

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y SATISFACCIÓN DE
LOS CONTRIBUYENTES EN LA MUNICIPALIDAD DEL
DISTRITO DE HUAURA**

PRESENTADO POR:

Joselyn Mercedes Medina More

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN
PÚBLICA**

ASESOR:

Dr. Elvis Richar Sánchez García

HUACHO - 2020

**TÍTULO: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y SATISFACCIÓN
DE LOS CONTRIBUYENTES EN LA MUNICIPALIDAD DEL
DISTRITO DE HUAURA**

Joselyn Mercedes Medina More

TESIS DE MAESTRÍA

ASESOR: Dr. Elvis Richar Sánchez García

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
HUACHO
2020**

DEDICATORIA

A mis queridos padres Martha y Asunción que siempre estuvieron apoyándome en todo momento, a mi querida abuelita Felicita por haberme enseñado que las metas se logran con mucho esfuerzo; aunque ya no esté presente sus palabras de aliento y su recuerdo están en mi por siempre.

Joselyn Mercedes Medina More

AGRADECIMIENTO

A Dios; Porque nunca me abandona, porque me ilumina y porque ha permitido la realización de un logro más en mi vida.

Un agradecimiento muy especial a mi asesor Dr. Elvis Richar Sánchez García y docentes de la Escuela de Posgrado, por su apoyo y disposición de tiempo a la realización del presente proyecto de investigación.

Joselyn Mercedes Medina More

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Formulación del problema	3
1.2.1 Problema general	3
1.2.2 Problemas específicos	3
1.3 Objetivos de la investigación	3
1.3.1 Objetivo general	3
1.3.2 Objetivos específicos	3
1.4 Justificación de la investigación	4
1.5 Delimitaciones del estudio	5
1.6 Viabilidad del estudio	5

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación	6
2.1.1 Investigaciones internacionales	6
2.1.2 Investigaciones nacionales	11
2.2 Bases teóricas	15
2.3 Definición de términos básicos	40
2.4 Hipótesis de investigación	41
2.4.1 Hipótesis general	41
2.4.2 Hipótesis específicas	41
2.5 Operacionalización de las variables	42

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico	44
3.2 Población y muestra	45
3.2.1 Población	45
3.2.2 Muestra	46

3.3 Técnicas de recolección de datos	46
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información	46
CAPÍTULO IV	
RESULTADOS	
4.1 Análisis de resultados	48
4.2 Contrastación de hipótesis	62
CAPÍTULO V	
DISCUSIÓN	
5.1 Discusión de resultados	64
CAPÍTULO VI	
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
6.1 Conclusiones	68
6.2 Recomendaciones	69
REFERENCIAS	70
7.1 Fuentes documentales	70
7.2 Fuentes bibliográficas	71
7.3 Fuentes hemerográficas	72
7.4 Fuentes electrónicas	72
ANEXOS	75

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01.- Resultados de la variable 01: Gestión de recursos humanos

Tabla 02.- Resultados de la variable 02: Satisfacción de los contribuyentes

Tabla 03.- Dimensión: Organización de personal

Tabla 04.- Dimensión: Estilo de comunicación

Tabla 05.- Dimensión: Supervisión y evaluación de desempeño

Tabla 06.- Dimensión Capacidad profesional

Tabla 07.- Dimensión: Confiabilidad

Tabla 08.- Dimensión: Capacidad de respuesta

Tabla 09.- Dimensión: seguridad

Tabla 10.- Dimensión: empatía

Tabla 11.- Comparativa entre gestión de recursos humanos y satisfacción de los
contribuyentes

Tabla 12.- Dimensiones de Gestión de recursos humanos

Tabla 13.- Dimensiones de satisfacción de los contribuyentes

ÍNDICE DE FIGURAS

- Figura 01.- Dimensión: Organización de personal
- Figura 02.- Dimensión: Estilo de comunicación
- Figura 03.- Dimensión: Supervisión y evaluación de desempeño
- Figura 04.- Dimensión Capacidad profesional
- Figura 05.- Dimensión: Confiabilidad
- Figura 06.- Dimensión: Capacidad de respuesta
- Figura 07.- Dimensión: seguridad
- Figura 08.- Dimensión: empatía
- Figura 09.- Dimensiones de Gestión de recursos humanos
- Figura 10.- Dimensiones de satisfacción de los contribuyentes

RESUMEN

Objetivo.- Determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y satisfacción de los contribuyentes de la municipalidad distrital de Huaura, 2019. **Material y métodos.** **Material y métodos:** Es una investigación transversal, descriptiva correlacional. La muestra estuvo constituida por 40 trabajadores y 50 ciudadanos contribuyentes. Se aplicaron dos cuestionarios, uno por cada variable, con 20 ítems cada uno, los que previamente fueron validados. Para la contrastación de las hipótesis se utilizó el r de Spearman. **Resultados:** las cuatro dimensiones de gestión de recursos humanos: organización de personal, estilo de comunicación, supervisión y evaluación de desempeño y capacidad profesional evidencian relaciones altamente significativas con las dimensiones de satisfacción de los contribuyentes: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Integradas las variables gestión de recursos humanos y satisfacción de los contribuyentes muestran un r de Spearman = 0,951. **Conclusión:** SI EXISTE una relación significativa entre las variables gestión de recursos humanos y satisfacción de los contribuyentes en la Municipalidad Distrital de Huaura año 2019.

Palabras clave: Gestión de recursos humanos, Satisfacción de los contribuyentes, Gestión municipal.

ABSTRACT

Objective.- Determine the relationship between human resource management and taxpayer satisfaction in the district municipality of Huaura, 2019. Material and methods. Material and methods: It is a cross-sectional, descriptive correlational investigation. The sample consisted of 40 workers and 50 taxpaying citizens. Two questionnaires were applied, one for each variable, with 20 items each, which were previously validated. Spearman's r was used to test the hypotheses. Results: the four dimensions of human resources management: staff organization, communication style, supervision and evaluation of performance and professional capacity show highly significant relationships with the dimensions of taxpayer satisfaction: reliability, responsiveness, security and empathy. Integrated the variables human resource management and taxpayer satisfaction show a Spearman $r = 0.951$. Conclusion: IF THERE IS a significant relationship between the variables human resource management and taxpayer satisfaction in the District Municipality of Huaura in 2019.

Keywords: Human resource management, taxpayer satisfaction, municipal management.

INTRODUCCIÓN

Para poder enmarcar la gestión de recursos humanos es necesario contar con unos conocimientos básicos sobre la empresa y sobre sus principales formas de organización. La empresa para poder conseguir sus objetivos necesita contar con una estructura en la que se delimite la distribución de las tareas que se llevan a cabo y la forma de relacionarse entre las distintas entidades que la componen. Generalmente la oficina de Recursos Humanos se ocupa de los procesos relacionados con las personas que trabajan en la organización, tanto desde el punto de vista administrativo (contratación, nóminas, convenios colectivos, etc.) como desde el de su desarrollo (formación, evaluación del desempeño, planificación de carreras, formación, etc). Estas cualidades están vinculados directamente con los servicios diversos que brindan a los usuarios, en el caso de las municipales contribuyentes. Se debe tener presente que la función de recursos humanos es de carácter estratégica en la organización; para centrar las áreas de responsabilidad dentro de recursos humanos, se revisan los principales puestos que existen en dicho departamento, siempre teniendo en cuenta que no existen soluciones únicas válidas para todas las organizaciones, sino que estará en función de las características concretas de cada empresa.

El ámbito de actuación de recursos humanos es muy amplio y transversal. Por esta razón al hablar de recursos humanos se habla de gestión, para reforzar la idea de interrelación e integración entre las distintas funciones que comprende a toda la organización, ya que abarca todas las decisiones y acciones implicadas en las relaciones que tienen los empleados entre sí y en las que mantiene la empresa con ellos. La gestión de recursos humanos debe hacerse con un enfoque proactivo: las actuaciones planteadas desde recursos humanos deben anticipar los problemas y dificultades que se pueden producir en el futuro y ser acordes con las necesidades que se derivan de los planes estratégicos de la empresa.

En este sentido, los objetivos de recursos humanos dependen de los objetivos de la organización (aunque para establecer éstos, la empresa debe contar también con los condicionantes derivados del equipo de trabajadores).

Asumiendo estas premisas he desarrollado la presente investigación donde relaciono la gestión de recursos humanos con la satisfacción de los contribuyentes en la Municipalidad Distrital de Huaura.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

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

Por otra parte, los municipios chilenos constituyen un servicio público y forman parte del Estado. No son considerados parte del gobierno, sino órganos encargados de la administración local, no obstante, lo cual tienen con la administración central relaciones de subordinación y coordinación. Una reforma municipal debe considerar otorgar mayores atribuciones, según la tipología que se les asigne a los municipios y sus diferentes características, no cabe duda que los municipios constituyen un servicio público y que forman parte del Estado. (Fernández, 2013)

En el Perú hay en la actualidad 196 municipalidades provinciales, 1655 municipalidades distritales, 2534 municipalidades en centros poblados, según el Registro Nacional Municipal en una población de 31,826 018 habitantes entre 18 a 70 años proyectado al 31 de junio 2017. El Gobierno Regional de Lima está compuesto por el Consejo Regional que es el Órgano normativo y fiscalizador del Gobierno Regional. Le corresponde las funciones y atribuciones que le sean delegadas. Está integrado por los Consejeros Regionales elegidos por cada Provincia, el cual está presidida por el gobernador regional, Ricardo Chavarría Oria. Huaura es una provincia del centro del Perú situada en la parte central y norte del departamento de Lima. Tiene una población de 172.845 habitantes, de los cuales 59.0%) viven en área urbana y 41,0%) en área rural y cuenta con 12 distritos. (INEI 2017).

La Municipalidad del distrito de Huaura está situada en el norte de la provincia de Huaura, con una población de 34,764 (censo 2017). Se ha podido identificar diversos problemas con los que la gestión municipal y se ha identificado uno de los más importantes ya que se relaciona a los pobladores y a la administración.

Generalmente el personal no cuenta con la preparación, el perfil y la capacitación adecuada para ocupar los cargos y así poder desarrollar sus funciones adecuadamente, esto también se debe a que cuando ingresa un alcalde nuevo o gestión nueva a dicha institución ingresa con un equipo de colaboradores que apoyaron en su campaña y los mismos que no cuentan con la experiencia para poder resolver o realizar sus funciones y es más aun cuando están en el cargo estos colaboradores públicos no son capacitados por parte de la municipalidad por tal motivo no pueden desempeñar su cargo con calidad en servicio y eficiencia esto conlleva a que la gestión de la municipalidad muchas veces no sea exitosa y se ve

reflejada en el contribuyente ya que a menudo se presentan quejas de la atención por parte del personal. Es por ello que identifiqué como tema central la relación de las variables de estudios: Gestión de Recursos Humanos y Satisfacción de los contribuyentes de la Municipalidad distrital de Huaura, año 2019.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Qué relación existe entre la gestión de recursos humanos y satisfacción de los contribuyentes de la Municipalidad distrital de Huaura, 2019?

1.2.2 Problemas específicos

- a) ¿Qué relación existe entre organización del personal con la satisfacción de los contribuyentes de la Municipalidad distrital de Huaura?.
- b) ¿Qué relación existe entre el estilo de comunicación del personal con la satisfacción de los contribuyentes de la Municipalidad distrital de Huaura?.
- c) ¿Qué relación existe entre la supervisión y evaluación del personal con la satisfacción de los contribuyentes de la Municipalidad distrital de Huaura?.
- d) ¿Qué relación existe entre la capacidad profesional del personal con la satisfacción de los contribuyentes de la Municipalidad distrital de Huaura?.

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y satisfacción de los contribuyentes de la municipalidad distrital de Huaura, 2019.

1.3.2 Objetivos específicos

- a) Determinar la relación que existe entre organización del personal con la satisfacción de los contribuyentes de la Municipalidad distrital de Huaura.

- b) Determinar la relación que existe entre el estilo de comunicación del personal con la satisfacción de los contribuyentes de la Municipalidad distrital de Huaura.
- c) Determinar la relación que existe entre la supervisión y evaluación del personal con la satisfacción de los contribuyentes de la Municipalidad distrital de Huaura.
- d) Determinar la relación que existe entre la capacidad profesional del personal con la satisfacción de los contribuyentes de la Municipalidad distrital de Huaura.

1.4 Justificación de la investigación

La presente investigación se justifica porque permite determinar la importancia de la gestión de Recursos Humanos y Satisfacción de los contribuyentes de la Municipalidad distrital de Huaura, 2019 y tomar conciencia sobre la capacitación que necesita el personal para poder realizar sus funciones eficientemente. Además, se justifica porque nos permite identificar las características y tener ideas mucho más acertadas del sector en estudio. Así mismo, investigación se realizó con el fin de proporcionar información válida, confiable y oportuna, a las autoridades municipales y a todos los contribuyentes del distrito de Huaura, Región Lima Provincias sobre la percepción de la administración pública en los Gobiernos Municipales.

Justificación Teórica: Para la presente investigación se justifica ya que recopila información sobre una serie de conceptos y teorías que ayudan a comprender la importancia de la gestión en el estado enlazado a la gestión de Recursos Humanos y Satisfacción de los contribuyentes que son muy importantes para el logro de los objetivos y metas institucionales y además mejorar la atención al contribuyente, a quienes se les está dando más importancia en estos últimos años. Esta justificación

se da cuando el propósito de la investigación es generar reflexión, y debate académico sobre los acontecimientos (Borja, 2012).

Justificación Práctica: con esta investigación se desarrolla propuestas de mejoras en la gestión de la Municipalidad distrital de Huaura, que servirá para realizar mejoras en la gestión ya que en dicha institución se ha percibido un ambiente laboral deficiente en tanto una buena gestión de los recursos humanos influye en la satisfacción de los contribuyentes, quienes son los más afectados. Existe una justificación práctica cual mediante la investigación se ayudará a resolver un problema. (Borja 2012)

Justificación Metodológica: en esta investigación se utilizaron métodos, técnicas y procedimientos válidos y confiables a través de los cuales se obtuvieron resultados de la investigación. La información será de gran utilidad porque ayudará a realizar mejoras en la administración en especial en el factor humano y la satisfacción de estos lo cual permitirá que la gestión en la municipalidad sea exitosa.

1.5 Delimitaciones del estudio

La investigación se realizó en el año 2019, y estuvo encuadrada en buscar la relación existente entre gestión de los recursos humanos y satisfacción de los contribuyentes.

1.6 Viabilidad del estudio

La parte económica estuvo garantizada por la investigadora. El aspecto ambiental no evidenció ningún impacto negativo por cuanto la naturaleza de esta investigación fue descriptiva correlacional.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Montealegre (2016), investigó la administración de recursos humanos en empresas de transporte extraurbano de pasajeros en Chimaltenango en la ciudad de Asunción en el país de Guatemala en el año 2016. Investigación para obtener el grado de licenciado en administración de empresas, El objetivo general de la investigación fue proponer una guía que sirva de base para mejorar la administración de recursos humanos en las empresas de transporte extraurbano de pasajeros. Cuyo problema general de la investigación fue, en Guatemala la industria de transporte extraurbano crece de manera constante, especialmente en las cabeceras departamentales, como en el caso de Chimaltenango. La metodología de este estudio fue de tipo descriptivo la población fue de 216 pilotos peso solo se tomó una muestra de 36 propietarios, se empleó dos cuestionarios estructurados de 57 y 39 preguntas el instrumento fue elaborado por el investigador y valida dos mediante criterios de expertos. La conclusión fue La administración de recursos humanos de las empresas de transporte extraurbano de pasajeros de Chimaltenango se ejecuta de manera empírica, informal y desorganizada, El total de los propietarios de las empresas de transporte colectivo en Chimaltenango, indicó que se hacen cargo principalmente

de las funciones administrativas. Por otra parte, 25 de los 36 propietarios comentó que tienen a cargo las funciones financieras de la empresa y solamente 10 de los 36 propietarios indicó que se hacen cargo de las funciones de administración de recursos humanos. La recomendación general fue, Formalizar y profesionalizar la administración de recursos humanos de las empresas de transporte extraurbano de pasajeros de Chimaltenango, Implementar planeación estratégica del negocio y de recursos humanos, orientando su administración al logro de altos niveles de satisfacción del usuario.

González (2015), Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral de Docentes en Educación Media General. En ciudad de Maracaibo Venezuela 2015. El objetivo general de la presenta investigación determinar el grado de relación entre cultura organizacional y satisfacción laboral de docentes de educación media general. El problema general observado fue las personas no se sienten satisfechos con la cultura organizativa porque son aprobadas por actuación pero hay personas que comparten creencias y están de acuerdo porque así trabajan en coordinación estos son el personal directivo y docentes. La metodología de esta investigación es de tipo descriptiva, correlacional con diseño no experimental, de campo, transversal, conto con la población de 78 sujetos entre directores y docentes, la recolección de datos se obtuvo a través de un cuestionario, conformado por 36 Ítems, con escala Likert, con 5 alternativas de respuesta, el cual se sometió a juicio de 5 expertos, la confiabilidad fue de 0.910, indicando que es altamente confiable. Como conclusión los mismos fueron analizados bajo la estadística descriptiva correlacional, según la fórmula de Rho de Spearman con 0.878^a un nivel de significancia de 0.01 lo cual indica que hay relación positiva muy alta, se encontró que los directivos y docentes siempre identifican las características de la cultura organizacional ,caracterizan los

aspectos que alimentan la satisfacción laboral de docentes, casi siempre identifican los medios para el logro de esta, lo que indica que a medida que la variable Cultura organizacional aumenta en forma alta de la misma forma lo hará la variable satisfacción laboral de docentes y viceversa. Se recomendó a los directivos deben de estar atentos a cualquier acontecimiento que pueda afectar la vida institucional a fin de garantizar su adecuado funcionamiento, por lo que debe ser previsto ya sea en orden administrativo o académico, hacer que las cosas funcionen, además expandir sus creencias y valores institucionales a escolares como parte de la historia.

Güell (2014) investigó sobre la Satisfacción de los maestros, para optar el grado académico de Doctor en Ciencias Humanas, Sociales y Jurídicas en la Ciudad de Catalunya en el País de España. El objetivo general de esta investigación fue analizar la satisfacción laboral que perciben los maestros de Infaly primaria lo cual permitirá presentar propuestas destinadas a incrementar la satisfacción de estos profesionales, quienes encuentran tanto la educación y de forma personal de todo el profesorado sentimientos de crisis y malestar debido a la mala sinergia, es eso que la investigación va a ayudar a enfocarse en el positivismo para enfatizar las virtudes de la docencia. El problema general de la investigación fue determinar los niveles de satisfacción laboral que perciben los maestros de infantil y primaria de Cataluña y la presentación de propuestas para la satisfacción de los profesionales. La metodología de esta investigación es de tipo cualitativo y el método que se ha empleado es la recolección de datos a una población de 3423 profesores con un cuestionario de 49 preguntas. Como conclusión se obtuvo que el bienestar en la escuela es un factor determinante del éxito educativo, el nivel general de satisfacción con la profesión docente se encuentra entre la indiferencia, hay

docentes poco satisfechos la satisfacción laboral no es menor entre profesores y otros profesionales de distintas carreras, el investigador recomienda promover la valorización social desde la administración implicando a políticos, medios de comunicación y a todos los organismos que tengan influencia en la sociedad para apoyar a los profesionales de la educación.

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

financieros, las que invierten en este tipo de evaluaciones. Mientras que el resto de empresas no miden el nivel de satisfacción laboral de sus vendedores ya que esto representa gasto de recursos y los objetivos de estas empresas no coinciden con el manejo de estas herramientas. Recomendó que las empresas utilicen un método de evaluación de la satisfacción laboral que permita mayor acercamiento entre evaluador y evaluado, para que el empleado obtenga la privacidad y el tiempo necesario para expresar sus necesidades.

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

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

2.1.2 Investigaciones nacionales

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

hay una correlación directamente proporcional. Finalmente concluyó de manera general que, a mayor gestión del talento humano, mayor es el desarrollo del turismo, aceptando la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula, la capacitación en gestión del talento humano de los operadores turísticos tiene una alta relación estratégica con el desarrollo del turismo en la provincia de Huánuco. La recomendación fue los operadores turísticos que se capaciten en la gestión del talento humano que les permitirá mejorar su desempeño empresarial, además deben promover realización de cursos de capacitación a nivel empresarial, medio y básico en turismo y hotelería como apoyo a la prestación de un buen servicio turístico.

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

estilos de organización y gestión administrativa. Concluyó que existe relación significativa entre los estilos de organización y la gestión administrativa de la división de Investigación de estafas y otras defraudaciones, Lima, 2014. Se recomendó realizar acciones sistemáticas y permanentes destinadas a revertir drásticamente las deficiencias que se registran en cuanto a la mística organizacional y a la gestión administrativa.

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

la institución educativa: Escuela para Padres, juegos deportivos, jornadas de reflexión, entrevistas, paseos entre otras.

García (2013) investigó la Satisfacción del Usuario en términos percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud delicias villa- chorrillos, Lima, Perú. Para optar el grado de médico cirujano. Tiene por objetivo general determinar el nivel de fiabilidad, el grado de empatía, capacidad de respuesta, los aspectos intangibles y la seguridad que brinda el Centro de salud ubicado en las Delicias de Villa en el distrito de Chorrillos. En la metodología se pudo observar los materiales y métodos de análisis secundarios del instrumento de encuesta de SERQUAL modificada por el autor en referencia a su investigación y utilizando el programa Microsoft Excel 2010 para el desarrollo de los resultados. Dicha investigación surgió para estudió las variables nivel de fiabilidad del usuario, y la evaluación de los aspectos tangibles que brinda el centro de salud Delicias de Villa Chorrillos, el estudio aplicado es observacional, descriptivo, transversal, cuyos resultados de la investigación al cual se aplicó un cuestionario a 192 pacientes de dicho centro de salud el cual se determinó que el 55% estaban insatisfechos con la atención y 45% indica estar satisfecho. Con respecto a las dimensiones empatía el 52% indico estar satisfecho y seguridad es de 51.8 % con respecto a la fiabilidad 58.5% y capacidad de respuesta 60.5 % y con respecto a la variable aspectos intangibles 59.6%, el grado de insatisfacción presente en dicha evaluación en un 55% de todos los encuestados.

Revista Ciencia y Tecnología, Escuela de Postgrado – UNT (2013), esta investigación tuvo como objetivo conocer la calidad de los diferentes servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Chiclayo-Perú, así como proponer un sistema de gestión en base a la teoría de la gestión de la calidad total que mejore los

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

2.2 Bases teóricas

2.1.1 Para la variable Gestión de recursos humanos.

Cisneros (2019), en relación a la Gestión de Recursos Humanos (RRHH) define los procesos por los cuales las empresas planifican, organizan y administran las tareas y activos relacionados con las personas que conforman la organización. La gestión de recursos humanos es un área con un peso cada vez mayor dentro de los comités

ejecutivos de las empresas, sea cual sea el tamaño de las mismas. Esta gestión involucra áreas como la retribución, la gestión del talento, la formación en las empresas, la selección, movilidad internacional de trabajadores, la gestión de clima laboral, la evaluación del desempeño, la gestión de los cambios organizacionales que afecten al personal, la resolución de conflictos laborales, la implantación de políticas sobre el personal y otras muchas funciones entre las que por supuesto se incluyen las tareas administrativas derivadas de estas áreas.

Manejar efectivamente los citados aspectos supone un reto para las organizaciones y de ellas va a depender en gran medida contar con personal adecuado a nivel competencial y de formación, que se mantenga motivado para ejercer sus funciones diarias y se implique activamente en que la empresa camine en la dirección adecuada.

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

Robbins (2013) definió la Administración de Recursos Humanos (ARH) como función que se encarga de conseguir, capacitar, motivar, y retener a los empleados competentes. Los primeros pasos son planear el empleo, sumar personalmente

mediante el reclutamiento, disminuir personal mediante la reducción, seleccionar a los empleados. Cuando las organizaciones realizan estos pasos correctamente pueden identificar y seleccionar a los empleados que les ayudaran a seguir su dirección estratégica, esto se logra a través de la ayuda que se da para actualizar sus conocimientos y habilidades para el trabajo a través de la inducción, capacitación y el desarrollo.

Chiavenato (2012) definió a la ARH como un área interdisciplinaria, que involucra conceptos de “psicología industrial y organizacional, sociología organizacional, ingeniería industrial, derecho laboral, ingeniería de seguridad, medicina laboral, ingeniería de sistemas, cibernética (p.95). También menciona que ésta puede referirse al nivel individual o a los niveles grupal, departamental, organizacional e incluso ambiental de la organización” (p.150). Por otro lado señala que planear, organizar, desarrollar, coordinar y controlar son técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal, y que al mismo tiempo la organización representa el medio que permite a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente.

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

Rodríguez (2011) definió la administración de recursos humanos como la planeación, organización, dirección y control de los procesos de dotación, remuneración, capacitación, evaluación del desempeño, negociación del contrato colectivo y guía de los Recursos Humanos idóneos para cada departamento, a fin de

satisfacer los intereses de quienes reciben el servicio y satisfacer también, las necesidades del personal.

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

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

Dentro del marco de la investigación se ha considerado la definición de la más acertada de Huamán y Pantoja (2014) citado a Bass (1985) ya que expresa que la administración de recursos humanos está enfocada en las personas como identificarlas, motivarlas y seleccionarlas para los puestos idóneos en la institución para desarrollar una gestión exitosa y para la cual también se ha podido identificar entre diversos temas a la variable relacionada a la investigación, para la cual se buscara información teórica para poder definir las dimensiones y los indicadores complementados con las teorías relacionadas a través de la problemática planteada.

Dimensiones de la gestión de recursos humanos

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

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

Estilo de comunicación: se entienden como la forma que adopta la comunicación organizacional para impartir comunicación a sus trabajadores además lo definen como un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que surgen entre los miembros de la organización también influyen positiva o negativamente las conductas, actitudes y opiniones de los trabajadores agilizando retrasando el logro de sus objetivos de cada área establecida por la organización, ya que esta comunicación puede ser formal o informal , además de estar enfocada en la comunicación descendente en donde la comunicación es de arriba hacia abajo y ascendente en donde la comunicación es de abajo hacia arriba y horizontal donde la comunicación es directa en el nivel jerárquico en la organización. Además, el estilo de comunicación de una persona depende en gran medida de las características de personalidad del sujeto y de los patrones de comunicación conformados a lo largo de su experiencia, pero a la vez plantea que el mismo puede modificarse en función de hechos, características del contexto e intereses específicos. (Huamán y Pantoja 2014: citado a Bass 1985, p.77)

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

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

Características de la gestión de recursos humanos

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

de trabajo, lo que forma una personalidad en el trabajador, misma que en corto plazo puede arrojar éxito. Huamán y Pantoja 2014: citado a Bass 1985, pg.52) En toda organización ya sea pública o privada, la cantidad de producción está directamente relacionado con los factores de la misma, uno de ellos y el más importante sin menos preciar el recurso material, es el recurso humano, mismo que en relación de las estrategias que la organización pueda tomar, radica en el cumplimiento de los objetivos de la misma y así lograr un mejor desempeño organizacional. (Torres 2014 p.381). Por otra parte, Chiavenato (2007) precisa que las características de la administración de recursos humanos se basan en la racionalidad que está ligada a los medios, métodos y procesos con los cuales la organización considera que alcanzará determinados fines o resultados. Para que exista racionalidad es necesario que los medios, procedimientos, métodos, procesos, etc., sean coherentes con el logro de los objetivos deseados (p.120).

Fundamentos teóricos

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

Teoría de la administración general de Henry Fayol y Max weber

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

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

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

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

desempeñen algunas tareas administrativas, aun cuando ese no sea su trabajo principal.

Neira (2013), publicó en la revista Atlas de la Administración Científica Marcando los Caminos de Prosperidad publicada en México. Aportes importantes con respecto a la teoría general de la administración de Henry Fayol y Max Weber quienes tuvieron importantes aportes, el cual definió como es el campo del conocimiento humano que se ocupa del estudio de la administración general, sin importar donde se aplique, ya sea en organizaciones lucrativas (empresas) o no lucrativas. La teoría general de la administración estudia la administración de las organizaciones y empresas, dos de los puntos de vista de la interrelación y la interdependencia de las 6 variaciones principales (tarea, estructura, personas, tecnología, ambiente y competitividad). Estas son los principales componentes en el estudio de la administración de las organizaciones y empresas para lo cual el aporte más importante es planificar, administración, supervisión, coordinar y evaluar en las organizaciones. (p.16)

Teoría de la organización y Administración pública

Ramió (2016) indicó que las administraciones públicas son las organizaciones a las que les corresponde satisfacer los intereses generales de sus respectivas comunidades en especial a las organizaciones públicas las que se encuentran agrupadas en torno a los objetivos, estructura administrativa, recursos humanos, recursos tecnológicos, financieros y materiales y también los procesos administrativos, los aportes de esta teoría permiten apreciar que las organizaciones son más que objetivos, estructuras, recursos humanos, las cuales son entidades dinámicas que tienen sus propias dinámicas, políticas y que poseen propios mitos valores e ideología, además de identificar las fortalezas y las debilidades y tienen

intención de introducir dinámicas de cambio que permitan mejorar la eficiencia y eficacia de las organizaciones, estas organizaciones están enfocadas en un ámbito socioeconómico, ámbito político cultural y el ámbito de control y mejora, los ejemplares clásicos más significativos de la Teoría de la Organización son: la orientación científica y administrativa, el estructuralismo y la facultad de las relaciones humanas, las primeras facultades en importancia desde el espacio de perspectiva cronológico y sustantivo, en el sentido de que descriptivamente sistematizan el escenario organizativo y preceptivamente aprecien una base para una excelente gestión, son el científico management (Taylor) y el administrativo management (Fayol, Gulick y Ureico).

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

como en sus medios de ejecución, y la considera como el resorte que debe hacer sentir a los ciudadanos la bondad de las leyes y la sabiduría del gobierno.

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

Teoría de la Motivación

Para Robbins y Coulter (2014) afirmó sobre la motivación se describió que son los procesos que inciden en la energía , la dirección y persistencia en el esfuerzo que tiene una persona o una organización para alcanzar sus objetivos en esta teoría se enfocan en 3 elementos energía dirección y persistencia así los autores hacen referencia a las primeras las cuatro teorías de la motivación más importantes las cuales cumplen un rol muy importante no solo en la administración de recurso humanos sino que en diferentes aspectos de las personas de la sociedad y la autorrealización tal investigación sobre la motivación se centra básicamente en descubrir los porqués de la conducta humana, en la cual los autores indican que la

motivación es un proceso prioritario el cual está relacionado con la consecución de un clima motivacional y satisfacción laboral en su totalidad en las organizaciones quienes a su vez se centra en los individuos que componen estas organizaciones los cuales constituyen la fuente principal de ventajas competitivas, otorgando rasgos distintivos a las organizaciones ya que toda organización busca los más altos niveles de satisfacción de sus clientes y con sus altos niveles de satisfacción en los empleados además consideran la importancia de otras teorías como la de Jerarquía de necesidades de Maslow, teoría X y de McGregor, teoría de los 2 factores de Herzberg, la teoría de las tres Necesidades.

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

Armstrong y Kotler (2013) en los fundamentos del Marketing hicieron referencia a la teoría de motivación de Freud que se refirió que la motivación es una investigación cualitativa diseñada para explorar las motivaciones ocultas e inconscientes de los consumidores. Por lo general los consumidores no saben o no pueden describir por qué actúan como lo hacen el autor sugiere que las decisiones de compra de una persona se ven afectadas por motivos subconscientes que incluso el comprador no puede entender a un nivel más profundo, puede estar intentando impresionar a los demás con su éxito. Una persona tiene muchas necesidades en

cualquier momento dado. Algunas son biológicas, derivadas de estados de tensión como el hambre, la sed o la incomodidad. Otras son psicológicas, derivadas de la necesidad de reconocimiento, estima o pertenencia. Una necesidad se convierte en un motivo cuando es estimulada hasta un nivel de intensidad suficiente. Un motivo (o impulso) es una necesidad que ejerce la suficiente presión para impulsar a la persona a buscar satisfacción. Los psicólogos han desarrollado teorías de la motivación humana.

Teoría de Jerarquía de las Necesidades de Maslow

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

desarrollar su máximo potencial la sensación de auto superación permanente como la autonomía, independencia y auto control.

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

Teoría X y Y McGregor

Robbins et al (2014) los autores comparten apreciaciones sobre estas dos teorías acerca de la naturaleza humana, la teoría X es una aporta una visión realista del ser humano en la empresa. Más bien describe el estado en que se encuentran las organizaciones a causa, posiblemente, de su concepción de las personas frente al trabajo sea una Concepción tradicional. Autocrática, impositiva y autoritaria la cual indica que los seres humanos no gustan del trabajo y tenderán a evitarlo, siempre que ello sea posible, supone que los empleados les disgustan el trabajo, son

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

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

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

Teoría Z del Dr. William Ouchi

Para Torres (2014) la Teoría Z, norteamericano de origen japonés, formuló la que se denominó Teoría Z (en referencia a sus predecesoras Teoría X – Teoría Y) en la que comparaba a las empresas japonesas con las americanas. La particular visión de la dirección japonesa sobre los recursos humanos, y la contribución de su modo de

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

Dentro del marco de la investigación se consideró a la teoría de la administración general debido que esta teoría engloba todos los aspectos dentro como fuera de las organizaciones tanto en públicas como privadas y hasta la actualidad se ponen en práctica estos estudios realizados por los padres de la administración como herramientas para mejorar la administración del personal, además del enfoque globalizado en la actualidad se emplean muchas herramientas administrativas para el mejor desarrollo de las funciones del recurso humano quien es el motor de toda organización y cumplen una función muy importante para lograr los objetivos y metas institucionales y llegar a realizar una gestión exitosa, es por ello que se ha considerado para esta investigación referente a la variable gestión de recursos humanos en la municipalidad distrital de Huaura en el año 2019.

Fundamentación de la variable satisfacción del contribuyente

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

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

Variable Satisfacción del contribuyente

Castillo (2005) citado (SERVQUAL 1992) quien indico la satisfacción del contribuyente como un aspecto muy importante ya que de esto depende su crecimiento de la empresa tanto a nivel personal como empresarial en el cual se medirá confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; el mismo que ha permitido estudiar y analizar la calidad de servicio y nivel de satisfacción del usuario en la municipalidad de Huaura en el año 2019.

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

(Palomo 2012)

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

Según Bucchi (2012), satisfacción definió como la medida en que los profesionales de salud logran cumplir las necesidades y expectativas del usuario. El término

satisfacción es muy concurrente en el mundo actual, en la publicidad que nos bombardea en nuestro diario vivir por parte de empresas e instituciones, y que lleva a la sociedad a decidirse muchas veces por un determinado producto o servicio.

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

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

(p.7)

Zayas, Almaguer, Álvarez (2012) indicaron importancia para el desarrollo del capital humano el cual se caracterizada por un proceso de cambio y transformación así indican a la Satisfacción laboral que se refiere a la valoración cuando se experimenta algo, y el agrado cuando culmina una o varias necesidades, mientras que la satisfacción laboral implica los resultados ya experimentados.

Dentro del marco de la investigación se ha considerado la apreciación más acertada es de Castillo (2005, citado SERVQUAL 1992) ya que detalla a la satisfacción del usuario como un aspecto muy importante para toda organización y el cual será medido con el instrumento de Servqual está enfocado en la satisfacción externa de toda organización que bringa servicio a la ciudadanía, enfatizando sus dimensiones más importantes confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía

investigando el nivel de satisfacción del usuario que resulta de la diferencia entre la calificación otorgada a la expectativa que un usuario tiene sobre un aspecto del servicio y la percepción respecto de ese, es por ello que se ha considerado para esta investigación referente a la variable satisfacción del usuario en la municipalidad de distrital de Huaura en el año 2019.

Dimensiones de la variable satisfacción del contribuyente

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

Confiabilidad: habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y confiable.

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

(Santillán y Landa 2007)

Capacidad de respuesta: disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y

proporcionar un servicio rápido. (Castillo 2005: citado a SERVQUAL1992). Así también lo definen como disposición para ayudar a los clientes y para proveerlos de un servicio rápido. (Pecina 2014), además la definen como “Tiempo de respuesta, es la prontitud para servir, es la voluntad para atender a los clientes pronto y eficientemente. El tiempo de respuesta implica demostrar al cliente que se aprecia y se desea conservarla” (Arrué, 2014, p. 20).

Seguridad: conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus

habilidades para inspirar credibilidad y confianza. (Castillo 2005: citado a

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

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

Características de Satisfacción del contribuyente

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

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

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

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

Teorías relacionadas a la variable Satisfacción del contribuyente

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

Teoría de los dos factores de Herzberg

Según Robbins et al (2014) también llamada teoría de la motivación e Higiene, se enfoca en los factores intrínsecos que se asocian a la insatisfacción laboral los autores hacen referencia acerca de los factores que producían satisfacción e insatisfacción en su trabajo de dicha investigación se lograron separar dos tipos de factores, Factores higiénicos: comparan con el nivel de agua mínimo necesario para poder tener a flote el barco, la presencia de estos factores permite que la persona no se sienta insatisfecha en su trabajo pero no implica que generaran la motivación necesaria para la consecución de los objetivos, las condiciones de trabajo, la

supervisión recibida, el salario, etc. Factores motivacionales. Se representa como la energía que da el impulso necesario para conducir a las personas a depositar sus fuerzas en la organización con el objeto de alcanzar los resultados. Ejemplos: El grado de responsabilidad, el reconocimiento, la posibilidad de progreso. En síntesis, la teoría de los dos factores afirma que la satisfacción en el cargo es función del contenido o de las actividades desafiantes y estimulantes del cargo, estos son los llamados factores motivadores intervienen en la insatisfacción en el cargo depende del ambiente, de la supervisión, de los colegas y del contexto general del cargo, en la vida de la organización la falta de cobertura de los factores higiénicos provocará la insatisfacción de sus miembros, impidiendo al mismo permanecer en un estado de motivación debido a su preocupación por satisfacer necesidades de este tipo, una vez satisfechas en forma mínima las necesidades higiénicas esto evitará que los miembros de la organización padezcan un estado de insatisfacción, pero no será suficiente para provocar una actitud motivante.

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

cual el hombre se sienta “autorrealizado”, se podría decir que menos del 1% de las personas llegan a la plena realización.

Teoría de las tres Necesidades por McClelland

Según Robbins et al (2014) con referencia a esta teoría los autores resaltan sus aportaciones esta teoría fue escrita por McClelland la cual establece que tres teorías no innatas son los principales impulsos en el trabajo, la cual se centra en la necesidad del logro que es el motor para sobresalir y llegar al éxito, la necesidad de poder esta necesidad se centra en hacer que otros trabajadores se comporten de manera que no lo lograría ningún otro medio y la necesidad de afiliación que es la necesidad de tener relaciones amigables y cercanas relaciones interpersonales, en esta teoría los autor hacen hincapié que los individuos con una alta necesidad de logro luchan día a día por el logro personal más que por la recompensa del éxito, y realizan una retroalimentación acerca de su desempeño para saber si están mejorado y trazase metas, McClelland mostro en esta teoría que capacitar al personal para que puedan lograr sus metas trazadas y sus objetivos obtendrán un buen resultado que es la satisfacción completa de las personas y esto influye en la administración de las organizaciones.(Pg. 510)

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

Según Vargas y Aldana (2007) para las investigadoras quienes explican el relativo crecimiento de sectores de servicios con relación a otros sectores como a la creación de empleo y a la producción de riqueza, la otra demanda más importante es los servicios profesionales, en general las autoras concluyeron que administrar efectivamente no es la suma de acciones sino que el producto de interacciones de

cada sistema con el reto de institucionalizarse hace que la certeza de los resultados den plena Satisfacción de los Clientes internos y externos, desde los programas de fidelización de clientes, hasta la creación de cultura de servicio. Jacques Horovitz realza que la excelencia es la base para un buen coeficiente de calidad la cual se da del valor obtenido con el precio saldado, teóricamente se basa en como competir a través del servicio y la mejora de satisfacción de los usuarios resaltando el servicio y un mecanismo de gestión del servicio que inicia con el conocimiento del cliente y finaliza con el seguimiento y control.

Teoría de la Equidad

Según Robbins et al (2014) en esta teoría los autores comparten sus aportaciones ya que inciden en que esta teoría plantea que los empleados comparan sus aportaciones y resultados en el trabajo con los de otras personas importantes y luego corrigen cualquier inequidad, esta teoría explica que la Satisfacción se produce cuando una cierta cantidad de individuos siente que el nivel de resultados obtenidos en cierto proceso se encuentra equilibrado con su ingreso a ese proceso y se ciñe al tiempo, coste y esfuerzo acuerdo con esta teoría, la satisfacción se produce cuando una determinada parte siente que el nivel de los resultados obtenidos en un proceso está en alguna medida equilibrados con sus entradas a ese proceso tales como el coste, el tiempo y el esfuerzo, la explicación está enfocada en justicia distributiva es decir que la cantidad y asignación de recompensas entre los trabajadores es justa, en este aspecto también se centra la justicia procedimental la cual se enfoca en la confianza que se tiene al jefe y en donde ellos deben considerar compartir abiertamente la información sobre las decisiones de las mejoras de la organización y tengan una

comunicación fluida jefes y empleados para que salgan a relucir las verdaderas necesidades de los trabajadores. (p.516).

Dentro del marco de la investigación de sobre las teorías relacionadas a satisfacción del usuario se ha considera la Teoría de la diferenciación a través del servicio al cliente (Jacques Horovitz) Según Vargas y Aldana (2007) , esta teoría está enfocada en la satisfacción plena dentro del marco de la creación de empleo y la producción de la riqueza hace énfasis en como competir a través del servicio y la mejora de satisfacción de los usuarios resaltando el servicio y un mecanismo de gestión del servicio que inicia con el conocimiento del cliente y finaliza con el seguimiento y control. Es por ello que se ha considerado para esta investigación referente a la variable satisfacción del usuario en la municipalidad de distrital de Huaura en el año 2019.

2.3 Definición de términos básicos

Gestión de recursos humanos.- Definición conceptual

Huamán y Pantoja (2014) citado a Bass (1985) definieron a la administración de recursos humanos consiste en integrar y coordinar los recursos organizacionales para alcanzar los objetivos definidos de la manera más eficaz y eficiente posible.

Las personas que integran la organización forman un grupo de trabajo guiado por reglas y normas que regulan su funcionamiento su conducta su actitud y su responsabilidad y cuya actuación refleja la situación en la organización los cuales están enfocados en la organización de personal, el estilo de comunicación de forma ascendente y descendente, además de la supervisión y evaluación de desempeño

como parte del desarrollo laboral, y sobre todo la capacidad de los profesionales para desarrollar sus funciones (p.74)

Satisfacción de los contribuyentes.- Definición conceptual

Castillo (2005) citado (SERVQUAL 1992) quien indico la satisfacción del usuario como un aspecto muy importante ya que de esto depende su crecimiento de la empresa tanto a nivel personal como empresarial en el cual se medirá confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; el mismo que ha permitido estudiar y analizar la calidad de servicio y nivel de satisfacción del contribuyente en la municipalidad distrital de Huaura en el año 2019.

2.4 Hipótesis de investigación

2.4.1 Hipótesis general

Existe una relación directa entre la gestión de recursos humanos y satisfacción de los contribuyentes de la Municipalidad distrital de Huaura, 2019

2.4.2 Hipótesis específicas

- a) Si existe una relación significativa entre organización del personal con la satisfacción de los contribuyentes de la Municipalidad distrital de Huaura.
- b) Si existe una relación significativa entre el estilo de comunicación del personal con la satisfacción de los contribuyentes de la Municipalidad distrital de Huaura.
- c) Si existe una relación significativa entre la supervisión y evaluación del personal con la satisfacción de los contribuyentes de la Municipalidad distrital de Huaura.

d) Si existe una relación significativa entre la capacidad profesional del personal con la satisfacción de los contribuyentes de la Municipalidad distrital de Huaura.

2.5 Operacionalización de las variables

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

Operacionalización de la variable satisfacción del contribuyente

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

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

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

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

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

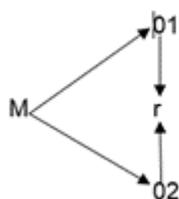
Diseño no experimental-transversal

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

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

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

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



Se observa:

M: muestra del estudio

O1: variable 1 - Administración de recursos humanos

O2: variable 2 - Satisfacción del contribuyente

r: relación de ambas

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

Estuvo constituido por 48 trabajadores la Municipalidad distrital de Huaura.

Se trabajó con la totalidad de 48 trabajadores que laboran en las áreas relacionadas a las variables y se encuentran en distintos regímenes laborales, así como Planilla y CAS en el año 2019. Es importante remarcar que población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones Hernández, Fernández y Baptista (2014).

3.2.2 Muestra

Se trabajó con la totalidad de la población censal de trabajadores. De manera aleatoria se encuestó a 50 contribuyentes en el mes de diciembre, fecha en que por costumbre acuden a la municipalidad a cancelar sus contribuciones.

3.3 Técnicas de recolección de datos

Se utilizó la técnica de encuesta para el 100% de la muestra y así lograr los resultados. De acuerdo con Hernández et al (2014) define que la encuesta es el procedimiento más adecuado para la recolección de los datos, es por tal motivo que se decide utilizar esta técnica para este estudio y tendremos como muestra total a 48 trabajadores de la Municipalidad distrital de Huaura 2019.

Instrumentos de recolección de datos.

El instrumento para la recolección de datos se validaron previamente los cuestionarios, elaborado con 20 preguntas de la variable Gestión de recursos humanos y 20 preguntas de la variable satisfacción de los contribuyentes.

Instrumentos denominados cuestionario tipo Likert, y cada ítem está estructurado con 4 alternativas como: 1) nunca 2) casi nunca 3) casi siempre 4) siempre con preguntas para que respondan a criterio de forma individual y los cuales están contruidos con relación a las variables. El cuestionario 01 fue aplicado a los 48 trabajadores de la Municipalidad distrital de Huaura, Región Lima 2019, y el cuestionario 02 a 50 contribuyentes.

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Procedimientos en recolección de datos

Primero: se elaboraron los instrumentos de investigación, como el cuestionario de preguntas, en función de los indicadores y se fotocopiaron estos instrumentos.

Segundo: Se distribuyeron los cuestionarios de preguntas a 48 trabajadores y 50 contribuyentes.

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

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

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

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

Para el análisis inferencial; se aplicó el estadístico Rho de Spearman ya que los datos de los instrumentos se medirán en escala ordinal.

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

No existe correlación alguna entre las variables. 0,00

Correlación positiva muy débil: 0.01 a 0.24; Correlación positiva débil: 0.25 a 0.49;

Correlación positiva media: 0.50 a 0.74; Correlación positiva considerable: 0.75 a 0.89;

Correlación positiva muy fuerte: 0.90 a 0.99; Correlación positiva perfecta: 1.00.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

Tabla 1.- Resultados de la variable 01: Gestión de recursos humanos

	Items	Nunca		Casi nunca		Casi siempre		Siempre	
Dimensión Organización de personal		35	18.2	42	21.9	81	42.2	34	17.7
1	Se difunde a todo el personal sus funciones y limitaciones consignadas en el R.I de la MDH.	4	8,3	5	10,4	28	58,3	11	22,9
2	Los equipos de trabajo cumplen con sus funciones establecidas.	5	10,4	11	22,9	23	47,9	9	18,8
3	Se observa un dialogo fluido entre el personal de la Municipalidad distrital de Huaura.	9	18,8	12	25,0	19	39,6	8	16,7
4	El director organiza equipos de trabajo para alcanzar las metas institucionales.	17	35,4	14	29,2	11	22,9	6	12,5
Dimensión: Estilo de comunicación		81	33.7	76	31.7	57	23.7	26	10.8
5	El Gerente se comunica solo para controlar al personal.	18	37,5	18	37,5	9	18,8	3	6,2
6	El Gerente se comunica porque le interesa conocer el parecer y sentir de su personal.	17	35,4	18	37,5	8	16,7	5	10,4
7	La comunicación entre los compañeros va acompañado de afecto y aprecio.	9	18,8	11	22,9	21	43,7	7	14,6
8	La comunicación es directa y personalizada.	19	39,6	14	29,2	7	14,6	8	16,7
9	La comunicación es horizontal entre los directivos y personal.	18	37,5	15	31,2	12	25,0	3	6,2
Dimensión: Supervisión y evaluación de desempeño		66	27.5	55	22.9	62	25.8	57	23.7
10	Se han implementado medidas disciplinarias para quienes incumplen las normas.	7	14,6	11	22,9	11	22,9	19	39,6
11	Se observa equidad en la actitud del director (Jefe) al aplicar las sanciones.	8	16,7	10	20,8	16	33,3	14	29,2

12	El director o jefe monitorea permanentemente para evaluar el desempeño laboral.	5	10,4	8	16,7	23	47,9	12	25,0
13	Realiza eventos de capacitación profesional después de los resultados del monitoreo.	17	35,4	14	29,2	9	18,8	8	16,7
14	Se otorga estímulos y sanciones de acuerdo a sus funciones que realice.	29	60,4	12	25,0	3	6,2	4	8,3
Dimensión: Capacidad profesional		29	10.1	39	13.5	173	60.1	47	16.3
15	El personal administrativo aplica sus conocimientos profesionales.	2	4,2	8	16,7	27	56,2	11	22,9
16	Pone en práctica su experiencia laboral.	3	6,2	7	14,6	31	64,6	7	14,6
17	Afianza los conocimientos aprendidos.	2	4,2	7	14,6	30	62,5	9	18,8
18	Elabora y ejecuta oportunamente planes programas y actividades de la MDH.	17	35,4	12	25,0	13	27,1	6	12,5
19	Posee análisis crítico que le permite tomar decisiones en asuntos importantes.	3	6,2	3	6,2	33	68,8	9	18,8
20	Demuestra responsabilidad en la entrega oportunamente de los trabajos asignados.	2	4,2	2	4,2	39	81,2	5	10,4
		221	20,09	212	20,19	373	35,52	164	15,61

Fuente: Elaborada por la autora - 2020

Tabla 2.- Resultados de la variable 02: Satisfacción de los contribuyentes

Items		Nunca		Casi siempre		Casi nunca		Nunca	
		cant	%	cant	%	cant	%	cant	%
Dimensión: Confiabilidad		54	21.6	84	33.6	75	30.0	37	14.8
1	Cuando el personal promete algo al usuario cumple en el plazo previsto.	12	24,0	18	36,0	12	24,0	8	16,0
2	Cuando los usuarios tienen algún problema, muestran un sincero interés en solucionarlo.	13	26,0	13	26,0	17	24,0	7	14,0
3	Los trabajadores muestran habitualmente un buen servicio.	11	22,0	21	42,0	10	20,0	8	16,0
4	Los trabajadores atienden los servicios en tiempo adecuado.	11	22,0	21	42,0	9	18,0	9	18,0
5	Sus registros no muestran errores.	7	14,0	11	22,0	27	54,0	5	10,0
Dimensión: Capacidad de respuesta		51	20.4	82	32.8	79	31.6	38	15.2
6	La información es puntual y sincera acerca de la atención de servicios.	13	26,0	16	32,0	16	32,0	5	10,0
7	El servicio es rápido y ágil de parte de los empleados.	10	20,0	17	34,0	11	22,0	12	24,0
8	El personal siempre está dispuesto a ayudar a los contribuyentes.	12	24,0	14	28,0	19	38,0	5	10,0
9	No importa si están muy ocupados para responder a las preguntas de los usuarios.	10	20,0	17	34,0	19	38,0	4	8,0
10	El personal tiene conocimiento de los procesos para resolver dudas del usuario.	6	12,0	18	36,0	14	28,0	12	24,0
Dimensión: Seguridad		23	9.2	65	26.0	107	42.8	55	22.0
11	Los contribuyentes confían en la veracidad de las respuestas.	7	14,0	15	30,0	17	34,0	11	22,0
12	Los contribuyentes se sienten seguros con la información que brinda el personal.	3	6,0	14	28,0	22	44,0	11	22,0
13	Tiene seguridad de los trámites que realizan los contribuyentes.	5	10,0	7	14,0	21	42,0	17	34,0
14	Los contribuyentes tienen confianza en el personal administrativo.	3	6,0	16	32,0	22	44,0	9	18,0
15	Los empleados reciben el apoyo adecuado para realizar su trabajo.	5	10,0	13	26,0	25	50,0	7	14,0
Dimensión: Empatía		17	6.8	84	33.6	111	44.4	38	15.2
16	Se da una atención individualizada a cada uno de los contribuyentes.	4	8,0	14	28,0	22	44,0	10	20,0
17	El personal conoce las necesidades de los contribuyentes.	2	4,0	13	26,0	28	56,0	7	14,0
18	El personal administrativo hace lo mejor para satisfacer a los contribuyentes.	5	10,0	10	20,0	23	46,0	12	24,0
19	Tienen los horarios flexibles y adaptables los diferentes contribuyentes.	4	8,0	25	50,0	17	34,0	4	8,0
20	Se siente un buen clima laboral en la atención a los contribuyentes.	2	4,0	22	44,0	21	42,0	5	10,0
		145	13,80	315	30,0	372	35,42	168	16,0

Fuente: Elaborada por la autora - 2020

Variable: Gestión de los recursos humanos

Tabla 03.- Dimensión: Organización de personal

Item		Nunca		Casi nunca		Casi siempre		Siempre	
		cant	%	cant	%	cant	%	cant	%
Dimensión Organización de personal									
1	Se difunde a todo el personal sus funciones y limitaciones consignadas en el Reglamento interno de la Municipalidad distrital de Huaura.	4	8,3	5	10,4	28	58,3	11	22,9
2	Los equipos de trabajo cumplen con sus funciones establecidas.	5	10,4	11	22,9	23	47,9	9	18,8
3	Se observa un diálogo fluido entre el personal de la Municipalidad distrital de Huaura.	9	18,8	12	25,0	19	39,6	8	16,7
4	El director organiza equipos de trabajo para alcanzar las metas institucionales.	17	35,4	14	29,2	11	22,9	6	12,5
		8.75							

Fuente: Elaborada por la autora - 2020

Se observa que en un 58.3%, sostiene que casi siempre “Se difunde a todo el personal sus funciones y limitaciones consignadas en el Reglamento interno de la Municipalidad distrital de Huaura”. Además, el 47.9% manifiesta que casi siempre “Los equipos de trabajo cumplen con sus funciones establecidas”. Sin embargo, es importante resaltar que un 35.4% sostiene que nunca “El director organiza equipos de trabajo para alcanzar las metas institucionales”.

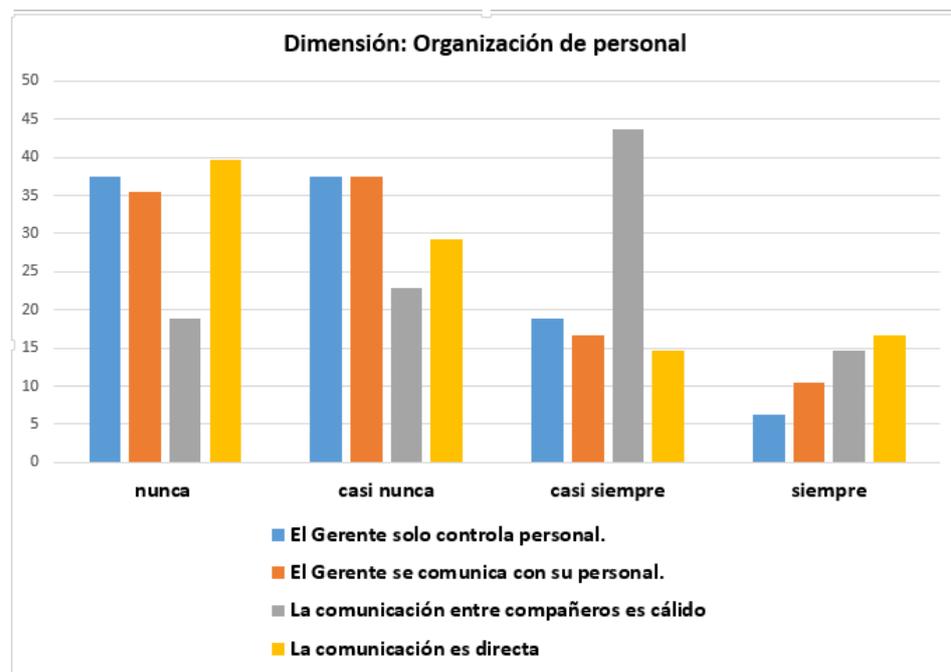


Figura 01.- Dimensión: Organización de personal

Tabla 04.- Dimensión: Estilo de comunicación

Item		Nunca		Casi nunca		Casi siempre		Siempre	
		cant	%	cant	%	cant	%	cant	%
Dimensión Estilo de comunicación									
5	El Gerente se comunica solo para controlar al personal.	18	37,5	18	37,5	9	18,8	3	6,2
6	El Gerente se comunica porque le interesa conocer el parecer y sentir de su personal.	17	35,4	18	37,5	8	16,7	5	10,4
7	La comunicación entre los compañeros va acompañado de afecto y aprecio.	9	18,8	11	22,9	21	43,7	7	14,6
8	La comunicación es directa y personalizada.	19	39,6	14	29,2	7	14,6	8	16,7
9	La comunicación es horizontal entre los directivos y personal.	18	37,5	15	31,2	12	25,0	3	6,2

Fuente: Elaborada por la autora - 2020

Se percibe que un 37.5% y 35.4% sostienen que nunca “El Gerente se comunica solo para controlar al personal” y “El Gerente se comunica porque le interesa conocer el parecer y sentir de su personal”, respectivamente. Así mismo, el 10.4% sostiene que siempre “El Gerente se comunica porque le interesa conocer el parecer y sentir de su personal”. Se resalta el dato que el 6.2% manifiesta que siempre “La comunicación es horizontal entre los directivos y personal”.

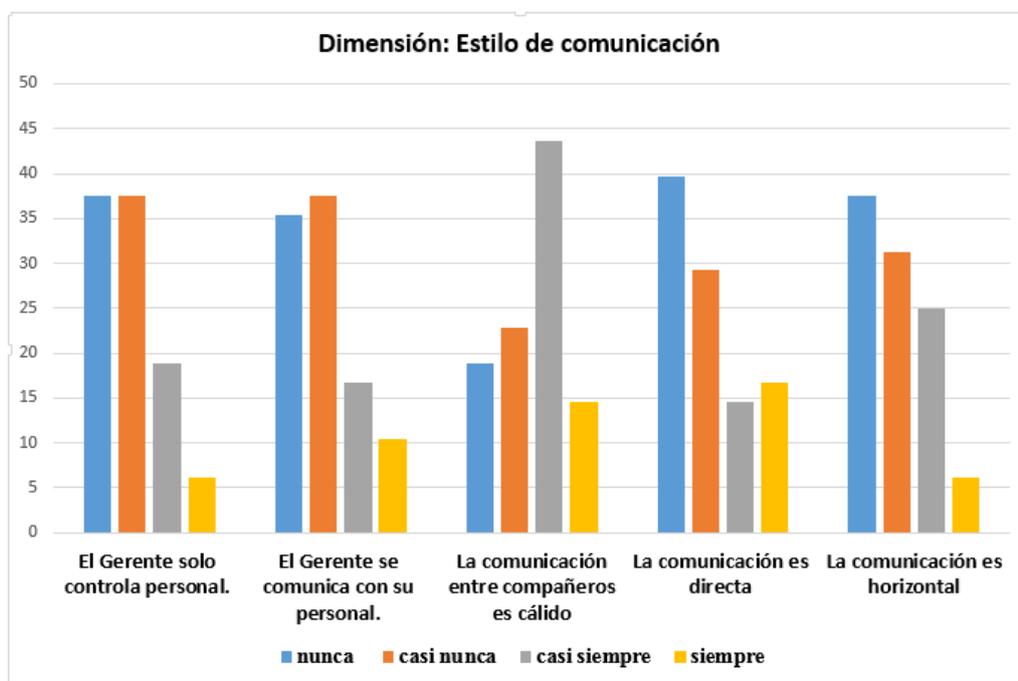


Figura 02.- Dimensión: Estilo de comunicación

Tabla 05.- Dimensión: Supervisión y evaluación de desempeño

Ítem		Nunca		Casi nunca		Casi siempre		Siempre	
		cant	%	cant	%	cant	%	cant	%
Dimensión: Supervisión y evaluación de desempeño									
10	Se han implementado medidas disciplinarias para quienes incumplen las normas.	7	14,6	11	22,9	11	22,9	19	39,6
11	Se observa equidad en la actitud del director (Jefe) al aplicar las sanciones.	8	16,7	10	20,8	16	33,3	14	29,2
12	El director o jefe monitorea permanentemente para evaluar el desempeño laboral.	5	10,4	8	16,7	23	47,9	12	25,0
13	Realiza eventos de capacitación profesional después de los resultados del monitoreo.	17	35,4	14	29,2	9	18,8	8	16,7
14	Se otorga estímulos y sanciones de acuerdo a sus funciones que realice.	29	60,4	12	25,0	3	6,2	4	8,3

Fuente: Elaborada por la autora - 2020

Solo el 8.3% sostiene que siempre “Se otorga estímulos y sanciones de acuerdo a sus funciones que realice”. El 39.6% manifiesta que siempre “Se han implementado medidas disciplinarias para quienes incumplen las normas”. Es importante remarcar que el 60.4% sostiene que nunca “Se otorga estímulos y sanciones de acuerdo a sus funciones que realice”.

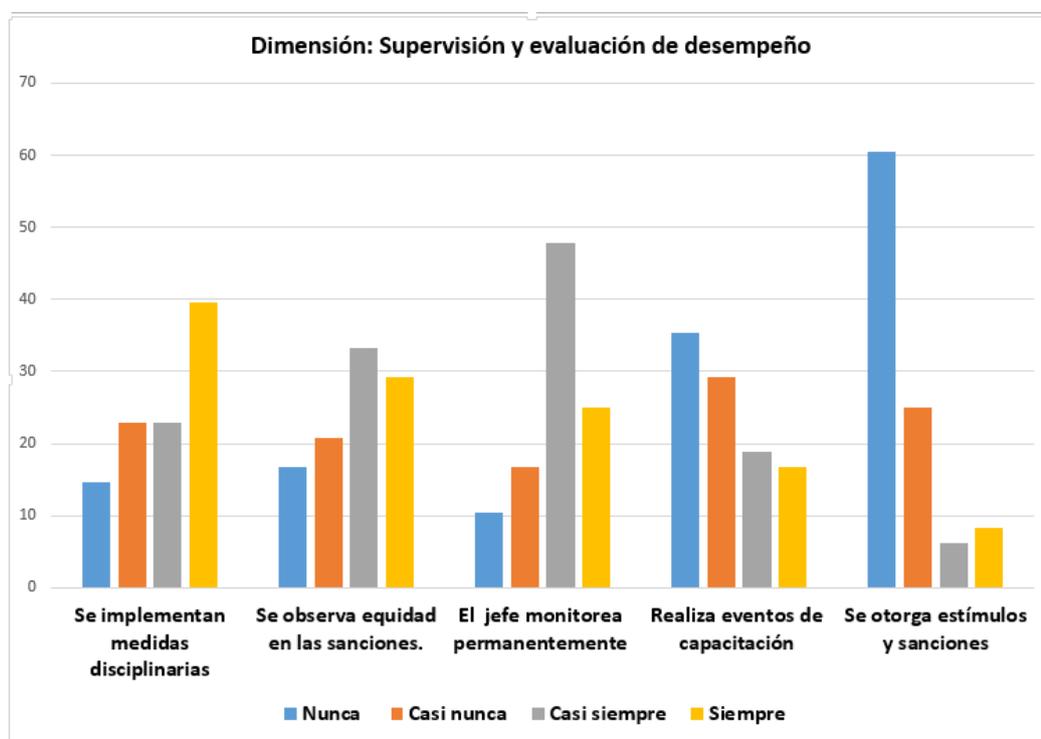


Figura 03.- Dimensión: Supervisión y evaluación de desempeño

Tabla 06.- Dimensión Capacidad profesional

Item		Nunca		Casi nunca		Casi siempre		Siempre	
		cant	%	cant	%	cant	%	cant	%
Dimensión Capacidad profesional									
15	El personal administrativo aplica sus conocimientos profesionales.	2	4,2	8	16,7	27	56,2	11	22,9
16	Pone en práctica su experiencia laboral.	3	6,2	7	14,6	31	64,6	7	14,6
17	Afianza los conocimientos aprendidos.	2	4,2	7	14,6	30	62,5	9	18,8
18	Elabora y ejecuta oportunamente planes programas y actividades de la MDH.	17	35,4	12	25,0	13	27,1	6	12,5
19	Posee análisis crítico que le permite tomar decisiones en asuntos importantes.	3	6,2	3	6,2	33	68,8	9	18,8
20	Demuestra responsabilidad en la entrega oportunamente de los trabajos asignados.	2	4,2	2	4,2	39	81,2	5	10,4

Fuente: Elaborada por la autora - 2020

El 64.6% manifiesta que casi siempre “Pone en práctica su experiencia laboral”; también el 62.5% sostiene que casi siempre “Afianza los conocimientos aprendidos”. Pero, el 35.4% manifiesta que nunca “Elabora y ejecuta oportunamente planes programas y actividades de la MDH”. Es oportuno resaltar que el 10.4% “Demuestra responsabilidad en la entrega oportunamente de los trabajos asignados”.

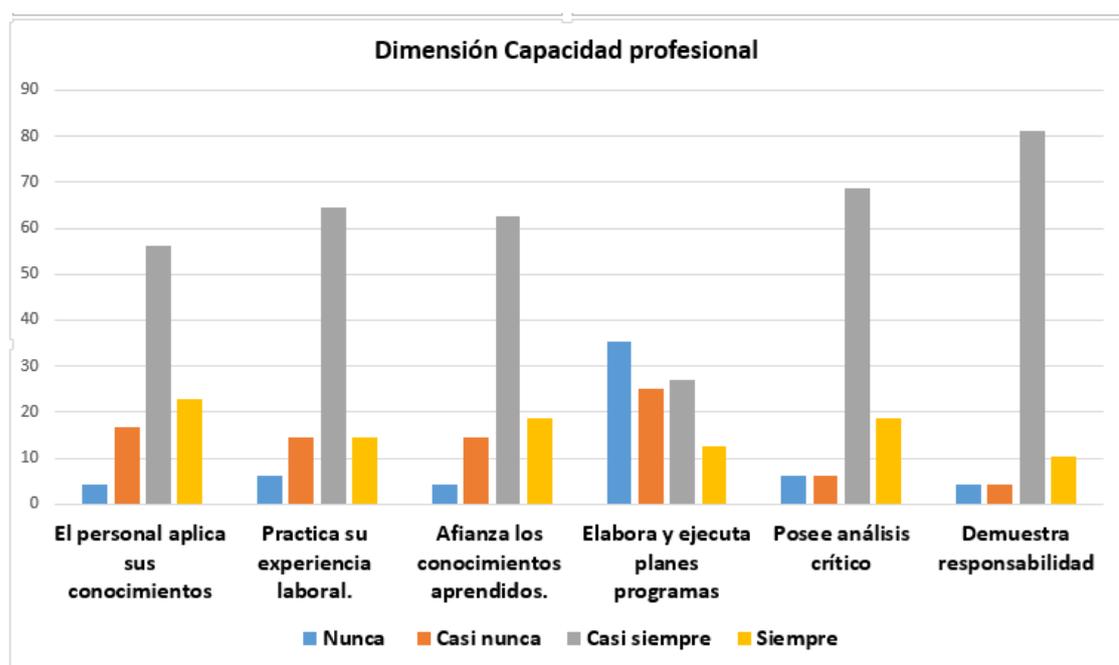


Figura 04 .- Dimensión Capacidad profesional

Variable: Satisfacción de los contribuyentes

Tabla 07.- Dimensión: Confiabilidad

Items		Nunca		Casi nunca		Casi siempre		Siempre	
		cant	%	cant	%	cant	%	cant	%
Dimensión: Confiabilidad									
1	Cuando el personal promete algo al usuario cumple en el plazo previsto.	12	24,0	18	36,0	12	24,0	8	16,0
2	Cuando los usuarios tienen algún problema, muestran un sincero interés en solucionarlo.	13	26,0	13	26,0	17	34,0	7	14,0
3	Los trabajadores muestran habitualmente un buen servicio.	11	22,0	21	42,0	10	20,0	8	16,0
4	Los trabajadores atienden los servicios en tiempo adecuado.	11	22,0	21	42,0	9	18,0	9	18,0
5	Sus registros no muestran errores.	7	14,0	11	22,0	27	54,0	5	10,0

Fuente: Elaborada por la autora - 2020

En esta tabla se observa que el 42% manifiesta que casi nunca “Los trabajadores muestran habitualmente un buen servicio” y de la misma manera el 42% casi nunca “Los trabajadores atienden los servicios en tiempo adecuado”. Además, sólo el 16% sostiene que siempre “Cuando el personal promete algo al usuario cumple en el plazo previsto”.

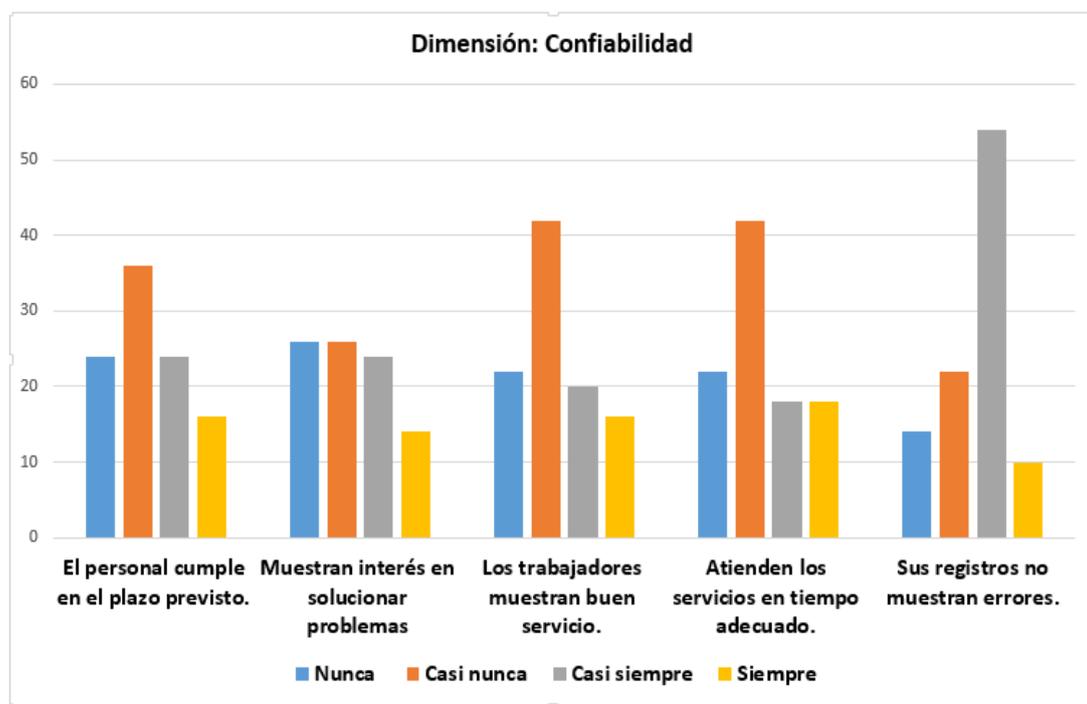


Figura 05.- Dimensión: Confiabilidad

Tabla 08.- Dimensión: Capacidad de respuesta

Items		Nunca		Casi siempre		Casi nunca		Nunca	
		cant	%	cant	%	cant	%	cant	%
Dimensión: Capacidad de respuesta									
6	La información es puntual y sincera acerca de la atención de servicios.	13	26,0	16	32,0	16	32,0	5	10,0
7	El servicio es rápido y ágil de parte de los empleados.	10	20,0	17	34,0	11	22,0	12	24,0
8	El personal siempre está dispuesto a ayudar a los contribuyentes.	12	24,0	14	28,0	19	38,0	5	10,0
9	No importa si están muy ocupados para responder a las preguntas de los usuarios.	10	20,0	17	34,0	19	38,0	4	8,0
10	El personal tiene conocimiento de los procesos para resolver dudas del usuario.	6	12,0	18	36,0	14	28,0	12	24,0

Fuente: Elaborada por la autora - 2020

Para el 26% nunca “La información es puntual y sincera acerca de la atención de servicios”. Además, el 24% sostiene que nunca “El personal siempre está dispuesto a ayudar a los contribuyentes”. Se resalta el hecho que para el 38% casi siempre “No importa si están muy ocupados para responder a las preguntas de los usuarios”. Manifiesta el 24% que siempre “El personal tiene conocimiento de los procesos para resolver dudas del usuario”.

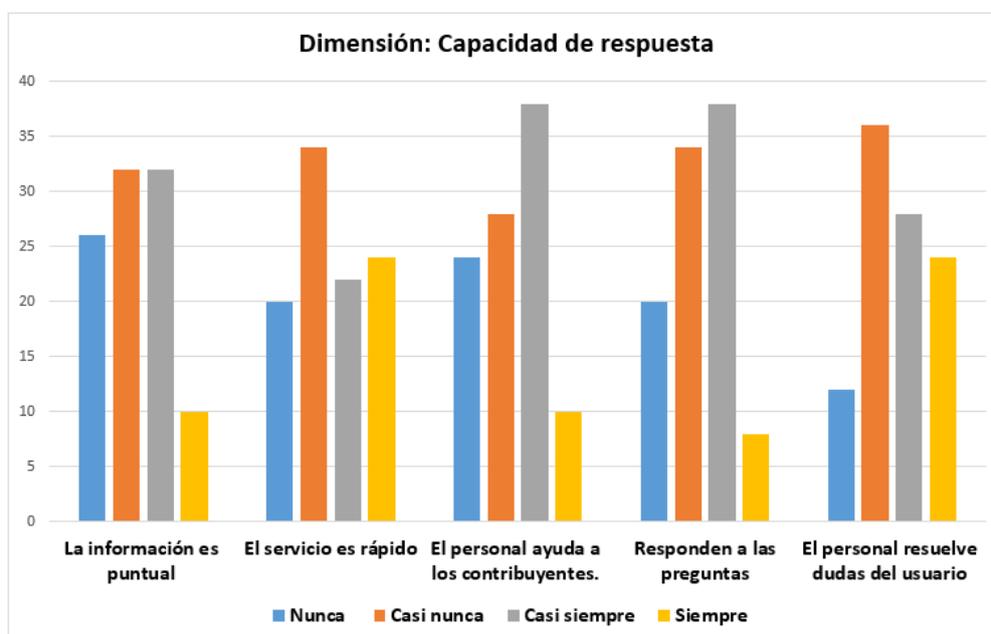


Figura 06.- Dimensión: Capacidad de respuesta

Tabla 09.- Dimensión: seguridad

Items		Nunca		Casi nunca		Casi siempre		Siempre	
		cant	%	cant	%	cant	%	cant	%
Dimensión: seguridad									
11	Los contribuyentes confían en la veracidad de las respuestas.	7	14,0	15	30,0	17	34,0	11	22,0
12	Los contribuyentes se sienten seguros con la información que brinda el personal.	3	6,0	14	28,0	22	44,0	11	22,0
13	Tiene seguridad de los trámites que realizan los contribuyentes.	5	10,0	7	14,0	21	42,0	17	34,0
14	Los contribuyentes tienen confianza en el personal administrativo.	3	6,0	16	32,0	22	44,0	9	18,0
15	Los empleados reciben el apoyo adecuado para realizar su trabajo.	5	10,0	13	26,0	25	50,0	7	14,0

Fuente: Elaborada por la autora - 2020

El 34% sostiene que siempre “Tiene seguridad de los trámites que realizan los contribuyentes”. El 50% sostiene que casi siempre “Los empleados reciben el apoyo adecuado para realizar su trabajo”. Para el 44% casi siempre el “Los contribuyentes tienen confianza en el personal administrativo”.

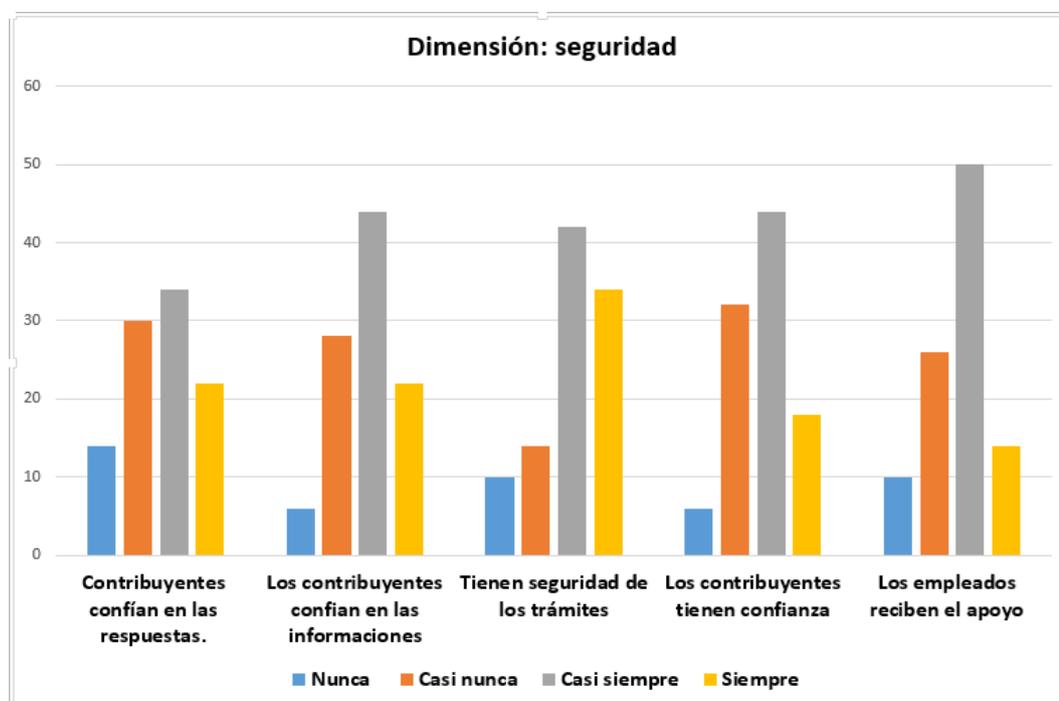


Figura 07.- Dimensión: seguridad

Tabla 10.- Dimensión: empatía

Items		Nunca		Casi nunca		Casi siempre		Siempre	
		cant	%	cant	%	cant	%	cant	%
Dimensión: empatía									
16	Se da una atención individualizada a cada uno de los contribuyentes.	4	8,0	14	28,0	22	44,0	10	20,0
17	El personal conoce las necesidades de los contribuyentes.	2	4,0	13	26,0	28	56,0	7	14,0
18	El personal administrativo hace lo mejor para satisfacer a los contribuyentes.	5	10,0	10	20,0	23	46,0	12	24,0
19	Tienen los horarios flexibles y adaptables los diferentes contribuyentes.	4	8,0	25	50,0	17	34,0	4	8,0
20	Se siente un buen clima laboral en la atención a los contribuyentes.	2	4,0	22	44,0	21	42,0	5	10,0

Fuente: Elaborada por la autora - 2020

Se observa que para el 20% siempre “Se da una atención individualizada a cada uno de los contribuyentes”. El 8% sostiene que siempre “Tienen los horarios flexibles y adaptables los diferentes contribuyentes”. Se resalta el hecho que el 24% manifiesta que siempre “El personal administrativo hace lo mejor para satisfacer a los contribuyentes”. Importante remarcar que el 56% sostiene que casi siempre “El personal conoce las necesidades de los contribuyentes”.

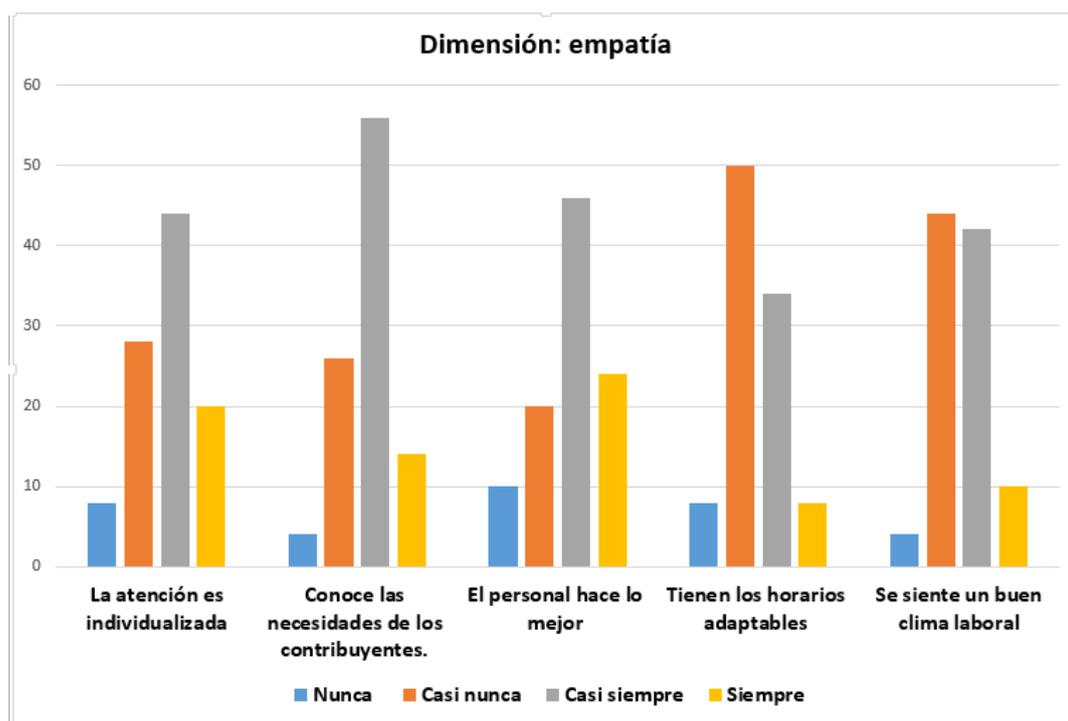


Figura 08.- Dimensión: empatía

Tabla 11.- Comparativa entre gestión de recursos humanos y satisfacción de los contribuyentes

	Items	Nunca		Casi nunca		Casi siempre		Siempre	
		cant	%	cant	%	cant	%	cant	%
	Dimensiones de Gestión de recursos humanos								
1	Organización de personal	35	18.2	42	21.9	81	42.2	34	17.7
2	Estilo de comunicación	81	33.7	76	31.7	57	23.7	26	10.8
3	Supervisión y evaluación de desempeño	66	27.5	55	22.9	62	25.8	57	23.7
4	Capacidad profesional	29	10.1	39	13.5	173	60.1	47	16.3
		221	22.3	212	22.7	373	37.9	164	17.1
	Dimensiones de Satisfacción de los contribuyentes								
5	Confiabilidad	54	21.6	84	33.6	75	30.0	37	14.8
6	Capacidad de respuesta	51	20.4	82	32.8	79	31.6	38	15.2
7	Seguridad	23	9.2	65	26.0	107	42.8	55	22.0
8	Empatía	17	6.8	84	33.6	111	44.4	38	15.2
		145	14.5	315	31,5	372	37,2	168	16,8

Fuente: Elaborada por la autora - 2020

Las dimensiones relacionadas a las escalas casi siempre y siempre, tienen promedios similares, a diferencia de las escalas nunca y casi nunca que tienen promedios representativos con diferencias muy marcadas.

Tabla 12.- Dimensiones de Gestión de recursos humanos

	Items	Nunca		Casi nunca		Casi siempre		Siempre	
		cant	%	cant	%	cant	%	cant	%
	Dimensiones de Gestión de recursos humanos								
1	Organización de personal	35	18.2	42	21.9	81	42.2	34	17.7
2	Estilo de comunicación	81	33.7	76	31.7	57	23.7	26	10.8
3	Supervisión y evaluación de desempeño	66	27.5	55	22.9	62	25.8	57	23.7
4	Capacidad profesional	29	10.1	39	13.5	173	60.1	47	16.3
		221	22.3	212	22.7	373	37.9	164	17.1

Fuente: Elaborada por la autora – 2020

Se observa que la dimensión capacidad profesional en la escala casi siempre tiene un 60.1%. La dimensión supervisión y evaluación de desempeño presenta en la escala siempre un 23.7% siendo ésta la de mayor representatividad. En relación a la dimensión estilo de comunicación nunca es sostenida por un 33.7%.

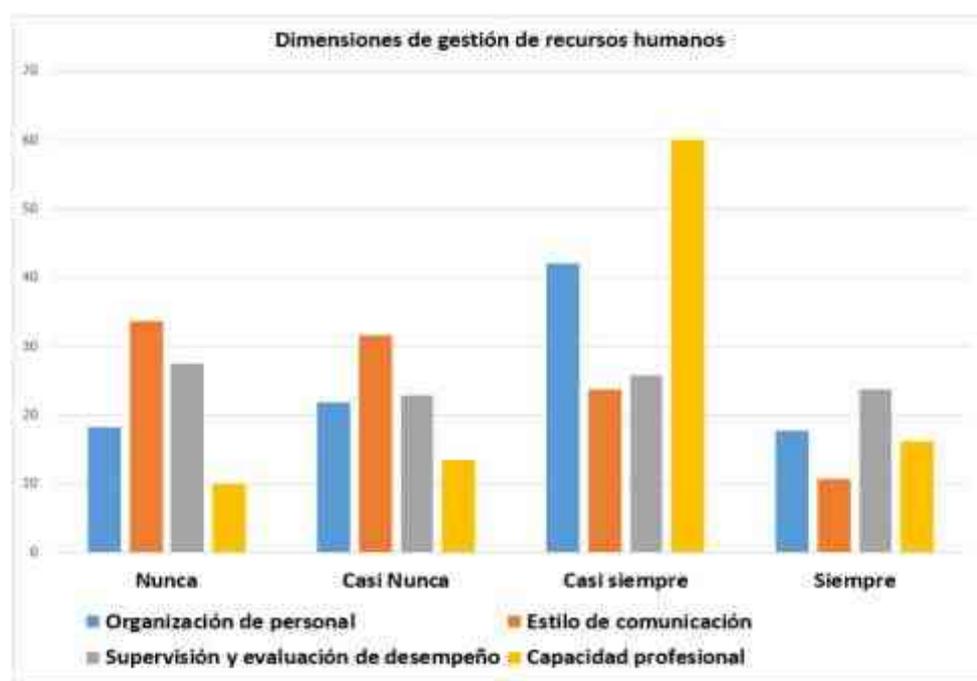


Figura 09.- Dimensiones de Gestión de recursos humanos

Tabla 13.- Dimensiones de satisfacción de los contribuyentes

	Items	Nunca		Casi nunca		Casi siempre		Siempre	
		cant	%	cant	%	cant	%	cant	%
5	Confiabilidad	54	21.6	84	33.6	75	30.0	37	14.8
6	Capacidad de respuesta	51	20.4	82	32.8	79	31.6	38	15.2
7	Seguridad	23	9.2	65	26.0	107	42.8	55	22.0
8	Empatía	17	6.8	84	33.6	111	44.4	38	15.2
		145	14,5	315	31,5	372	37,2	168	16,8

Fuente: Elaborada por la autora - 2020

Se puede constatar en la tabla a la vista que la dimensión seguridad está representada en la escala casi siempre en un 42.8% y la dimensión empatía casi siempre en un 44.4%. Es oportuno remarcar que la dimensión confiabilidad su porcentaje más alta está en la escala casi nunca con un 33.6%. De igual modo la dimensión capacidad de respuesta, su mayor porcentaje está en la escala casi nunca con un 32.8%.

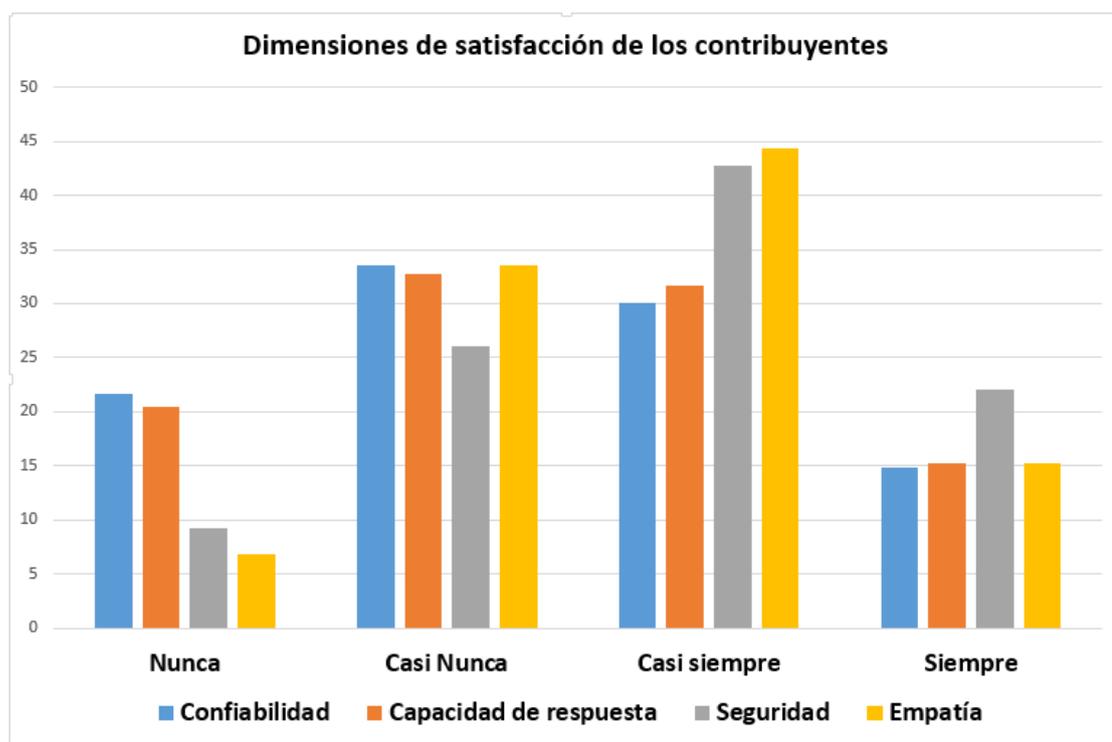


Figura 10.- Dimensiones de satisfacción de los contribuyentes

4.2 Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

H₀: No existe relación significativa entre la gestión de recursos humanos con la satisfacción de los contribuyentes.

H₁: No existe relación significativa entre la gestión de recursos humanos con la satisfacción de los contribuyentes.

		Gestión de recursos humanos	Satisfacción de los contribuyentes
Gestión de recursos humanos	Correlación de Pearson	1	,951**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	96	96
Satisfacción de los contribuyentes	Correlación de Pearson	,951**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	96	96

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

Contrastación de hipótesis

Las hipótesis que se van a contrastar van a tener la siguiente interpretación:

Si el p valor asociado al estadístico de contraste (sig.) es menor que α se rechazará la hipótesis nula a nivel de significancia 0,05. Es decir, asumimos que SI existe relación entre una variable y otra. Pero, en el caso que α sea mayor al nivel de significancia 0,05, entonces se aceptará la hipótesis nula, por lo que asumiremos que NO HAY relación entre las variables estudiadas.

Decisión:

Después de observar los resultados, se constata que el sig. es menor que 0,05 y de acuerdo a la condición antes señalada, en esta situación se acepta la hipótesis de investigación H₁, por lo tanto, SI EXISTE relación significativa entre la gestión de

recursos humanos y la satisfacción de los contribuyentes en la Municipalidad
Distrital de Huaura.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

Montealegre (2016), concluyó que el total de los propietarios de las empresas de transporte colectivo se hacen cargo principalmente de las funciones administrativas. Por otra parte, 25 de los 36 propietarios comentó que tienen a cargo las funciones financieras de la empresa y solamente 10 de los 36 propietarios indicó que se hacen cargo de las funciones de administración de recursos humanos. Recomendó formalizar y profesionalizar la administración de recursos humanos de las empresas de transporte extraurbano de pasajeros, implementar planeación estratégica del negocio y de recursos humanos, orientando su administración al logro de altos niveles de satisfacción del usuario. En lo fundamental tiene relación con los resultados hallados en nuestra investigación. González (2015), encontró que los directivos y docentes siempre identifican las características de la cultura organizacional, caracterizan los aspectos que alimentan la satisfacción laboral de docentes, casi siempre identifican los medios para el logro de esta, lo que indica que a medida que la variable cultura organizacional aumenta en forma alta de la misma forma lo hará la variable satisfacción laboral de docentes y viceversa. Hernández (2012) encontró las empresas que destinan recursos a medir el nivel de satisfacción laboral de sus vendedores son las que mejor estructura organizacional

poseen y que además cuentan con mayor cantidad de recursos para llevarlas a cabo. Además las empresas con mayores recursos financieros, son las que invierten en este tipo de evaluaciones. Mientras que el resto de empresas no miden el nivel de satisfacción laboral de sus vendedores ya que esto representa gasto de recursos y los objetivos de estas empresas no coinciden con el manejo de estas herramientas. César (2012), sobre los discernimientos se utilizan en la selección del personal. Llegó a la conclusión que solo el 22% de los encuestados ha ingresado a laborar de perfil recta, es decir que una totalidad importante del recurso humano convino cumplir con los requisitos para aprobar al puesto de trabajo, el porcentaje de los postulantes que debieron rendir un examen es de solamente 11%. Carbajal (2016), halló que los resultados demuestran que al mejorar una gestión basado en promover el talento humano de los operadores turísticos mejora significativamente la productividad y permite a la vez desarrollar los servicios turísticos. De manera general concluyó que, a mayor gestión del talento humano, mayor es el desarrollo del turismo, la capacitación en gestión del talento humano de los operadores turísticos tiene una alta relación estratégica con el desarrollo del turismo en la provincia de Huánuco. La recomendación fue que los operadores turísticos se capaciten en la gestión del talento humano que les permitirá mejorar su desempeño empresarial. Rosales (2016) concluyó que existe relación significativa entre los estilos de organización y la gestión administrativa de la división de investigación de estafas y otras defraudaciones, Lima, 2014. Zapata (2015) concluyó que los directores muestran un mayor grado de satisfacción con la realización profesional con un porcentaje de 31,7%, y un menor grado de satisfacción con relación a la UGEL, con un porcentaje de 5%. García (2013) investigó la satisfacción del usuario en términos percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios

de salud. Se determinó que el 55% estaba insatisfecho con la atención y 45% indica estar satisfecho. Con respecto a las dimensiones empatía el 52% indicó estar satisfecho y seguridad es de 51.8 % con respecto a la fiabilidad 58.5% y capacidad de respuesta 60.5% y con respecto a la variable aspectos intangibles 59.6%, el grado de insatisfacción presente en dicha evaluación en un 55% de todos los encuestados. Revista Ciencia y Tecnología, Escuela de Postgrado – Universidad Nacional de Trujillo (2013), esta investigación tuvo como objetivo conocer la calidad de los diferentes servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Chiclayo-Perú. Se encontró que la mayoría de los usuarios (54%) del centro de la ciudad, urbanizaciones, pueblos jóvenes y asentamientos humanos, calificaron como regular la calidad del servicio, los servicios más cuestionados por los usuarios fueron el de organización del espacio físico y uso del suelo, el servicio de promoción del desarrollo económico local y el servicio de programas sociales, defensa y promoción de derechos, los trabajadores del municipio calificaron el servicio como cuestionable (regular) siendo el resultado de un accionar administrativo deficiente y un liderazgo ineficaz, el servicio deficiente que presta la municipalidad es debido a su inadecuada infraestructura, desactualizada organización y funciones, falta de coordinación con los usuarios para conocer su percepción y satisfacer sus expectativas, es posible mejorar la calidad del servicio de la Municipalidad provincial de Chiclayo aplicando la propuesta descrita que se basa en el enfoque de la calidad total. Estos resultados son similares a los hallados en nuestra investigación lo que demuestra que la realidad nacional muestra estándares homologables, no sólo en servicio de carácter municipal, sino también en otros tipos de servicios. La calidad de los servicios como aspecto fundamental de una organización, aún no ha sido tomado en cuenta en todo el sentido de su

significado, por lo que frecuentemente los usuarios en general, y los contribuyentes en particular, muestran críticas e inconformidad. Los gerentes, administradores y similares aún no han hecho conciencia que la capacitación a sus trabajadores en todos los aspectos de atención al usuario es lo fundamental para ser considerado como una organización de calidad y calidez.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Conclusión general

SI EXISTE relación significativa entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción de los contribuyentes en la Municipalidad Distrital de Huaura.

$r = 0,951$

Conclusiones específicas

a) Si existe una relación significativa de la satisfacción de los contribuyentes con la dimensión de organización del personal de la Municipalidad distrital de Huaura. $r =$

b) Si existe una relación significativa de la satisfacción de los contribuyentes con la dimensión estilo de comunicación del personal de la Municipalidad distrital de Huaura. $r =$

c) Si existe una relación significativa de la satisfacción de los contribuyentes con la dimensión de supervisión y evaluación de desempeño del personal de la Municipalidad distrital de Huaura. $r =$

d) Si existe una relación significativa de la satisfacción de los contribuyentes con la dimensión capacidad profesional del personal de la Municipalidad distrital de Huaura. $r =$

6.2 Recomendaciones

- Convocar conferencias, debates, exposiciones diálogo, fórum, etc. Para socializar los resultados de la presente investigación.

- Realizar investigaciones tomando como muestra Concejos Provinciales, debido a que tienen una mayor cantidad de trabajadores y los contribuyentes son más diferenciados y de mayor cantidad.

Hacer conocer a los profesionales que realizan gestión pública, tomar en cuenta los resultados de esta investigación.

REFERENCIAS

7.1 Fuentes documentales

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

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

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

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

Martínez, L. (2007) Consideraciones teóricas sobre atención al cliente en Contribuciones a la Economía, Texto completo en <http://www.eumed.net/ce>.

Méndez, C. (2012) Metodología, diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales, México, editorial Limusa S.A.

Montealegre, J. (2016) Administración de recursos humanos en empresas de transporte extraurbano de pasajeros, tesis para optar el grado de licenciado en administración de empresas, en Chimaltenango en la ciudad de Asunción País de Guatemala, Universidad Rafael Landívar.

Nickson, A. (2003) La descentralización Política, ponencia presentada en el Seminario Internacional “Logros y desafíos de la descentralización en 90

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

7.2 Fuentes bibliográficas

Bass, B. (1985). Liderazgo y desempeño más allá de las expectativas, Nueva York, editorial la Prensa Libre.

Borja, M. (2012) Libro de Metodología de la investigación científica, Chiclayo, Perú.

Boselie, P. Dietz, G. Boon, C. (2005) comunidades e investigaciones de recursos humanos y desempeño, editorial human resource management Journal.

Bucchi, C. Sepúlveda, C. Monsalves, M. Bustos, L. (2012) Measurement of User Satisfaction in Patients Receiving Emergency Dental Care at Five Primary Health Care Centers. Int. J. Odontostomat. Pg. 80- 275.

Camacho, G. (2016) Teoría de la administración pública. Editorial Purruá.

Carbajal, M. (2015) Gestión del talento humano y el desarrollo del turismo en la provincia de Huánuco, tesis para optar el grado de Magister en ciencias administrativas con mención en gestión Pública, Perú, Universidad de Huánuco.

Castillo, F. (2014). Clima, Motivación y Satisfacción en Trabajadores de Diferentes Niveles jerárquicos, Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica - Perú

Cesar, L. (2012) Gestión del recurso humano en enfermería en Mendoza, tesis para optar el grado de licenciado en enfermería, en la ciudad de Mendoza Argentina, Universidad Nacional de Cuyo.

Chiavenato, I. (2014) Administración proceso administrativo, 12va edición, I. México, editorial Mc. Graw Hil.

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

Güell, L. (2014) la satisfacción laboral de los maestros en Catalunya, tesis para optar el grado de Doctor en ciencias Humanas, sociales y Jurídicas, país España, universidad Nacional

de Catalunya.

Hernández, L. (2012) Satisfacción laboral en vendedores de empresas distribuidoras de snacks, tesis para optar el grado de licenciado en administración de empresas, en la ciudad de Quetzaltenango País de Guatemala, Universidad Rafael Landívar.

Hernández, R, Fernández, C. Baptista, P. (2014) libro de metodología de la investigación científica, edición 6 Best Seller, México.

Huamán, E. Pantoja, E. (2014) la administración de recursos humanos y el clima organizacional en las instituciones educativas públicas, en la red 08 del distrito de Barranco UGEL-07 Lima Perú.

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

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

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

7.3 Fuentes hemerográficas

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

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

7.4 Fuentes electrónicas

Censos Nacionales 2007, XI de la población y VI de vivienda http://censos.inei.gob.pe/censos2007/documentos/Resultado_CPV2007.pdf publicado, junio 2008.

Colvin, M. Rutland, F. (2008) Is Maslow's Hierarchy of Needs a Valid Model of Motivation documento en línea recuperado. Abril de 2019 de <http://www.business.latech.edu>.

Diario la Republica (2015) publicado en. <http://larepublica.pe/02-12-2014/elecciones-regionales-chui> consultado: de publicado en <http://www-prensaaldia.blogspot.pe/2015/01/nelson-chui-juramento-como-presidente.html>, Perú.

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

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

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

González, N. (2015) Características del recurso humano y comportamiento organizacional, recuperado de <http://www.gestiopolis.com/caracteristicas-del-recurso-humano-y-comportamiento-organizacional-ensayo>.

Instituto Nacional de Estadísticas e Informática del Perú (2007) estadísticas censal de poblaciones del Perú, recuperado en, <https://www.inei.gob.pe/biblioteca-virtual/publicaciones-digitales>.

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

Pérez, N. Véliz, Rodríguez, M. Pardal, L. (2016) La superación profesional como vía de la

preparación de los docentes, Revista Atlante, en línea:
<http://www.eumed.net/rev/atlante/2016/01/superacion.html>

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

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

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

APÉNDICE

Variable 01: Gestión de recursos humanos

Items		Nunca		Casi nunca		Casi siempre		Siempre	
Dimensión Organización de personal		35	18,2	42	21,9	81	42,2	34	17,7
1	Se difunde a todo el personal sus funciones y limitaciones consignadas en el R.I de la MDH.	4	8,3	5	10,4	28	58,3	11	22,9
2	Los equipos de trabajo cumplen con sus funciones establecidas.	5	10,4	11	22,9	23	47,9	9	18,8
3	Se observa un dialogo fluido entre el personal de la Municipalidad distrital de Huaura.	9	18,8	12	25,0	19	39,6	8	16,7
4	El director organiza equipos de trabajo para alcanzar las metas institucionales.	17	35,4	14	29,2	11	22,9	6	12,5
Dimensión: Estilo de comunicación		81	33,7	76	31,7	57	23,7	26	10,8
5	El Gerente se comunica solo para controlar al personal.	18	37,5	18	37,5	9	18,8	3	6,2
6	El Gerente se comunica porque le interesa conocer el parecer y sentir de su personal.	17	35,4	18	37,5	8	16,7	5	10,4
7	La comunicación entre los compañeros va acompañado de afecto y aprecio.	9	18,8	11	22,9	21	43,7	7	14,6
8	La comunicación es directa y personalizada.	19	39,6	14	29,2	7	14,6	8	16,7
9	La comunicación es horizontal entre los directivos y personal.	18	37,5	15	31,2	12	25,0	3	6,2
Dimensión: Supervisión y evaluación de desempeño		66	27,5	55	22,9	62	25,8	57	23,7
10	Se han implementado medidas disciplinarias para quienes incumplen las normas.	7	14,6	11	22,9	11	22,9	19	39,6
11	Se observa equidad en la actitud del director (Jefe) al aplicar las sanciones.	8	16,7	10	20,8	16	33,3	14	29,2
12	El director o jefe monitorea permanentemente para evaluar el desempeño laboral.	5	10,4	8	16,7	23	47,9	12	25,0
13	Realiza eventos de capacitación profesional después de los resultados del monitoreo.	17	35,4	14	29,2	9	18,8	8	16,7
14	Se otorga estímulos y sanciones de acuerdo a sus funciones que realice.	29	60,4	12	25,0	3	6,2	4	8,3
Dimensión: Capacidad profesional		29	10,1	39	13,5	173	60,1	47	16,3
15	El personal administrativo aplica sus conocimientos profesionales.	2	4,2	8	16,7	27	56,2	11	22,9
16	Pone en práctica su experiencia laboral.	3	6,2	7	14,6	31	64,6	7	14,6
17	Afianza los conocimientos aprendidos.	2	4,2	7	14,6	30	62,5	9	18,8
18	Elabora y ejecuta oportunamente planes programas y actividades de la MDH.	17	35,4	12	25,0	13	27,1	6	12,5
19	Posee análisis crítico que le permite tomar decisiones en asuntos importantes.	3	6,2	3	6,2	33	68,8	9	18,8
20	Demuestra responsabilidad en la entrega oportunamente de los trabajos asignados.	2	4,2	2	4,2	39	81,2	5	10,4
		221	20,09	212	20,19	373	35,52	164	15,61

Variable 02: Satisfacción de los contribuyentes

Items		Nunca		Casi siempre		Casi nunca		Nunca	
		cant	%	cant	%	cant	%	cant	%
Dimensión: Confiabilidad		54	21.6	84	33.6	75	30.0	37	14.8
1	Cuando el personal promete algo al usuario cumple en el plazo previsto.	12	24,0	18	36,0	12	24,0	8	16,0
2	Cuando los usuarios tienen algún problema, muestran un sincero interés en solucionarlo.	13	26,0	13	26,0	17	24,0	7	14,0
3	Los trabajadores muestran habitualmente un buen servicio.	11	22,0	21	42,0	10	20,0	8	16,0
4	Los trabajadores atienden los servicios en tiempo adecuado.	11	22,0	21	42,0	9	18,0	9	18,0
5	Sus registros no muestran errores.	7	14,0	11	22,0	27	54,0	5	10,0
Dimensión: Capacidad de respuesta		51	20.4	82	32.8	79	31.6	38	15.2
6	La información es puntual y sincera acerca de la atención de servicios.	13	26,0	16	32,0	16	32,0	5	10,0
7	El servicio es rápido y ágil de parte de los empleados.	10	20,0	17	34,0	11	22,0	12	24,0
8	El personal siempre está dispuesto a ayudar a los contribuyentes.	12	24,0	14	28,0	19	38,0	5	10,0
9	No importa si están muy ocupados para responder a las preguntas de los usuarios.	10	20,0	17	34,0	19	38,0	4	8,0
10	El personal tiene conocimiento de los procesos para resolver dudas del usuario.	6	12,0	18	36,0	14	28,0	12	24,0
Dimensión: Seguridad		23	9.2	65	26.0	107	42.8	55	22.0
11	Los contribuyentes confían en la veracidad de las respuestas.	7	14,0	15	30,0	17	34,0	11	22,0
12	Los contribuyentes se sienten seguros con la información que brinda el personal.	3	6,0	14	28,0	22	44,0	11	22,0
13	Tiene seguridad de los trámites que realizan los contribuyentes.	5	10,0	7	14,0	21	42,0	17	34,0
14	Los contribuyentes tienen confianza en el personal administrativo.	3	6,0	16	32,0	22	44,0	9	18,0
15	Los empleados reciben el apoyo adecuado para realizar su trabajo.	5	10,0	13	26,0	25	50,0	7	14,0
Dimensión: Empatía		17	6.8	84	33.6	111	44.4	38	15.2
16	Se da una atención individualizada a cada uno de los contribuyentes.	4	8,0	14	28,0	22	44,0	10	20,0
17	El personal conoce las necesidades de los contribuyentes.	2	4,0	13	26,0	28	56,0	7	14,0
18	El personal administrativo hace lo mejor para satisfacer a los contribuyentes.	5	10,0	10	20,0	23	46,0	12	24,0
19	Tienen los horarios flexibles y adaptables los diferentes contribuyentes.	4	8,0	25	50,0	17	34,0	4	8,0
20	Se siente un buen clima laboral en la atención a los contribuyentes.	2	4,0	22	44,0	21	42,0	5	10,0
		145	13,80	315	30,0	372	35,42	168	16,0

Correlaciones

			Organización de personal	Estilo de comunicación	Supervisión y evaluación de desempeño	Capacidad profesional	Confiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
Rho de Spearman	Organización de personal	Coefficiente de correlación	1,000	,948**	,900**	,956**	,889**	,943**	,949**	,977**
		Sig. (bilateral)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
		N	19	19	19	19	19	19	19	19
	Estilo de comunicación	Coefficiente de correlación	,948**	1,000	,896**	,898**	,864**	,888**	,944**	,956**
		Sig. (bilateral)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
		N	19	19	19	19	19	19	19	19
	Supervisión y evaluación de desempeño	Coefficiente de correlación	,900**	,896**	1,000	,892**	,940**	,921**	,892**	,886**
		Sig. (bilateral)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
		N	19	19	19	19	19	19	19	19
	Capacidad profesional	Coefficiente de correlación	,956**	,898**	,892**	1,000	,873**	,907**	,911**	,944**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	
	N	19	19	19	19	19	19	19	19	
Confiabilidad	Coefficiente de correlación	,889**	,864**	,940**	,873**	1,000	,913**	,858**	,861**	
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	
	N	19	19	19	19	19	19	19	19	
Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	,943**	,888**	,921**	,907**	,913**	1,000	,879**	,911**	
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	
	N	19	19	19	19	19	19	19	19	
Seguridad	Coefficiente de correlación	,949**	,944**	,892**	,911**	,858**	,879**	1,000	,973**	
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	
	N	19	19	19	19	19	19	19	19	
Empatía	Coefficiente de correlación	,977**	,956**	,886**	,944**	,861**	,911**	,973**	1,000	
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		
	N	19	19	19	19	19	19	19	19	

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

[Indique los nombres y apellidos completos del asesor o director]
ASESOR

[Indique los nombres y apellidos completos del presidente]
PRESIDENTE

[Indique los nombres y apellidos completos del secretario]
SECRETARIO

[Indique los nombres y apellidos completos del primer vocal]
VOCAL

[Indique los nombres y apellidos completos del segundo vocal]
VOCAL

[Indique los nombres y apellidos completos del tercer vocal]
VOCAL