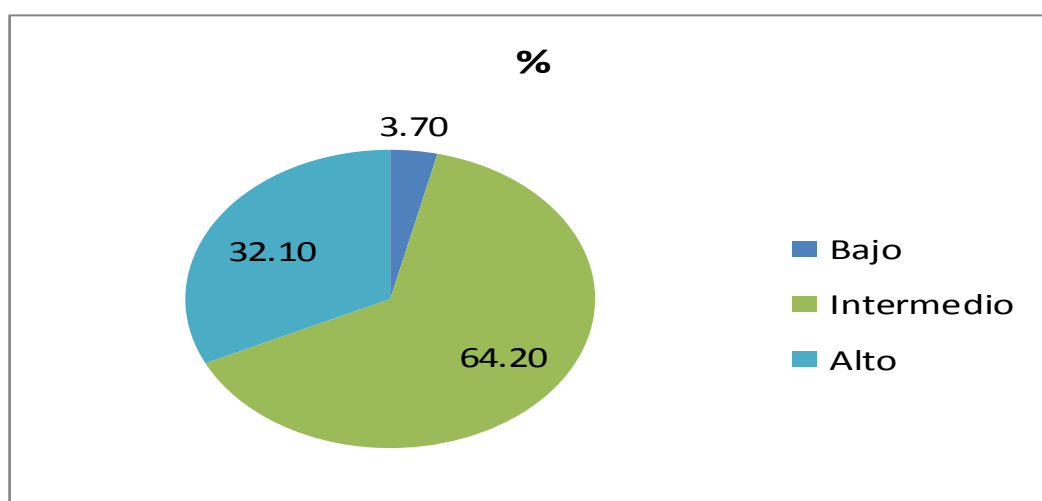
Análisis:

El nivel alcanzado de la variable calidad del servicio, es: 13.58% bajo, 56.79% intermedio, 29.63% alto, información proporcionada por los usuarios de la Municipalidad distrital de Manantay, 2018.

Tabla 6. Distribución de frecuencias de los Resultados obtenidos de la dimensión satisfacción del empleado

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	3	3.70
Intermedio	[12-18]	52	64.20
Alto	[19-25]	26	32.10
n		81	100.00

Fuente: Cuadro resumen.



Fuente: Tabla 6.

Figura 5. Porcentajes obtenidos de la dimensión satisfacción del empleado

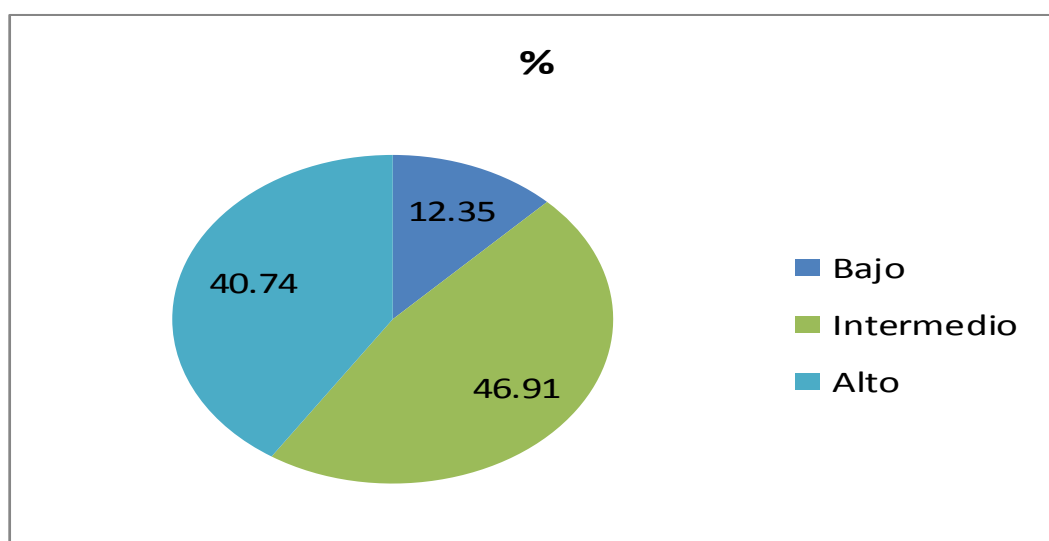
Análisis:

El nivel alcanzado de la dimensión satisfacción del empleado, es: 3.70% bajo, 64.20% intermedio, 32.10% alto, información proporcionada por los trabajadores de la Municipalidad distrital de Manantay, 2018.

Tabla 7. Distribución de frecuencias de los Resultados obtenidos de la dimensión mejora de las competencias

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	10	12.35
Intermedio	[12-18]	38	46.91
Alto	[19-25]	33	40.74
n		81	100.00

Fuente: Cuadro resumen.



Fuente: Tabla 7.

Figura 6. Porcentajes obtenidos de la dimensión mejora de las competencias

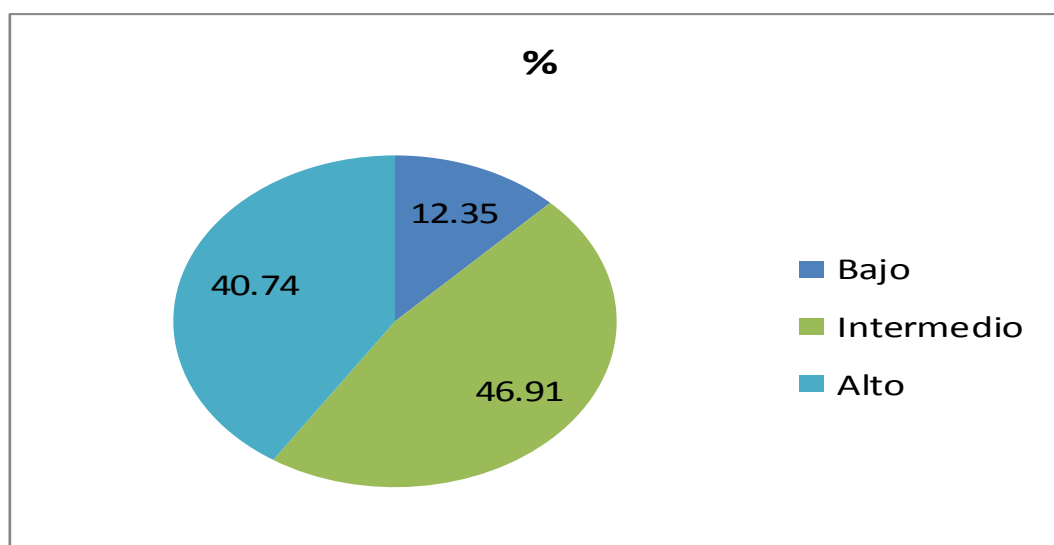
Análisis:

El nivel alcanzado de la dimensión mejora de las competencias, es: 12.35% bajo, 46.91% intermedio, 40.74% alto, información proporcionada por los trabajadores de la Municipalidad distrital de Manantay, 2018.

Tabla 8. Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión excelencia en el desempeño

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	8	9.88
Intermedio	[12-18]	25	30.86
Alto	[19-25]	48	59.26
n		81	100.00

Fuente: Cuadro resumen.



Fuente: Tabla 8.

Figura 7. Porcentajes obtenidos de la dimensión excelencia en el desempeño

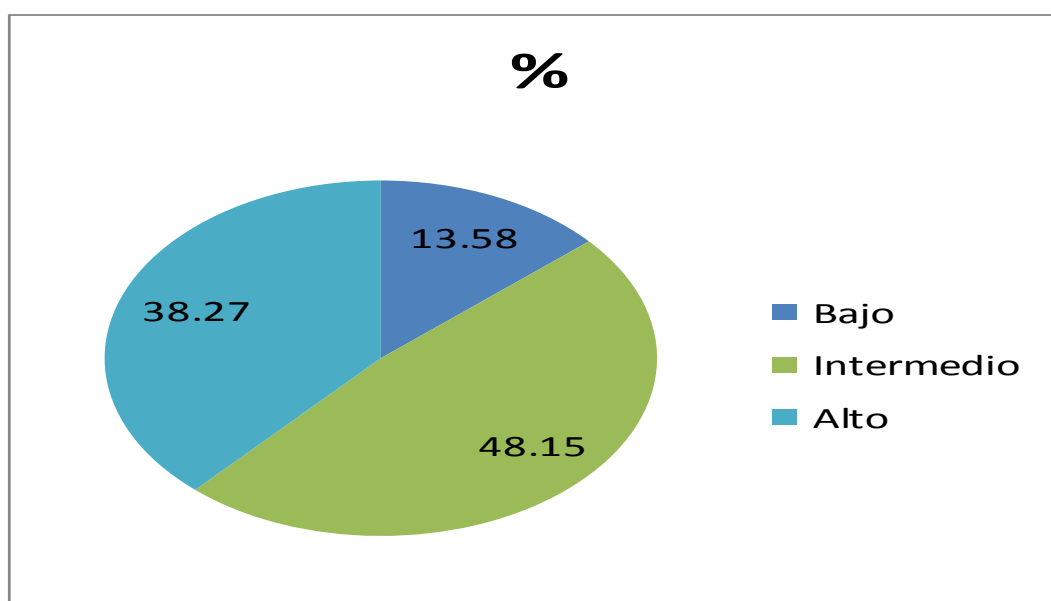
Análisis:

El nivel alcanzado de la dimensión excelencia en el desempeño, es: 9.88% bajo, 30.86% intermedio, 59.26% alto, información proporcionada por los trabajadores de la Municipalidad distrital de Manantay, 2018.

Tabla 9. Distribución de frecuencias de los resultados obtenidos de la dimensión mejora de la productividad

Niveles	Rangos	Fi	%
Bajo	[5-11]	11	13.58
Intermedio	[12-18]	39	48.15
Alto	[19-25]	31	38.27
n		81	100.00

Fuente: Cuadro resumen.



Fuente: Tabla 9.

Figura 8. Porcentajes obtenidos de la dimensión mejora de la productividad

Análisis:

El nivel alcanzado de la dimensión mejora de la productividad, es: 13.58% bajo, 48.15% intermedio, 38.27% alto, información proporcionada por los trabajadores de la Municipalidad distrital de Manantay, 2018.

4.1.2. Tablas para dar respuesta a las hipótesis

Para probar la hipótesis, se hizo a través del coeficiente de correlación de Pearson se insertó el programa SPSSv25, y se tomó como base el nivel de significancia de 05.

Tabla 10. Escala de correlación de Pearson

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Nivel de significancia

- Si $P \leq 0.05$ la relación se considera significativa.
- Si $P > 0.05$ la relación no se considera significativa.

Hipótesis General

- La relación de la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Manantay, 2018, es significativa.

Tabla 11. Relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio

Correlaciones			
		Variable 1: Gestión del Talento Humano	Variable 2: Calidad del Servicio
Variable 1: Gestión del Talento Humano	Correlación de Pearson	1	-,092
	Sig. (bilateral)		,413
	N	81	81
Variable 2: Calidad del Servicio	Correlación de Pearson	-,092	1
	Sig. (bilateral)	,413	
	N	81	81

Fuente: Información proporcionada por los trabajadores y usuarios de la Municipalidad Distrital de Manantay, 2018 (SPSS, V25)

Análisis:

La relación es negativa muy baja (-0.092), y no significativa (0.413), entre la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio, en la Municipalidad distrital de Manantay, 2018, en consecuencia, la hipótesis no se confirma.

Hipótesis Específica 1

- La relación de satisfacción del empleado y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Manantay, Ucayali, 2018, es significativa.

Tabla 12. Relación entre la satisfacción del empleado y la calidad del servicio

Correlaciones			
		Dimensión 1: Satisfacción del empleado	Variable 2: Calidad del Servicio
Dimensión 1: Satisfacción del empleado	Correlación de Pearson	1	-,029
	Sig. (bilateral)		,799
	N	81	81
Variable 2: Calidad del Servicio	Correlación de Pearson	-,029	1
	Sig. (bilateral)	,799	
	N	81	81

Fuente: Información proporcionada por los trabajadores y usuarios de la Municipalidad Distrital de Manantay, 2018 (SPSS, V25)

Análisis:

La relación es negativa muy baja (-0.029), y no significativa (0.799), entre la satisfacción del empleado y calidad del servicio, en la Municipalidad distrital de Manantay, 2018, en consecuencia, la hipótesis no se confirma.

Hipótesis Específica 2

- La relación de la mejora de las competencias y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Manantay, Ucayali, 2018, es significativa.

Tabla 13. Relación entre la mejora de las competencias y la calidad del servicio

CORRELACIONES			
		Dimensión 2: Mejora de las competencias	Variable 2: Calidad del Servicio
Dimensión 2: Mejora de las competencias	Correlación de Pearson	1	-,055
	Sig. (bilateral)		,623
	N	81	81
Variable 2: Calidad del Servicio	Correlación de Pearson	-,055	1
	Sig. (bilateral)	,623	
	N	81	81

Fuente: Información proporcionada por los trabajadores y usuarios de la Municipalidad Distrital de Manantay, 2018 (SPSS, V25).

Análisis:

La relación es negativa muy baja (-0.055), y no significativa (0.623), entre la mejora de las competencias y calidad del servicio, en la Municipalidad Distrital de Manantay, 2018, en consecuencia, la hipótesis no se confirma.

Hipótesis Específica 3

- La relación de la excelencia en el desempeño y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Manantay, Ucayali, 2018, es significativa.

Tabla 14. Relación entre la excelencia en el desempeño y la calidad del servicio

CORRELACIONES			
		Dimensión 3: Excelencia en el Desempeño	Variable 2: Calidad del Servicio
Dimensión 3: Excelencia en el Desempeño	Correlación de Pearson	1	-,096
	Sig. (bilateral)		,396
	N	81	81
Variable 2: Calidad del Servicio	Correlación de Pearson	-,096	1
	Sig. (bilateral)	,396	
	N	81	81

Fuente: Información proporcionada por los trabajadores y usuarios de la Municipalidad Distrital de Manantay, 2018 (SPSS,V25)

Análisis:

La relación es negativa muy baja (-0.096), y no significativa (0.396), entre la excelencia en el desempeño y la calidad del servicio, en la Municipalidad Distrital de Manantay, 2018, en consecuencia, la hipótesis no se confirma.

Hipótesis Específica 4

- La relación de la mejora de la productividad y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Manantay, Ucayali, 2018, es significativa.

Tabla 15. Relación entre la mejora de la productividad y la calidad del servicio

Correlaciones			
		Dimensión 4: Mejora de la productividad	Variable 2: Calidad del Servicio
Dimensión 4: Mejora de la Productividad	Correlación de Pearson	1	-,135
	Sig. (bilateral)		,230
	N	81	81
Variable 2: Calidad del Servicio	Correlación de Pearson	-,135	1
	Sig. (bilateral)	,230	
	N	81	81

Fuente: Información proporcionada por los trabajadores y usuarios de la Municipalidad Distrital de Manantay, 2018 (SPSS,V25).

Análisis:

La relación es negativa muy baja (-0.135), y no significativa (0.230), entre la mejora de la productividad y la calidad del servicio, en la Municipalidad distrital de Manantay, 2018, en consecuencia, la hipótesis no se confirma.

4.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Existe relación negativa muy baja (-0.092), y no significativa (0.413), entre la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio, en la Municipalidad distrital de Manantay, 2018, lo que indica que las acciones de satisfacción del empleado, la Mejora de las competencias, la excelencia en el desempeño, y la mejora de la productividad, que desarrolla la Municipalidad, no alcanza para el logro de relación positiva y significativa con la calidad del servicio que ofrece. Resultado distinto

obtuvieron Leyva y Leyva (2015), quienes estudiaron los recursos humanos y su relación con la atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Acoria - 2014, concluyendo: que los recursos humanos se relacionan directamente con la atención a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Acoria - 2014. Afirmando nuestra hipótesis.

De igual manera otro resultado indica, que el nivel alcanzado de la variable gestión del talento humano, es: 9.88% bajo, 46.91% intermedio, 43.21% alto, información proporcionada por los trabajadores de la Municipalidad distrital de Manantay, 2018, lo que manifiestan los trabajadores, que no encuentran satisfacción del todo en su trabajo, que no hay mejora de las competencias, está lejos el desempeño de constituirse como excelente, no mejora la productividad, por ello la municipalidad no logra niveles más altos de gestión de recursos humanos. Resultados distintos obtuvo Tejada (2016), quien estudió, propuesta de estrategias para mejorar la administración de los recursos humanos, en la gestión de la Municipalidad Provincial de Bagua, concluyendo: las Estrategias en un Tablero de Mando, considerando las dimensiones: perspectiva financiera, conocimiento del usuario, procesos internos de servicio, y aprendizaje y crecimiento, es una propuesta viable que influye significativamente en la mejora de la Administración de los Recursos Humanos teniendo en cuenta las dimensiones: estratégica, operativa y financiera, con la participación de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Bagua; en este caso se cumple el objetivo general.

Del mismo modo el resultado de la investigación indica, que el nivel alcanzado de la variable calidad del servicio, es: 13.58% bajo, 56.79%

intermedio, 29.63% alto, información proporcionada por los usuarios de la Municipalidad distrital de Manantay, 2018, manifiestan los usuarios, que los aspectos tangibles de la municipalidad no ofrecen las condiciones adecuadas, que el personal muestra comportamientos y apariencias que deja mucho que desear, el servicio que ofrecen no muestra confiabilidad, lo peor del todo no empatizan con los usuarios, por estos motivos no pueden lograr niveles más altos de calidad del servicio. Resultados parecidos obtuvo Chang (2014), quien estudió la atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatán San Marcos, concluyendo: en la Municipalidad de Malacatán, San Marcos, la atención al cliente carece de lineamientos estratégicos que orienten la conducta, aptitud y actitud de los colaboradores; no se cuenta con la adecuada ambientación de la infraestructura, que fortalezca la calidad de los servicios prestados, para incrementar la satisfacción de los usuarios y se genere una imagen institucional que persiga en su conjunto, crear las condiciones, que influyeran en la participación ciudadana de la región, en el ejercicio de sus derechos y obligaciones como ciudadanos Guatemaltecos. En consecuencia, la mayoría de usuarios, califica la atención que actualmente se le brinda entre regular y buena; sin embargo, al analizar los aspectos tangibles e intangibles que la conforman, se concluye que es deficiente.

Igualmente, el resultado de la investigación, indica: que existe relación negativa muy baja (-0.029), y no significativa (0.799), entre la satisfacción del empleado y calidad del servicio, en la Municipalidad distrital de Manantay, 2018, manifiestan los trabajadores que las

condiciones de seguridad, las condiciones higiénicas, las condiciones estéticas, ergonómicas y de bienestar, que posee la municipalidad no alcanzan al logro de una relación positiva y significativa entre la satisfacción del empleado con la calidad del servicio. Resultado distinto obtuvieron Ramos y Calixta (2017), quienes investigaron la gestión del talento humano y el desempeño laboral de la Municipalidad Distrital de Pichanaqui, 2017, concluyeron: La Gestión de Talento Humano y el Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Pichanaqui luego de someterse al coeficiente de Spearman arrojó un valor de 0.819, lo que indica que existe una correlación positiva alta, entre gestión de talento humano y desempeño laboral. Demostrando así que, si se desarrolla una buena gestión de talento humano, se apreciará en el desempeño laboral del trabajador.

De la misma forma el resultado de la investigación, indica: que existe relación negativa muy baja (-0.055), y no significativa (0.623), entre la mejora de las competencias y calidad del servicio, en la Municipalidad distrital de Manantay, 2018, manifiestan los trabajadores que las habilidades que poseen, la capacitación que reciben, y la autoestima que pregonan, no es suficiente para lograr una relación positiva entre la mejora de las competencias y calidad del servicio. Resultados distintos obtuvieron García, Martín y Sánchez (2013), quienes estudiaron el diseño de las propuestas de un modelo de doble ajuste de la estrategia de recursos humanos: las percepciones de los trabajadores como nexo entre las políticas formuladas e implantadas, concluyendo: el modelo tiene implicaciones del estudio, observamos que la comunicación organizativa

podría tener un peso fundamental en la consecución de los beneficios del doble ajuste. Procesos de comunicación eficientes permitirán a las empresas transmitir claramente la estrategia de recursos humanos, evitando las posibles discrepancias entre lo que los decisores de la función tratan de comunicar y lo que realmente reciben los empleados. En este sentido, las políticas de comunicación deben ser entendidas como el nexo de unión entre las etapas de formulación y de implantación de la estrategia.

Por otro lado, el resultado de la investigación, indica: que existe relación negativa muy baja (-0.096), y no significativa (0.396), entre la excelencia en el desempeño y la calidad del servicio, en la Municipalidad distrital de Manantay, 2018, manifiestan los trabajadores que los resultados del rendimiento laboral no guarda relación con la productividad, no practican las habilidades organizativas, el liderazgo es débil, y no constituyen equipos de trabajo, por ello no pueden lograr una relación positiva alta y significativa entre la excelencia en el desempeño y la calidad del servicio. Resultado distinto obtuvo Massaro (2015), quien estudió “¿Cómo definen el aporte de la gestión del desempeño a la rentabilidad del negocio, empresas de tecnología en Colombia?”, concluyendo: una primera conclusión a la que he arribado es que en las empresas que consulté, a la hora de explicar el éxito en sus negocios, cada área funcional se basaba en el grado de cumplimiento de objetivos concretos y mensurables, relacionados con indicadores de facturación, indicadores de niveles de acuerdo en los servicios otorgados a los clientes, indicadores de ventas cerradas y nuevos clientes. Pude inferir

del material de las entrevistas esta primera conclusión, en la que claramente cuentan con un sistema de gestión orientado a objetivos mensurables y observables.

Finalmente, el resultado de la investigación indica: que existe relación negativa muy baja (-0.135), y no significativa (0.230), entre la mejora de la productividad y la calidad del servicio, en la Municipalidad distrital de Manantay, 2018, manifiestan los trabajadores, que la educación básica que poseen, la alimentación que reciben, el gasto social por el trabajo que realizan, y el mantenimiento para mejorar las habilidades de la mano de obra, no es suficiente para alcanzar una relación positiva y significativa, entre la mejora de la productividad y la calidad del servicio. Resultado distinto obtuvieron Ramos y Calixta (2017), quienes investigaron la gestión del talento humano y el desempeño laboral de la Municipalidad Distrital de Pichanaqui, 2017, concluyeron: La Gestión de Talento Humano y el Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Pichanaqui luego de someterse al coeficiente de Spearman arrojó un valor de 0.819 , lo que indica que existe una correlación positiva alta, entre gestión de talento humano y desempeño laboral. Demostrando así que, si se desarrolla una buena gestión de talento humano, se apreciará en el desempeño laboral del trabajador.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- 1.** Existe relación negativa muy baja (-0.092), y no significativa (0.413), entre la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio, en la Municipalidad distrital de Manantay, 2018, lo que indica que las acciones de satisfacción del empleado, la mejora de las competencias, la excelencia en el desempeño, y la mejora de la productividad, que desarrolla la Municipalidad, no alcanza para el logro de relación positiva y significativa con la calidad del servicio que ofrece.
- 2.** El nivel alcanzado de la variable gestión del talento humano, es: 9.88% bajo, 46.91% intermedio, 43.21% alto, información proporcionada por los trabajadores de la Municipalidad distrital de Manantay, 2018, lo que manifiestan los trabajadores, que no encuentran satisfacción del todo en su trabajo, que no hay mejora de las competencias, está lejos el desempeño de constituirse como excelente, no mejora la productividad, por ello la municipalidad no logra niveles más altos de gestión de recursos humanos.
- 3.** El nivel alcanzado de la variable calidad del servicio, es: 13.58% bajo, 56.79% intermedio, 29.63% alto, información proporcionada por los usuarios de la Municipalidad distrital de Manantay, 2018, manifiestan los usuarios, que los aspectos tangibles de la

municipalidad no ofrecen las condiciones adecuadas, que el personal muestra comportamientos y apariencias que deja mucho que desear, el servicio que ofrecen no muestra confiabilidad, lo peor del todo no empatizan con los usuarios, por estos motivos no pueden lograr niveles más altos de calidad del servicio.

4. Existe relación negativa muy baja (-0.029), y no significativa (0.799), entre la satisfacción del empleado y calidad del servicio, en la Municipalidad distrital de Manantay, 2018, manifiestan los trabajadores que las condiciones de seguridad, las condiciones higiénicas, las condiciones estéticas, ergonómicas y de bienestar, que posee la municipalidad no alcanzan al logro de una relación positiva y significativa entre la satisfacción del empleado con la calidad del servicio.
5. Existe relación negativa muy baja (-0.055), y no significativa (0.623), entre la mejora de las competencias y calidad del servicio, en la Municipalidad distrital de Manantay, 2018, manifiestan los trabajadores que las habilidades que poseen, la capacitación que reciben, y la autoestima que pregonan, no es suficiente para lograr una relación positiva entre la mejora de las competencias y calidad del servicio.
6. Existe relación negativa muy baja (-0.096), y no significativa (0.396), entre la excelencia en el desempeño y la calidad del servicio, en la Municipalidad distrital de Manantay, 2018, manifiestan los trabajadores que los resultados del rendimiento laboral no guarda

relación con la productividad, no practican las habilidades organizativas, el liderazgo es débil, y no constituyen equipos de trabajo, por ello no pueden lograr una relación positiva alta y significativa entre la excelencia en el desempeño y la calidad del servicio.

7. Existe relación negativa muy baja (-0.135), y no significativa (0.230), entre la mejora de la productividad y la calidad del servicio, en la Municipalidad distrital de Manantay, 2018, manifiestan los trabajadores, que la educación básica que poseen, la alimentación que reciben, el gasto social por el trabajo que realizan, y el mantenimiento para mejorar las habilidades de la mano de obra, no es suficiente para alcanzar una relación positiva y significativa, entre la mejora de la productividad y la calidad del servicio.

5.2. RECOMENDACIONES

1. Los resultados de la investigación deben ser entregados a las nuevas autoridades de la Municipalidad Distrital de Manantay para que tomen en cuenta los resultados de esta investigación, ya que la gestión de los recursos humanos no está por buen camino, por ello debe encargar a la oficina de personal, para que revise los temas relacionados a satisfacción del empleado, sobre la mejora de las competencias, sobre la excelencia en el desempeño y la mejora de la productividad, con el propósito de tomar las acciones para corregir los errores si es que los hubiera, solo así podrán lograr una relación

positiva y significativa entre la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio.

2. La nueva gestión de la Municipalidad Distrital de Manantay debe crear nuevas estrategias para tratar de satisfacer a sus trabajadores, debe implementar programas de capacitación para mejorar las competencias y el desempeño de los trabajadores, consecuentemente estas actividades mejorarán la productividad de la municipalidad, de esta manera podrán encaminar al logro de niveles más altos de gestión de recursos humanos.
3. La nueva gestión de la Municipalidad Distrital de Manantay debe empezar haciendo la reparación y mantenimiento de los aspectos tangibles, evaluar y corregir el comportamiento del personal en los aspectos que necesiten pequeños ajustes, deben crear las condiciones necesarias para garantizar la confianza de los trabajadores, y lo más importante realizar talleres para sensibilizar a los trabajadores para tratar de crear conciencia referente a las condiciones y generar empatía con los usuarios, de esta manera podrán lograr niveles más altos de calidad del servicio.
4. La nueva gestión de la Municipalidad Distrital de Manantay, debe crear las condiciones internas y externas de seguridad de sus trabajadores, realizar el mantenimiento respectivo de las condiciones higiénicas de sus instalaciones, mejorar las condiciones estéticas, a través del pintado de sus paredes, evaluar el equipamiento y los puestos para adaptarlo a la necesidad de cada trabajador,

implementar las condiciones necesarias de bienestar de los trabajadores, solo así podrán lograr una relación positiva y significativa entre la satisfacción del empleado con la calidad del servicio.

5. La nueva gestión de la Municipalidad Distrital de Manantay, debe evaluar las competencias de cada uno de los trabajadores y asignarles la función donde mejor se desenvuelven, deben capacitarle en habilidades blandas con el propósito de mejorar las relaciones entre trabajadores y consecuentemente entender y atender mejor a los usuarios, acción que ayudará a levantar su autoestima, solo así podrán lograr una relación positiva entre la mejora de las competencias y calidad del servicio.
6. La nueva gestión de la Municipalidad Distrital de Manantay, debe implementar niveles óptimos de cumplimiento de trabajo, para que puedan evaluar el rendimiento y la productividad de los trabajadores, debe promover la práctica de las habilidades organizativas para fortalecer el liderazgo de cada trabajador, condición que le facilitará formar parte de los equipos de trabajo, acciones que le ayudará a lograr una relación positiva alta y significativa entre la excelencia del desempeño y la calidad del servicio.
7. La nueva gestión de la Municipalidad Distrital de Manantay, debe promover y dar las facilidades necesarias para que los trabajadores mejoren su educación básica, sensibilizarlos la práctica de una alimentación sana y saludable, orientarles el manejo eficiente de sus

ingresos y gastos, capacitarles en forma permanente para seguir mejorando sus habilidades en el trabajo, solo así podrán asegurar una relación positiva y significativa, entre la mejora de la productividad y la calidad del servicio.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

Andachi, S. (2015). *La teoría de la gestión del talento humano y el análisis del clima institucional en el Colegio Metropolitano José Miller Salazar*.

Recuperado el 07 de Mayo de 2018, de:

<http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/4636/1/T1693-MGE-Andachi-La%20teor%C3%ADa.pdf>

Bautista, D. (2012). *Reclutamiento del personal de una empresa*. Recuperado el 09 de Diciembre de 2015, de:

http://es.slideshare.net/darwin_bautista/reclutamiento-del-personal-deuna-empresa

Benites, A. (04 de Abril de 2018). *Trabajadores de limpieza pública dan ultimátum a alcalde de Trujillo*. Recuperado el 04 de Mayo de 2018, de

<https://peru21.pe/peru/trabajadores-limpieza-publica-dan-ultimatum-alcalde-trujillo-402084>

Cabrera, H. (2010). *Mejoramiento continuo*. Recuperado el 08 de Diciembre de 2017, de:

<http://www.eumed.net/librosgratis/2010a/650/Mejoramiento%20Continuo.htm>

Calderón, L. (2014). *El clima organizacional y su influencia en la atención al cliente en la plataforma de atención*. Recuperado el 09 de Mayo de 2018, de:

http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2784/calderon_leila.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Carballo, B. (2013). *Tipos y diseño de la investigación*. Recuperado el 07 de Mayo de 2018, de: http://planificaciondeproyectosemirarismendi.blogspot.pe/2013/04/tipos-y-diseno-de-la-investigacion_21.html
- Caruajulca, N. (2016). *Modelo de gestión para la eficiencia y calidad de servicio en la atención al usuario en la municipalidad provincial de Rodríguez De Mendoza – Amazonas, 2015 (Tesis de pregrado, Universidad Nacional: Toribio Rodríguez De Mendoza De Amazonas, Chachapoyas,.* Recuperado el 06 de Mayo de 2018, de Perú): <http://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/UNTRM/1182/NEYDA%20MARIELA%20CARUAJULCA%20YOPLAC.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Chang, J. (2014). *Atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatán San Marcos (Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala)*. Recuperado el 06 de Mayo de 2018, de https://www.google.com.pe/search?q=Quetzaltenango&rlz=1C1OKWM_esPE771PE771&oq=Quetzaltenango&aqs=chrome..69i57j0l5.1646j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8
- Chicacausa, M. (4 de Noviembre de 2013). *Modelos de gestión de los recursos humanos*. Recuperado el 14 de Diciembre de 2017, de <http://mgaplicadosth.blogspot.pe/2013/11/modelo-de-werther-ydavids.html>
- Club de Ensayos. (2012). *Cuestionarios Abiertos y Cerrados*. Recuperado el 09 de Mayo de 2018, de <https://www.clubensayos.com/AcontecimientosSociales/Cuestionarios-Abiertos-Y-Cerrados/430644.html>
- College, D. (2010). *El control como fase del proceso administrativo*. Recuperado el Diciembre de 2015, de <http://www.gestiopolis.com/el->

control-como-fase-del-proceso-administrativo/.

Cougil, J. (2011). *El mundo de los negocios "El blog para la mujer y el hombre de negocios del siglo XXI"*. Recuperado el 08 de Diciembre de 2015, de <http://ciclog.blogspot.pe/2011/09/7-definiciones-de-organizacion.html>.

Dangel, D. (2010). *Sistemas de Información*. Recuperado el 08 de Diciembre de 2015, de <http://www.econlink.com.ar/sistemas-informacion/definicion>.

Dávila, M.; Coronado, J.; Cerecer, B. (2012). *Las dimensiones de la calidad del servicio en el proceso de distribución y comercialización de energía eléctrica*. Recuperado el 07 de Mayo de 2018, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S018610422012000300008.

Duque, E. (2012). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. Recuperado el 14 de Diciembre de 2017, de http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121-50512005000100004&script=sci_arttext

El mostrador. (2016). *Felipe Alessandri pone en marcha despido masivo en Municipalidad de Santiago*. Recuperado el 04 de Mayo de 2018, de <http://www.elmostrador.cl/noticias/sin-editar/2016/12/29/felipe-alessandri-pone-en-marcha-despido-masivo-en-municipalidad-de-santiago/>

Escuela de Organización Industrial. (2013). *Gestión de Recursos Humanos*. Recuperado el 07 de Mayo de 2018, de <http://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/10/gestion-de-recursos-humanos/>

Eslava, E. (2015). *Gestión del talento humano*. Recuperado el 13 de Diciembre de 2015, de <http://gestiondetalentohumano.bligoo.com.co/definicion-de-gth-de-autores#.Vm9wbiedwzl>.

- Fermín, A. (2011). *“La selección de recursos humanos. Un acercamiento teórico metodológico”*. *Contribuciones a la Economía*. Recuperado el 08 de Diciembre de 2015, de <http://www.eumed.net/ce/2011b/arc.html>.
- García, D. (2016). *Calidad de atención al contribuyente y el nivel de recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, Distrito de Moquegua, 2016 (Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Moquegua, Perú)*. Recuperado el 05 de Mayo de 2018, de http://repositorio.unam.edu.pe/bitstream/handle/UNAM/26/T_095_71821160_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- García, J. (2015). *Pirámide de Maslow: La jerarquía de las necesidades humanas*. Recuperado el 16 de Diciembre de 2017, de <https://psicologiaymente.net/psicologia/piramide-de-maslow>.
- García, N.; Martín, F.; Sánchez, G. (2013). *Propuesta de un modelo teórico del doble ajuste de la estrategia de recursos humanos: Las percepciones de los trabajadores como nexo entre las políticas formuladas e implantadas Universidad de Cádiz (Spain)*. Recuperado el diciembre de 2013, de www.redalyc.org/html/549/54929516004/.
- GEO Tutoriales. (2016). *El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio*. Recuperado el 07 de Mayo de 2018, de <https://www.gestiondeoperaciones.net/gestion-de-calidad/el-modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>.
- Gonzales, L. (2015). *"Calidad de servicio y satisfacción del cliente del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo - SATT"*. Recuperado el 04 de Diciembre de 2017, de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/964>.

- Hernández, I. (2018). *Anuncian paro distrital en Manantay por el arreglo de calles*. Recuperado el 05 de Mayo de 2018, de <https://impetu.pe/2018/02/24/anuncian-paro-distrital-en-manantay-por-el-arreglo-de-calles/>
- Instituto de Opinión Pública de la PUCP. (2018). *VIII Informe de percepción sobre calidad de vida en Lima y Callao*. Recuperado el 05 de Mayo de 2018, de: http://www.limacomovamos.org/cm/wp-content/uploads/2018/03/EncuestaLimaC%C3%B3moVamos_2017.pdf
- Jimenez, S. (29 de 06 de 2015). *Los cuatro modelos de calidad multicanal*. Recuperado el 16 de 12 de 2017, de <http://blog.publilitica.es/los-cuatro-modelos-de-calidad-multicanal/>
- Leyva y Leyva, D. (2015). *Los recursos humanos y su relación con la atención al usuario de la Municipaliad Distrital De Acoria - 2014 (Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Huancavelica, Perú)*. Recuperado el 06 de Mayo de 2018, de:
<http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/346/TP%20-%20UNH.%20CONT.%200058.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Linares, E. (2012). *Ausentismo laboral y Rotación del personal "alyp"*. Recuperado el 10 de Diciembre de 2015, de <http://alyp.blogspot.pe>
- Lizama, P.; Boccardo, G. (2014). *Guía de Asociación entre variables (Pearson y Spearman en SPSS)*. Recuperado el 09 de Mayo de 2018, de [file:///C:/Users/lpinchi/Downloads/9_Coeficientes_de_asociaci_n_Pearson_y_Spearman_en_SPSS%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/lpinchi/Downloads/9_Coeficientes_de_asociaci_n_Pearson_y_Spearman_en_SPSS%20(2).pdf)
- López, G. (2010). *"La confianza, elemento dinamizado del éxito organizacional y empresarial: una lectura desde el paradigma ecológico"*. Recuperado el 13 de Diciembre de 2015, de <http://www.eumed.net/ce/2010a/gln2.htm>

- Márquez, C. (2017). *La inquietud de los barceloneses por el turismo y la vivienda se dispara*. Recuperado el 05 de Mayo de 2018, de <https://www.elperiodico.com/es/barcelona/20171106/barcelona-turismo-problema-mas-grave-6404679>
- Martin, J. (Julio de 2017). *Las teorías "X" e "Y" están relacionadas con el ámbito de la gestión de los recursos humanos y las organizaciones empresariales*. Recuperado el 17 de diciembre de 2017, de <https://www.cerem.pe/blog/conoces-la-teoria-x-y-teoria-y>
- Martinez, K. (2011). *Cuestionario autoadministrado*. Recuperado el 09 de Mayo de 2018, de <https://prezi.com/fltd4nneasxf/cuestionario-autoadministrado/>
- Massaro, V. (2015). *“¿Cómo definen el aporte de la gestión del desempeño a la rentabilidad del negocio, empresas de tecnología en Colombia? (Tesis de maestría, Universidad de Buenos Aires, Argentina)*. Recuperado el 06 de Mayo de 2018, de http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/1502-0910_MassaroV.pdf.
- Mejia, A. (2013). *El factor del talento humano en las organizaciones*. Recuperado el 16 de Diciembre de 2017, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362013000100002
- Morales, H. (2010). *Una perspectiva Psicoanalítica*. Recuperado el 14 de Diciembre de 2015, de <http://inteligenciaemocionalcch.blogspot.pe/2010/02/definiciones-de-empatia.html>.
- Mumbrú, J. (2015). *Dimite el jefe de Recursos Humanos del Ayuntamiento de Barcelona*. Recuperado el 02 de Mayo de 2018, de https://elpais.com/ccaa/2015/06/25/catalunya/1435244536_073210.html.

- Navarro, M. (2011). *"Modelo de Ostroff y Bowen de la Organización de Contrato de Psicología a través de situaciones de empleo"*. (Tesis Doctoral de la Universidad de Valencia). Recuperado el 04 de Diciembre de 2015, de http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5864/barzola-luis.pdf
- Oróstegui, O. (2018). *El modelo de basuras*. Recuperado el 05 de Mayo de 2018, de <http://www.bogotacomovamos.org/blog/el-modelo-de-basuras/>
- Pérez, K. (2016). *Concepción o elección del diseño de investigación: Diseños no experimentales*. Recuperado el 07 de Mayo de 2018, de <https://racionalidadltda.wordpress.com/2016/05/31/concepcion-o-eleccion-del-diseno-de-investigacion-disenos-no-experimentales/>
- Pérez, R. (2013). *Distribución de servicio de atención al cliente para empresas del sector ferretero del municipio Maracaibo*. Recuperado el 13 de Diciembre de 2017, de:
<http://publicaciones.urbe.edu/index.php/coeptum/article/viewArticle/2557/3936>
- Quintero, J. (2012). *Dirección de Actividades extras de Trabajadores de calidad*. Recuperado el 13 de Diciembre de 2015, de http://www.eumed.net/tesisdoctorales/2012/yjqc/estrategia_pedagogica_para_el_desarrollo_de_los_modos.html
- Ramos, N.; Calixta, M. (2017). *"Gestión del talento humano y el desempeño laboral de la Municipalidad Distrital de Pichanaqui, 2017 (Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco, Perú)*. Recuperado el 06 de Mayo de 2018, de:

http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/408/T047_10173016T.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Rodriguez, R. (2013). *Propuesta de procedimiento de costos de la calidad en audita S.A Sucursal Cienfuegos*. Recuperado el 15 de Diciembre de 2015, de: <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia-servicios/definicion-servicios.html>.

Salas, A. (2013). *La Conceptualización de Seguridad según Baldwin*. Recuperado el 14 de Diciembre de 2015, de <http://www.anepe.cl/2013/04/la-conceptualizacion-de-seguridad-segun-baldwin1/>.

Tejada, R. (2016). *Propuesta de estrategias para mejorar la administración de los recursos humanos, en la gestión de la Municipalidad Provincial de Bagua (Tesis de pregrado, Universidad de Sipan, Pimentel, Perú)*. Recuperado el 06 de Mayo de 2018, de: repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/2293/1/Tesis%20de%20Tejada%20Cueva%20Raquel.pdf.

Thompson, I. (2013). *Conozca cuál es la Definición de Servicios como propósito u objetivo principal de una transacción*. Recuperado el 15 de Diciembre de 2015, de <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia-servicios/definicion-servicios.html>.

Turmero, I. (01 de julio de 2016). *Calidad en servicios*. Recuperado el 13 de diciembre de 2017, de <http://www.monografias.com/trabajos96/calidad-servicios/calidad-servicios.shtml>.

Ureña, S. (2013). *Evaluación de Desempeño "Executive Master en Administración y Dirección de Empresas"*. Recuperado el 09 de Diciembre de 2015, de <http://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/11/evaluacion-de->

desempeno/.

Vizcardo, S. (2017). *Calidad del servicio en el centro de servicio al contribuyente Nicolás de Piérola Sunat – Lima 2016*. Recuperado el 07 de Mayo de 2018, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7469/Vizcardo_FSADLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Yeni. (2013). *Capacitación de personal y otros"club ensayos."*. Recuperado el 09 de Diciembre de 2015, de:
<https://www.clubensayos.com/Negocios/CAPACITACIÓN-DE-PERSONAL-Y-OTROS/585832.html>

ANEXOS

ANEXO 1

INSTRUMENTO 1 VARIABLE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Estimado amigo (a), la presente encuesta es un conjunto de preguntas relacionadas con la gestión de recursos humanos en la Municipalidad Distrital de Manantay, es confidencial y anónima. Solo se realiza con fines de investigación, agradecemos su colaboración en el desarrollo de la prueba, marque con una X o + su respuesta.

Nº	ÍTEMS	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
01	La Municipalidad Distrital de Manantay, presenta riesgos de seguridad, como incendios, inundaciones y cuenta con los equipos de protección.					
02	La Municipalidad Distrital de Manantay, cuenta con las condiciones higiénicas adecuadas, buena iluminación, libre de ruidos y grados mínimos de contaminación de aire.					
03	La Municipalidad Distrital de Manantay, te brinda ambientes adecuados, limpios, armoniosos, agradables, con buena decoración, áreas verdes y otros elementos estéticos.					
04	Los equipos, herramientas, asientos, etc. de la Municipalidad Distrital de Manantay se adecuan a las necesidades del trabajador.					
05	La Municipalidad Distrital de Manantay, tiene implementadas políticas de recompensas para los trabajadores.					
06	En la Municipalidad Distrital de Manantay se práctica relaciones productivas entre los trabajadores.					
07	La Municipalidad Distrital de Manantay, cuenta con un plan de actividades diarias, priorización de tareas, comparte responsabilidades con los trabajadores.					
08	La Municipalidad Distrital de Manantay promueve la capacitación de sus trabajadores, con el propósito de adquirir nuevos conocimientos y ponerlos en práctica.					
09	La Municipalidad Distrital de Manantay promueve capacitación para innovar y crea situaciones que requieran atención inmediata.					
10	En la Municipalidad Distrital de Manantay se práctica la autoestima y es un propósito de sumo interés de la					

	gerencia.					
11	Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay muestran un rendimiento laboral positivo.					
12	La Municipalidad Distrital de Manantay administra sus recursos humanos y económicos en forma eficiente.					
13	Los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Manantay, tienen habilidades para crear compromisos de sus trabajadores					
14	Los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Manantay, tienen un liderazgo efectivo, capaz de lograr consensos con los trabajadores.					
15	Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay están predispuestos a trabajar en equipo, hasta lograr los objetivos.					
16	Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay cuentan con una educación básica adecuada, y se ve reflejada en el logro de sus objetivos.					
17	Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay tienen una alimentación adecuada, y se ve reflejada en el logro de sus objetivos.					
18	La Municipalidad Distrital de Manantay gestiona otros recursos económicos para apoyo a sus trabajadores de menos ingresos, y se ve reflejada en el logro de sus objetivos.					
19	En la Municipalidad Distrital de Manantay se practica una comunicación adecuada, que se ve reflejada en el logro de sus objetivos.					
20	La Municipalidad Distrital de Manantay organiza al menos una reunión por semana para escuchar las quejas y sugerencias de los trabajadores.					

ANEXO 2

INSTRUMENTO 2 VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO

Estimado amigo (a), el presente documento es un conjunto de preguntas relacionadas con la calidad del servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Manantay, es confidencial y anónima. Solo se realiza con fines investigativos, agradecemos su colaboración y honestidad en el desarrollo de la prueba:

Nº	ÍTEMS	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
01	La Municipalidad Distrital de Manantay, te ofrece una buena infraestructura y ambientes adecuados.					
02	El local de la Municipalidad Distrital de Manantay está ubicado en el lugar adecuado.					
03	La Municipalidad Distrital de Manantay posee equipos informáticos y mobiliarios de alta generación.					
04	Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay muestran una vestimenta agradable.					
05	Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay muestran un trato cordial y buen comportamiento.					
06	Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay, desarrollan sus actividades con actitud positiva.					
07	Cuando vas por una consulta a la Municipalidad Distrital de Manantay los trabajadores ¿te muestran interés en responderlo?					
08	Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay poseen capacidad de respuesta rápida.					
09	Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay muestran interés por conocer y solucionar los problemas de los usuarios.					
10	Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay, son personas abiertas, alegres, amigables y comunicativas.					
11	Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay muestran					

	amplitud y conocimiento de las funciones que realiza.					
12	Ante las dudas planteadas sobre un tema cualquiera, el trabajador de la Municipalidad Distrital de Manantay te aclara y te orienta hasta satisfacer tu inquietud.					
13	Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay son puntuales a la entrada al trabajo y te motiva a ser como ellos.					
14	Las respuestas vertidas por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay te brindan confianza.					
15	Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay muestran profesionalismo y habilidad cognoscitiva al emitir una respuesta.					
16	La Municipalidad Distrital de Manantay ejecuta el servicio bien a la primera vez.					
17	Los horarios de atención al usuario de la Municipalidad Distrital de Manantay son los adecuados.					
18	La Municipalidad Distrital de Manantay se esfuerza por conocer y entender las necesidades del usuario.					
19	La Municipalidad Distrital de Manantay puede hacer suyo tus problemas planteados.					
20	En la Municipalidad Distrital de Manantay se vive un clima organizacional favorable entre los trabajadores.					

ANEXO 3 MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: “Gestión de los recursos humanos y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Manantay, Ucayali, 2018”.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES		
Problema General ¿Cómo es la relación de gestión de los recursos humanos y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Manantay, Ucayali, 2018?	Objetivo General Determinar la relación de la gestión de los recursos humanos y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Manantay, Ucayali, 2018.	Hipótesis General La relación de gestión de los recursos humanos y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Manantay, Ucayali, 2018, es significativa.	Gestión de Recursos Humanos	Satisfacción del empleado	Condiciones de Seguridad		
Problemas Específicos ¿Cómo es la relación de satisfacción del empleado y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Manantay, Ucayali, 2018?	Objetivos Específicos Calificar la relación de satisfacción del empleado y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Manantay, Ucayali, 2018.	Hipótesis Específicas La relación de satisfacción del empleado y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Manantay, Ucayali, 2018, es significativa.			Condiciones Higiénicas		
					Condiciones Estéticas		
					Condiciones Ergonómicas		
					Condiciones de Bienestar		
		Mejora de las competencias		Habilidades			
				Capacitación			
				Autoestima			
		Excelencia en el desempeño		Rendimiento			
				Productividad			
				Habilidades Organizativas			
				Capacidad de Liderazgo			
				Trabajo en Equipo			
		Mejora de la productividad		Educación básica			
				Alimentación adecuada			
				Gasto social que hace posible el trabajo			
				Mantener y mejorar las			

del servicio en la Municipalidad Distrital de Manantay, Ucayali, 2018?	del servicio en la Municipalidad Distrital de Manantay, Ucayali, 2018.	la Municipalidad Distrital de Manantay, Ucayali, 2018, es significativa.			habilidades de la mano de obra
¿Cómo es la relación de Excelencia en el desempeño y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Manantay, Ucayali, 2018?	Indicar la relación de Excelencia en el desempeño y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Manantay, Ucayali, 2018.	La relación de Excelencia en el desempeño y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Manantay, Ucayali, 2018, es significativa.	Calidad del Servicio	Aspectos tangibles	Instalaciones
					Equipos
					Aspectos del personal
					Materiales de comunicación
				Personal	Disposición
					Buena voluntad
					Comportamiento
					Apariencia física
				Confiabilidad	Desempeño confiable
					Inquietud
					Actitud
					Forma de evaluar
¿Cómo es la relación de la mejora de la productividad y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Manantay, Ucayali, 2018?	Precisar la relación de la mejora de la productividad y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Manantay, Ucayali, 2018.	La relación de la mejora de la productividad empleado y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Manantay, Ucayali, 2018, es significativa.		Empatía	Capacidad de la municipalidad para conocer a sus usuarios