

UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSE FAUSTINO SANCHEZ CARRION



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

TESIS

**GESTION DE RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD DE  
SERVICIOS EN LA UNIDAD DE GESTION DE RESIDUOS  
SOLIDOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL, HUACHO 2018**

PRESENTADO POR:

KARLA RUBI CHAGUA ALCANTARA

PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE LIC. EN  
ADMINISTRACION

ASESOR

Dr. FELIX GIL CARO SOTO



*Dr. Felix Gil Caro Soto*  
DNI: 32124959

**HUACHO – 2021**

## DEDICATORIA

La presente investigación lo dedico a Dios por darme fuerzas espirituales para culminar mis estudios superiores y superar los problemas personales que se me presentan en el camino de la vida y a mis padres por enseñarme a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento de mi superación personal.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por bendecirme la vida, por guiarme a lo largo de mi existencia, por ser mi fortaleza en aquellos momentos de debilidad y adversidades.

Gracias a mis padres, por ser los principales protagonistas de mis sueños, por confiar y creer en mis ideales, por los consejos, valores y principios que me han inculcado.

Agradezco a mis docentes y a mi asesor personal Dr. Felix Gil Caro Soto de la facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, por haber compartido sus conocimientos y propiciar en mi persona la investigación científica.

# INDICE

CAPITULO I .....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	1
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.....	4
1.3.1 Objetivo general .....	4
1.3.2 Objetivos específicos.....	4
1.4 Justificación de la investigación .....	5
1.5 Delimitación del Estudio.....	6
1.6 Viabilidad del Estudio .....	7
CAPITULO II .....	8
MARCO TEORICO.....	8
2.1 Antecedentes de la investigación.....	8
2.1.1 Nacionales .....	8
2.1.2 Internacionales.....	13
2.2 Bases teóricas.....	17
2.3 Definiciones conceptuales .....	27
2.4 Formulación de hipótesis .....	32
2.4.1 Hipótesis general.....	32
2.4.2 Hipótesis específicas .....	32
CAPITULO III .....	33
Metodología.....	33
3.1 Diseño metodológico .....	33
3.1.1 Tipo.....	33
3.1.2 Enfoque .....	33
3.1.3 Alcance .....	34
3.2 Población y muestra.....	35
3.3 Operacionalización de variables.....	36
3.4 Técnicas e instrumentos de relación de datos.....	38
3.4.1 Técnicas a emplear .....	38
3.4.2 Descripción de instrumentos .....	38
3.5 Técnicas para el procesamiento de la información.....	38

CAPITULO IV .....	41
Resultado.....	41
4.1 Descripción de los resultados.....	41
4.2. Prueba de Normalidad .....	49
4.3 Contrastación de hipótesis.....	50
CAPITULO V .....	54
DISCUSIÓN CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	54
5.1 Discusión .....	54
5.2 Conclusiones.....	59
5.3 Recomendaciones .....	60
CAPITULO VI .....	62
Fuentes de información .....	62
6.1 Referencias.....	62
Anexos.....	65

## INDICE DE TABLAS

TABLA 1 GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS .....	41
TABLA 2 PROCESO .....	42
TABLA 3 REMUNERACIÓN .....	43
TABLA 4 INCENTIVOS.....	44
TABLA 5 CALIDAD DE SERVICIO .....	45
TABLA 6 NIVEL DE HONESTIDAD .....	46
TABLA 7 RESPUESTA A LOS REQUERIMIENTOS .....	47
TABLA 8: AMABILIDAD Y CONSIDERACIÓN.....	48
TABLA 9:PRUEBA DE BONDAD DE AJUSTE DE KOLMOGOROV-SMIRNOV .....	49
TABLA 10: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD DE SERVICIO .....	50
TABLA 11: CORRELACIÓN ENTRE EL PROCESO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD SERVICIO .....	51
TABLA 12: CORRELACIÓN ENTRE LA REMUNERACIÓN Y CALIDAD DE SERVICIO.....	52
TABLA 13: CORRELACIÓN ENTRE LOS INCENTIVOS Y LA CALIDAD DE SERVICIO .....	53

## INDICE DE FIGURAS

<i>FIGURA 1: ESQUEMA DE REMUNERACIÓN SEGÚN (CHIAVENATO 1999.P.50)</i> .....	18
FIGURA 2. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS .....	41
FIGURA 3. PROCESO .....	42
FIGURA 4. REMUNERACIÓN .....	43
FIGURA 5. INCENTIVOS.....	44
FIGURA 6. CALIDAD DE SERVICIO .....	45
FIGURA 7. NIVEL DE HONESTIDAD .....	46
FIGURA 8. RESPUESTA A LOS REQUERIMIENTOS .....	47
FIGURA 9. AMABILIDAD Y CONSIDERACIÓN.....	48

## RESUMEN

La presente investigación se realizó en la unidad de gestión de residuos sólidos de la Municipalidad Provincial, Huacho 2018. Dicha unidad se enfoca en recolección, tratamiento y disposición final de residuos peligrosos orientando sus procesos a mejorar la calidad de vida, el ambiente y bienestar de la población Huachana.

Esta investigación es de enfoque cuantitativo, diseño no experimental transversal, nivel correlacional que tiene como objetivo principal determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicios en la unidad de gestión de residuos sólidos de la municipalidad provincial de Huacho.

Para la obtención de los resultados se aplicó una encuesta de opinión sobre la gestión de recursos humanos y calidad de servicios a 92 colaboradores entre varones y mujeres de la unidad de gestión de residuos sólidos de la municipalidad provincial de Huacho. En cuanto al instrumento de recolección de datos, se aplicó un cuestionario sobre las dos variables en general de 26 Ítems en la escala de Likert con cinco categorías (Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre)

Para medir la correlación que existe entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicios, se utilizó el estadístico no paramétrica Rho de Spearman, obteniéndose el siguiente resultado de la hipótesis principal

Existe relación significativa entre la gestión de recursos humanos y calidad de servicio en la Unidad de Gestión de Residuos de la Municipalidad Provincial de Huacho – 2018.

Palabras clave: Gestión de recursos humanos y calidad de servicios



## ABSTRACT

The present investigation was carried out in the solid waste management unit of the Provincial Municipality, Huacho 2018. This unit focuses on the collection, treatment and final disposal of hazardous waste, orienting its processes to improve the quality of life, the environment and wellbeing of the Huachana population.

This research is of a quantitative approach, transversal non-experimental design, correlational level whose main objective is to determine the relationship between human resources management and the quality of services in the solid waste management unit of the provincial municipality of Huacho.

To obtain the results, an opinion survey on human resource management and quality of services was applied to 92 employees between men and women in the solid waste management unit of the provincial municipality of Huacho. As for the instrument for data collection, a questionnaire was applied on the two variables in general of 26 items on the Likert scale with five categories (Never, almost never, sometimes, almost always and always)

To measure the correlation between human resources management and service quality, the Spearman nonparametric Rho statistic was used, obtaining the following result of the main hypothesis.

There is a significant relationship between the management of human resources and quality of service in the Waste Management Unit of the Provincial Municipality of Huacho - 2018.

Keywords: Human resources management and quality of services

## INTRODUCCIÓN

La presente tesis denominada “Gestión de recursos humanos y calidad de servicios en la unidad de gestión de residuos sólidos de la municipalidad provincial - Huacho 2018”. Tiene como propósito identificar la relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicios en la unidad de gestión de residuos sólidos; es decir, dicha institución está orientada a brindar servicios en bien de la población, y para la consecución de tal fin, es imprescindible que cuente con una gama de recursos, las que destacan los Recursos Humanos, ya que esta determina el grado de éxito de cualquier organización, es ante ello que la administración de los recursos humanos debe ser la prioridad de esta institución a fin de lograr el propósito de mejorar las contribuciones productivas del personal a la organización, de manera que sean responsables desde un punto de vista estratégico, ético y social, para que así la organización pueda brindar un servicio de calidad a todo ciudadano.

En la actualidad la gestión de recursos humanos y calidad de servicios son dos variables fundamentales en las instituciones públicas, sin embargo, no está claro cuáles son las relaciones específicas que tienen dichas variables, en esta tesis se demostró con las pruebas estadísticas el grado de relación que existe entre las variables y sus dimensiones.

La presente investigación está organizada en seis capítulos de la siguiente manera:

Capítulo I: planteamiento del problema, abarca la explicación de la realidad problemática, formulación del problema y objetivos de la investigación general y específico.

Capítulo II: Marco Teórico, establece los antecedentes de la investigación, bases teóricas, definición de conceptos, hipótesis general y específico.

Capítulo III: Contiene la metodología, el cual comprende el diseño metodológico, enfoque y tipo de investigación, población y muestra, técnica de recolección de datos y procesamiento de la información.

Capítulo IV: Contiene los resultados de la encuesta en tablas, figuras e interpretaciones.

Finalmente, el capítulo V contiene la discusión, el Capítulo VI contiene la conclusión y recomendaciones de la presente investigación.

# CAPITULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 Descripción de la realidad problemática

La administración de recursos humanos es el valor más importante y delicado que tiene una organización, ya que determina el grado de éxito de la misma porque constituye una meta esencial y determinante, es ante ello que la administración de los recursos humanos debe ser la prioridad de toda organización; administración entendida como la agrupación integral de tareas de los especialistas y administradores sobre de qué manera ejecutar, organizar, incentivar, desarrollar, retener y evaluar al personal que tiene como propósito proveer de habilidades y competitividad a la organización; para que de esta manera se pueda ofrecer servicios de calidad a toda la población. Donde el servicio de calidad se entiende como una tarea u actividad organizada, que posee como finalidad la satisfacción de forma continua, uniforme y regular de las necesidades de índole colectiva, por lo que al ser de interés general, se lleva a cabo a través de la administración pública.

La Municipalidad Provincial de Huacho es un ente estatal que depende directamente del Gobierno Regional de Lima, y como tal tiene determinadas facultades atribuidas por el ente de quien depende. Si bien la Municipalidad Provincial de Huacho, está orientada a brindar servicios en bien de la población, y para la consecución de tal fin, es imprescindible que cuente con una gama de recursos, las que destacan los Recursos Humanos, ya que esta determina el grado de éxito de cualquier organización, es ante ello que la gestión de recursos humanos debe establecerse como

una prioridad de la organización con el fin de lograr el propósito de optimizar los aportes productivos del personal de la organización, de forma que los colaboradores se vuelvan responsables en base a una perspectiva estratégica, ético, y social; para que así la organización pueda brindar un servicio de calidad a todo ciudadano. Sin embargo, en la actualidad esta institución cuenta con una deficiente administración de su personal puesto que no existe proceso de selección de personal, las remuneraciones son muy bajas en relación a otras entidades y a esto se suma los regímenes laborales en que están inmersos; en consecuencia, esto se ve reflejada en la calidad de servicios que brindan, ciudadanos que se encuentran insatisfechos por tales servicios. Por ello es necesario conocer porque los niveles de eficiencia de la administración de recursos humanos están bajos, identificar las principales debilidades de la organización y como este afecta e índice en la calidad del servicio que se debe de prestar al ciudadano para proponer alternativas que ayude a reducir las debilidades existentes en la administración de recursos humanos y así poder mejorar la calidad de servicio que se le brinda al usuario.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Qué relación existe entre la Gestión de recursos Humanos y Calidad de Servicio en la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos de la Municipalidad Provincial de Huacho, 2018?

### **1.2.2 Problemas específicos**

¿Cómo se relaciona el Proceso de Gestión de Recursos Humano y la Calidad de Servicio en la Unidad de Gestión de Residuos sólidos de la Municipalidad Provincial de Huacho, 2018?

¿Cómo se relaciona la Remuneración con la Calidad de Servicio en la Unidad de Gestión de Residuos sólidos de la Municipalidad Provincial de Huacho, 2018?

¿Qué relación existe entre los incentivos y Calidad de Servicio en la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos de la Municipalidad Provincial de Huacho, 2018?

### **1.3 Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre la Gestión de recursos Humanos y Calidad de Servicio en la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos de la Municipalidad Provincial de Huacho, 2018.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

Determinar la relación que existe entre el Proceso de Gestión de Recursos Humano y la Calidad de Servicio en la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos de la Municipalidad Provincial de Huacho, 2018

Determinar la relación que existe entre la remuneración y la Calidad de Servicio en la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos de la Municipalidad Provincial de Huacho, 2018

Determinar la relación que existe entre los incentivos y la Calidad de Servicio en la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos de la Municipalidad Provincial de Huacho, 2018

#### **1.4 Justificación de la investigación**

La Justificación Teórica de la investigación es que se va a llevar a cabo la discusión y comparación referente a la importancia que se atribuye a las teorías de la administración de los recursos humanos y de calidad del servicio, en la cual la implementación de esta genera una importante contribución académica y de gestión que puede ser ejecutada en la organización; de forma que facilitará identificar el grado de relación sobre la administración de los recursos humanos y de la calidad del Servicio en el ambiente de la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos de la Municipalidad Provincial de Huacho.

La Justificación Práctica es que los resultados obtenidos a través del estudio correlacional, van a permitir facilitar la resolución de la problemática presente en la administración de los recursos humanos y de la calidad del servicio, la cual es un punto importante para la correcta operatividad de la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos.

La Relevancia Social, abarca el estudio y análisis de la investigación con el propósito de ser implementada y ejecutada en la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos en la cual se desarrolla el estudio. Donde las conclusiones y recomendaciones van a servir para lograr una mayor satisfacción de los clientes en función de una excelente calidad de servicio.

La Relevancia Metodológica que presenta la investigación para la Provincia de Huacho y la comunidad académica encargada de diseñar estrategias y prácticas de la administración de los recursos humanos y de la calidad de servicio, las cuales faciliten la resolución de la problemática del personal y de la ciudadanía; por lo que busca a través de una encuesta, conseguir una relación metodológica para un

aceptable desenvolvimiento de la investigación. En función a la conveniencia, para optimizar la administración del recurso humano o de los colaboradores de la organización, sobre los aspectos organizacionales y de esta forma brindar mejor atención.

### **1.5 Delimitación del Estudio**

Para Realizar la presente investigación, se ha realizado las coordinaciones con la gerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Huara-Huacho. Para el desarrollo del trabajo de campo se tiene en consideración el recurso financiero requerido por la investigación sobre el recurso humano, el asesor de la Investigación será un docente de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

En cuanto a las variables en estudio, abarcará la descripción de la Gestión de los Recursos Humanos y la Calidad del Servicio y conocer su grado de relación, con el fin que pueda ser una herramienta de gestión opcional para su implementación en la Gestión de servicio en la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos de la Municipalidad Provincial de Huaura-Huacho.

#### **Delimitación Espacial**

La investigación se realizará:

Lugar: Almacén de la Municipalidad Provincial Huaura-Huacho

Distrito: Huacho

Provincia: Huaura

Departamento: Lima



### **Delimitación Temporal**

La investigación se llevó a cabo desde diciembre 2018 hasta marzo 2019

### **Delimitación Social**

La investigación se realizó en el almacén de la Municipalidad Provincial de Huaura-Huacho. Se tomó como realidad objetiva a los colaboradores de dicha institución.

### **1.6 Viabilidad del Estudio**

La presente investigación será posible gracias a la facilidad que me brinde la Gerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Huaura-Huacho.

El trabajo de investigación cumple con todo, los elementos necesarios para su desarrollo, establecido por la parte administrativa de la unidad de grados y títulos profesionales de la facultad de educación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

El presupuesto y costo de la investigación fue garantizado formalmente por el investigador ya que es el interesado directo del proyecto. A demás, la Municipalidad Provincial de Huaura-Huacho autorizó, para el respectivo muestreo de los colaboradores.

## CAPITULO II

### MARCO TEORICO

#### 2.1 Antecedentes de la investigación

##### 2.1.1 Nacionales

Arbulù (2016). En su tesis “*Gestión de recursos humanos y calidad de servicio, en el juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo, San Martín-2016*”. La investigación es presentada en la universidad cesar vallejo de la Escuela de Posgrado de Maestría con el propósito de optar el grado académico de Magister en Gestión Pública. La investigación tiene como principal objetivo: Establecer la relación que existe entre la gestión de los recursos humanos y la calidad de servicio, en el juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo, San Martín –2016, desarrollando una investigación que posee un enfoque cuantitativo, el nivel de investigación es Correlacional y el diseño es de tipo descriptivo. La población es de 160 trabajadores y su muestra de 100 trabajadores, para lo cual se ejecutó un cuestionario con la finalidad de obtener información relevante para confirmar lo expuesto en las hipótesis. Concluyendo de tal manera la investigación que logró determinar que si existe una correlación entre las variables de estudio y presenta un índice cuadrático. De forma que la data obtenida se ajusta de forma razonable a una recta que presenta una pendiente positiva, donde el coeficiente de determinación obtenida es de 0,372.

**Vargas (2016).** En su tesis *“Administración de recursos humanos y la calidad de servicio al público en la municipalidad del centro poblado de salcedo puno”*. La investigación es presentada en la Universidad Nacional Altiplano con la finalidad de optar por el Título Profesional de Contador Público. La investigación presenta como objetivo general: Establecer de que forma la administración de los Recursos Humanos va a incidir en la Calidad del Servicio que se ofrece al Público en la Municipalidad del Centro Poblado de Salcedo Puno en el año 2016, en cuanto a su enfoque es mixto de un diseño no experimental y el tipo de nivel de investigación es descriptivo. La población total de la investigación es de 19 trabajadores y 3900 ciudadanos, consignando una muestra de 19 trabajadores administrativos y 348 ciudadanos; para ello se emplea como instrumento de recolección de datos a las encuestas y las entrevistas. Concluyendo de tal forma la investigación que se afirma lo siguiente: Según al análisis porcentual de la encuesta aplicada y de la entrevista efectuada al administrador de la Municipalidad del Centro Poblado de Salcedo, se pudo concluir que que la Administración de Recursos Humanos se muestra en promedio regular, asimismo se detectó la existencia de varias deficiencias, tales como: no existe proceso de selección de personal, las remuneraciones que perciben los servidores de la Municipalidad es baja y muy baja acorde al mercado laboral y no existen capacitaciones al personal. Es ante ello que el 62% de los trabajadores valoriza a la Gestión del recurso humano de la organización como regular y deficiente (35% y 27%) de manera respectiva y un 9% de los trabajadores lo consideran como excelente y muy bueno (5% y 4%) respectivamente. Por lo tanto, el objetivo 1 fue alcanzado satisfactoriamente, y la hipótesis 1 queda demostrada.

**Osorio (2015).** En su tesis “*Gestión de talento humano y la calidad de servicio en el minimarket Adonay del distrito de Andahuaylas*”. La investigación fue presentada en la Universidad Nacional de Trujillo con la finalidad de optar el Título Profesional de Administración de Empresas. La investigación cuenta con el objetivo principal de determinar el grado de relación existente entre la gestión del talento humano y de la calidad de servicio en el minimarket Adonay del distrito de Andahuaylas en el año 2015, desarrollando una investigación con un enfoque cuantitativo de un diseño no experimental y el tipo de nivel de investigación es descriptivo correlacional. La población con la que cuenta es de 16 trabajadores y 228800 clientes con una muestra censal de 16 trabajadores y 73 clientes, para ello se aplicó una encuesta a los colaboradores de la organización y los clientes que conforman la muestra con fecha 2 de noviembre del año 2015. Concluyendo de forma que siendo el objetivo general determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio del minimarket Adonay del distrito de Andahuaylas en el año 2015, y analizando los datos estadísticos obtenidos productos de la investigación arroja información que confirma la presencia de una relación directa, positiva, moderada, de tal forma que en función a que tanto se incrementa la relación también van elevarse o caer ambas variables. La significativa (0,004) tiene un índice elevado por lo que las pruebas estadísticas obtenidas confirman que el resultado es menor que 0,05.

**Guevara & Contreras (2014).** En su tesis “*Gestión de recursos humanos y calidad del servicio educativo en la institución educativa N° 7012 ‘Jesús de La Misericordia’ del distrito de Surquillo en el año 2014*” presentada en la Universidad Cesar Vallejo para optar el grado académico de Magister en Administración de la Educación. La investigación cuenta como principal objetivo establecer la relación existente entre la gestión de los recursos humanos y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 7012 “Jesús de la Misericordia” en el distrito de Surquillo en el año 2014, en función a una investigación de diseño no experimental, con corte transversal correlacional, y de nivel descriptivo correlacional. Contando con una población de 22 docentes y en la que la muestra censal es del mismo tamaño de la población debido a la cantidad reducida de personas, a los que se les aplicó un cuestionario con escala de Likert que cuenta con 15 preguntas como parte del instrumento de recolección de datos. De la investigación pudo concluirse que de acuerdo a los resultados estadísticos obtenidos se confirma la existencia de una relación moderada entre las variables de estudios, la gestión de los recursos humanos y la calidad de servicio educativo, de la Institución Educativa N° 7012 “Jesús de la Misericordia” en el distrito de Surquillo del año 2014, obteniendo un 14%, en el que el nivel de significancia establecida es de  $p < 0.5$  y con un valor del coeficiente de Rho de Spearman de ,451.

**Rios (2014).** En su tesis *“Gestión de recursos humanos, para mejorar la calidad del servicio en una empresa hotelera de la ciudad de Huamachuco- 2014”*. La investigación es presentada en la Universidad Nacional de Trujillo para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración. La investigación presenta como principal objetivo, determinar de qué forma la implementación de un modelo de la Gestión del Recurso Humano llega a mejorar la calidad del Servicio que se ofrece en una empresa hotelera en la ciudad de Huánuco en el año 2014, para ello se lleva a cabo una investigación con un diseño de tipo Inductivo - deductivo y el nivel de investigación es descriptivo transaccional. La población es de 10 colaboradores y 10 clientes con una muestra censal de 10 colaboradores y 10 clientes, a los que se les aplico como parte de los instrumentos de recolección de datos una encuesta. De la investigación se pudo concluir que la implementación y ejecución de un modelo para la adecuada gestión del recurso humano mejora la calidad de los servicios de una empresa hotelera de forma significativa, debido a que va a proveer a los directivos de un rendimiento profesional que guie la misión, las metas y las estrategias de las organizaciones, para el desarrollo de planes específicos para las unidades organizaciones que la conforman

### 2.1.2 Internacionales

**Espín (2016)** En su tesis *“Modelo para la Gestión del Talento Humano orientado al alto desempeño de los docentes y directivos de la universidad nacional de Chimborazo”*. La investigación es presentada en la Universidad Nacional de la Habana de la Facultad de Economía con la finalidad de optar el grado científico de Doctor de Ciencias Económicas. La investigación presenta como principal objetivo el diseño de un modelo para la gestión de los recursos humanos que se enfoque en el desempeño elevado de los docentes y de la alta dirección de la Universidad Nacional de Chimborazo. Para ello se contó con una muestra censal de 359 docentes, 45 directivos y 11 trabajadores del Consejo de Educación Superior. Concluyendo de la investigación que no se ha confirmado la existencia un modelo para la gestión de los recursos humanos que sea capaz de la incorporación de índices para la medición de los desempeños de docentes y de los directivos de la Universidad, por ello el diagnóstico resultante para los recursos humanos llevado a cabo en la Universidad Nacional de Chimborazo determino la presencia de una problemática en las funciones en estudio, de tal manera que las que más destacan son las desactualización del perfil profesional, las cargas laborales no son equitativas, desacertada selección de profesores, bajos indicadores de nivel de evaluaciones del desempeño, entre otros. De forma que el modelo que se propone para incrementar el desempeño tanto en docentes como en directivos de la Universidad Nacional de Chimborazo presenta un enfoque sistemático, proactivo y de contingencias.

**Massaro (2015).** En su tesis “*¿Cómo define el aporte de la gestión del desempeño a la rentabilidad del negocio, empresas de tecnología en Colombia?*”. Cuya investigación fue sustentada en la Universidad de Buenos Aires con la finalidad de obtener el Grado Académico de Magister en Dirección Estratégica de Recursos Humanos. Para ello la investigación cuenta como objetivo general la de identificar y establecer cuál es la lógica en el ámbito de la gestión hacia los líderes y mandos medios de las organizaciones IT las cuales forman parte del estudio, así como también determinar el enfoque que poseen los líderes acerca de la relevancia que se le asigna a los procesos de desarrollo del personal para el éxito de las organizaciones. La investigación presenta un diseño descriptivo, con una muestra censal de 20 trabajadores. De forma que luego del análisis de la información obtenido se pudo concluir que a raíz de las entrevistas se pudo identificar que los directivos de tecnología y del área comercial, enfatizaban en el desarrollo profesional del personal a su cargo en función de programas de capacitaciones para competencias específicas de acuerdo al área correspondiente, como parte de incentivo para el personal. Por otra parte, en el área del trabajo de campo, donde los colaboradores y líderes fueron parte del estudio, se identificó que gran parte del personal se encuentra motivado para el trabajo y para cumplir con sus obligaciones con la empresa, de forma que el personal está satisfecho con sus funciones y la motivación que poseían estaba relacionada a la posición y la línea de carrera que se podía aspirar dentro de la organización.



**Quirós (2015).** En su tesis *“Análisis de las tendencias en gestión de los recursos humanos desde una perspectiva académica y empresarial”*. La investigación es presentada en la Universidad de Sevilla para el departamento de administración de empresas y comercialización. En la cual la investigación cuenta con el principal objetivo de identificar y comprender el área de trabajo y el valor del perfil del profesional con el que se asocia al cargo. Para eso se desarrolla una metodología para obtener los datos, siendo agrupados en tres: Información proveniente de artículos científicos, información proveniente de la base de datos de la empresa, y las palabras clave sobre las cuales se llevara a cabo la comparativa entre las dos anteriores; todo esto teniendo en cuenta que los primeros dos grupo se obtendrán de parte de las fuentes primarias que vendrían a hacer la población objetivo, mientras que el listado de palabras clave, será elaborada en función de información de diferentes fuentes. De esta investigación se concluye que el resultado obtenido como parte de la comprobación de cuales de los temas del área de recursos humanos tienen una valoración de importantes tanto por científicos como por empresarios, en base a las publicaciones de artículos científicos como también de memorias, y también de la comparativa entre estas dos. Comprobándose de tal forma la presencia de diferencias relativas entre estos, debido a la presencia de diversos temas que van a generar el interés como las modas, los stakeholders, la presencia de un gap temporal, aplicaciones prácticas, entre otros. Este estudio va a ser empleado en un futuro como la base de nuevas investigaciones que busquen profundizar en las divergencias – similitudes que presentan los estudiosos y profesionales del área de Recursos Humanos.

**Abad & Pincay (2014).** En su tesis “*Análisis de calidad del servicio al cliente interno y externo para propuesta de modelo de gestión de calidad en una empresa de seguros de Guayaquil*”, es presentada en la Universidad Politécnica salesiana de con la finalidad de obtener el Título de Ingeniera Comercial con Mención en Marketing. La investigación presenta como principal objetivo el análisis de la calidad del servicio del cliente interno como externo de una aseguradora de la calidad en la Ciudad de Guayaquil para elevar los índices de ventas de la empresa, la investigación se desarrolla con un diseño descriptivo, el método con el que se trabaja es el inductivo, encontrándose ejecutada mediante una investigación de campo. Cuenta con una población total de 105 trabajadores, y para la investigación se considera a 83 como la muestra y a 10 asesores de seguros externos, a los cuales se les aplico entrevistas como encuestas, el cual es parte de los instrumentos de recolección de datos. De la investigación se pudo concluir que dentro de la compañía de seguro se realizó un análisis sobre el nivel de satisfacción que perciben los trabajadores y los clientes externos, dejando en evidencia la existencia de debilidades en la calidad del servicio. En función a los cuestionarios ejecutados hacia el personal de la organización, las principales áreas en las que se identifica deficiencias son aquellas en la que se realiza un contacto con brókeres y clientes, donde la causa de esta problemática es la mala actitud con la que se desarrollan las labores.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Teorías de la Gestión de Recursos Humanos**

Chiavenato (2007). Afirmar que:

Se tiene que considerar a los colaboradores como un recurso primordial, para lograr el cumplimiento de las metas y de los objetivos de la organización y para cada uno de los trabajadores, empleando la planeación, coordinación, organización, desarrollo y del control de habilidades, con capacidad para incentivar un desempeño efectivo del personal. Por consiguiente, la organización busca el logro de metas individuales que se relacionen de forma directa o indirecta con sus labores. (p.45)

Además Chiavenato dimensiona la gestión de recursos humanos en:

#### **2.2.1.1 Proceso**

Procesos fundamentales para la gestión del recurso humano:

Incorporación de personal: ¿Qué personal debe pertenecer a la organización? Reclutamiento de personal, selección de personal.

Aplicación del personal: ¿Qué funciones deben de ejecutar el personal?

Diseño de los puestos, de funciones y tareas, Evaluación del rendimiento

Recompensa del personal: ¿Cómo incentivar por el buen desempeño al personal? Compensación, Honorarios, incentivos.

Evolución del Personal: ¿Cómo permitir el crecimiento del personal?

Formación y preparación, Capacitaciones, programas de comunicación.

Retención del Personal: ¿Cómo mantener al personal en la organización?

Crecimiento profesional, Capacitaciones, recompensas.

Supervisión del Personal: ¿Cómo identificar que hacen y lo que no hacen? Sistemas de información gerencial, bases de datos

### 2.2.1.2 Remuneración

Según Chiavenato (2007), Afirma que:

Ninguna persona labora gratis. Como parte integrante de una organización, cada uno de los colaboradores cuenta con un interés para invertir en sus funciones, su dedicación, el esfuerzo, técnicas, y conocimientos teóricos, de forma que pueda obtener un sueldo adecuado. Para las organizaciones es primordial ejecutar esfuerzos para recompensar al personal, dependiendo de que estos contribuyan al logro de los objetivos. De forma que a partir de ahí se genera el concepto de remuneración total. Para esto la remuneración de un colaborador, está compuesto por tres factores principales, tal y como lo demuestra la figura. El equilibrio en la composición de los tres factores va a variar de acuerdo a la organización en la que se presente. (p.50)

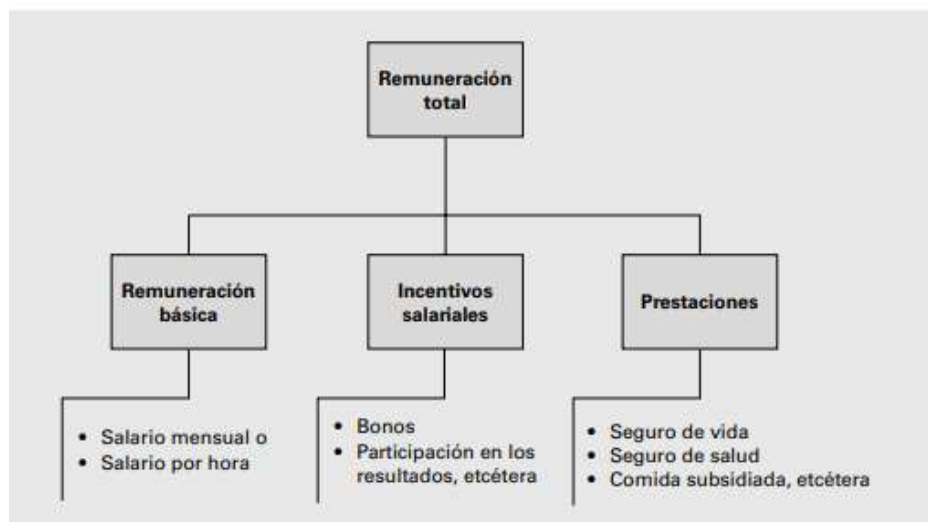


Figura 1: Esquema de remuneración según (Chiavenato 2007.p.50)

Para Chiavenato (2007). El factor primordial de la remuneración total es:

La remuneración básica, que es el salario fijo mediante el cual el colaborador va a recibir de forma regular como parte de un sueldo mensual. Según la economía, el salario viene a ser aquel desembolso monetario que el colaborador recibe como parte de un pago por su trabajo. Inclusive cuando hubo otras épocas en la historia del ser humano en la que existían trabajos asalariados, no es sino hasta el establecimiento del capitalismo en el que el sueldo o salario se considera como la forma de pago por la mano de obra. Los incentivos forman parte del segundo factor de la remuneración total, establecidos como parte de una recompensa para aquellos colaboradores que poseen un buen desempeño; los incentivos se ejecutan de diferentes maneras, a través de bonos o de participaciones en los resultados. Las prestaciones son consideradas como el tercer factor, y siempre se refiere como remuneración indirecta. (p.64)

Por ello, el salario tiene diversos factores:

- Es el pago emitido por el esfuerzo ejecutado en un trabajo.
- Va a conformar la valoración asignada a un trabajador por la organización.
- Clasifica al personal de acuerdo a una jerarquía de mando dentro de la organización.
- Determinar la calidad de vida del trabajador.
- Significa una inversión que ejecuta una organización con el propósito de producir elevado desempeño.

Además, el salario es el eje fundamental en las relaciones de intercambio que se dan por parte de las personas y de las organizaciones. El personal que labora para una organización presta su dedicación y su tiempo para el desarrollo de las mismas, y como parte de una retribución, recibe un pago el que forma parte del intercambio de responsabilidades que se ejecutan entre un trabajador y su empleador. La administración de los salarios se considera al procedimiento por el cual se maneja las remuneraciones y su programación en la organización.

Según Chiavenato (2007). Identifica tres tipos de salarios en una organización:

1. El salario por unidad de tiempo va a hacer referencia al pago en función al tiempo que una personal se encuentra disponible plenamente para la organización. Tener en cuenta que la unidad de tiempo puede ser horas, semanas, quincenas o meses, por lo que el personal puede tener un contrato por horas o por meses.
2. El Salario por Resultados hace referencia a la cantidad de piezas u obras que puede producir una persona. Por ello va a abarcar el sistema de los incentivos, entre los que se encuentran las comisiones, y los premios por producción, entre ellos gratificaciones, bonos.
3. El salario por tareas se refiere a la fusión de los dos tipos de salarios anteriormente mencionadas, lo cual quiere decir que el personal presenta una obligación contractual de una jornada de trabajo, a la

vez que el salario se va a establecer en función a la cantidad de piezas que se produzcan. (p.76)

Para Chiavenato (2007). La composición de los salarios está:

Supeditados por diversos factores tanto internos como externos van a condicionarlos. El concepto de salario tiene una denotación compleja e implica una toma de decisiones, ya que los factores organizacionales o internos y los factores externos van a tener una correlación lo que genera diversos efectos en el salario, de forma que los factores influyen de forma armónica, cosa que pueden incrementarlas o reducir las. Generalmente, para realizar una toma de decisiones sobre los salarios es importante considerar una serie de factores tanto internos como externos que se encuentran reflejados en el compuesto salarial. (p.94)

### **2.2.1.3 Incentivo**

Para Chiavenato (2007), el incentivo tiene las siguientes componentes:

#### **Programa de Incentivos**

El salario fijo se estableció a principios del siglo XX como parte de una recompensa por las tareas rutinarias y repetitivas por parte de los trabajadores. Actualmente la gran mayoría de las organizaciones que tienen éxito se inclinan por programas de remuneración más flexible y variable, que tenga la capacidad de incentivar y estimular el entusiasmo de los trabajadores.

#### **Recompensas y sanciones**

Un programa de recompensas abarca una serie de beneficios que está a entera disposición de la organización y de sus trabajadores, así como también los medios y los procesos para su distribución.

No solo comprende a las remuneraciones, vacaciones, bonos, promociones, sino que también a aquellas gratificaciones que son menos visibles, así como la seguridad en el trabajo, rotación de personal hacían que signifiquen un crecimiento y desarrollo profesional, y otras formas adicionales de recompensa. (p.145)

Los incentivos que las organizaciones destinan para el fortalecimiento de actividades que:

- Incrementen la conciencia sobre las responsabilidades que posee tanto la persona como el grupo de trabajo en la organización, para que se incentive el espíritu de la misión de la organización.
- Extender la interdependencia que posee el trabajador en función al grupo de trabajo, y del trabajo hacia la totalidad de la organización.
- Apoyen a reforzar la importancia de la generación de valor dentro de la organización, que puedan a llevar a motivarlas tareas que aporten valor para las organizaciones, para los consumidores y los propios trabajadores.



### **2.2.2 Calidad de Servicio**

Devoto (2011). Afirma que:

La calidad del servicio, no debe de omitirse el hecho de que el servicio se presta hacia un usuario en específico, a raíz de la cual la persona se considera como la principal razón de la presencia de los servicios y por ello es quien puede juzgar que tan efectivo o negativo fue el servicio. Debido a ello es que se habla de la calidad del servicio percibido, que hace referencia a la calidad del servicio pero desde la perspectiva del cliente.

La calidad de servicio percibida, significa el resultado de una previa evaluación que lleva a cabo un cliente, en función al nivel de conformidad a raíz de sus expectativas con el servicio y de la impresión sobre el servicio recibido. Por lo que, el cliente por lo general se genera ciertas expectativas relacionadas al servicio, y que una recibe la atención o mientras lo está recibiendo, va a analizar la sensación que genera el servicio y de forma lo ha estado asimilando. Para ello, el cliente va a emplear sus expectativas como una normativa para evaluar, por lo que el proceso de evaluar termina siendo un procedimiento perceptual, ya que se va a encontrar sustentado en percepciones del cliente. Esto refiere a que la evaluación de calidad que emite el cliente termina siendo su verdad de los hechos, mas no una verdad absoluta, pero que de todas maneras termina influyendo en las decisiones que se tomen con respecto al ente que presta el servicio. (p.3)

Para Casermeiro (2010), el servicio público es:

Una tarea única y enteramente del estado, la cual se encuentra estructurada en función de lo normado en las disposiciones legales reglamentarias vigentes, con el propósito de satisfacer continuamente las necesidades que son de naturaleza colectiva y que poseen un valor general. Toda función pública debe ejecutarse en base a un aspecto de la administración que se denomina consistencia, que se traduce en que tiene que ser permanente, entregando la misma proporción de servicio con tal de ser constante y consecuente en el transcurso del tiempo.

La calidad de servicio va a establecer una relación entre las contribuciones, rendimiento y la durabilidad, ya que van a ser los valores asignados a este punto. La calidad se ve sujeta a ciertos criterios importantes como la cortesía, la amabilidad, eficiencia, entre otros; pero que va a depender de quienes lo producen y cuando los emplean.  
(p.295)

Además, Casermeiro (2011). Afirma que los servicios públicos se caracterizan por:

- Toda función pública debe de contar con un aspecto denominado consistencia, que quiere decir, que este tiene que ser permanente a la vez que brinda el mismo porcentaje de calidad en el servicio constantemente y consecuente a través del tiempo.
- Todo servidor de carácter público tiene que ser agradable, además de mostrar respeto y amabilidad, ya que tiene que comportarse de

forma natural para que el cliente perciba la actitud de este como algo natural.

- Todo servidor público tiene que demostrar su honestidad, ya que se espera por parte de la ciudadanía, que los trabajadores públicos sean personas correctas y éticas.
- Entre los ciudadanos y los servicios públicos que brinda la entidad local, se va a generar una relación de dependencia, debido a que los ciudadanos necesitan este tipo de servicios y estos no pueden existir si es que no es para satisfacer las necesidades de los ciudadanos. Aunque se le otorgue la importancia al servicio público, es bueno identificar que para el ciudadano es de poca relevancia saber quién le brinda el servicio, lo que más le preocupa es saber que el servicio se cumpla en función a sus expectativas.
- Los servicios públicos tienen la responsabilidad de brindar información, ya que es de suma importancia que la ciudadanía cuente información que sea necesaria a través de los servicios públicos en cualquier situación que sea requerida y de forma concisa y comprensible. De igual forma los trabajadores públicos tienen que poseer la capacidad de brindar soluciones y respuestas efectivas a las necesidades de los clientes.
- Los servicios públicos tienen la responsabilidad de brindar una atención personalizada al ciudadano, que sea de forma única y preferencial.

- Los servicios públicos tienen la responsabilidad de atender lo más rápido posible, ya que los ciudadanos necesitan que se les brinden una atención eficiente en función de sus necesidades y demandas.

Devoto (2011). Dimensiona a la calidad de servicio en:

#### **2.2.2.1 Nivel de honestidad**

Según Devoto (2011), el nivel de honestidad es “la credibilidad, veracidad, confianza en que se tiene en consideración el interés del usuario. Es decir, cumplir con los compromisos, evitar murmuraciones, practicar la sinceridad y guardar discreción de los clientes” (p.10)

#### **2.2.2.2 Respuesta a los requerimientos**

Según Devoto (2011). La capacidad de respuesta es

La prontitud, agilidad o buena disposición de los colaboradores al proveer servicio. Es decir, es la capacidad para actuar en situaciones imprevistas teniendo en cuenta la prontitud de respuesta ante una solicitud con personal competente y profesional (p.20)

#### **2.2.2.3. Amabilidad y consideración**

Para Devoto (2011). La amabilidad y consideración es “la cortesía, respeto del personal en contacto hacia el cliente teniendo en cuenta la accesibilidad ante consultas, preocupación por la seguridad y tener en la organización personal comprensible y flexible hacia los clientes” (p.35).

## **2.3 Definiciones conceptuales**

### **1. ADMINISTRACION**

Según Chiavenato (2007) a la administración se considera como:

Una serie de procedimientos que comprende la planificación, organización, dirección y control de la utilización de los recursos y de las tareas y funciones en el trabajo, con la finalidad de alcanzar los objetivos y las metas impuestas en las organizaciones, pero de forma mucho más efectiva y rápida.

### **2. ADMINISTRACION PÚBLICA**

Se entiende por administración pública a:

Aquella rama que se encuentra formado por entidades estatales, y que como principal propósito debe de servir a la comunidad, de igual forma que se responsabiliza de la gestión directa y constante de las relaciones que cuenta el estado con entidades externas.

### **3. ADMINISTRADO**

Es la persona que puede ser de tipo natural o jurídico que, es sujeto pasivo de la actividad administrativa, de forma que pueda establecerse una relación entre la Administración Pública y los ciudadanos, en la que ambos forman parte de posiciones opuestas.

4. **CALIDAD DE SERVICIO.** Es una definición que proviene del concepto de calidad, y que se enfoca en la “satisfacción de las necesidades y de las aspiraciones de los ciudadanos, o usuarios; tal como la capacidad de uso” (Larrea, 1991).

## **5. CAPACITACION**

Es el proceso educativo que se lleva a cabo en un corto plazo, el que es empleado como una actividad planeada y organizada mediante el cual los trabajadores de una organización van a adquirir conocimientos teóricos y técnicas prácticas las que son indispensables para incrementar su eficiencia para el cumplimiento de las metas determinadas por la organización.

## **6. DESARROLLO PROFESIONAL**

El desarrollo profesional nace en función del proceso de una carrera profesional y que reúne una serie de factores que permiten que una persona se perfeccione con el propósito del logro de las metas establecidas por una organización. Se puede llevar a cabo por iniciativa personal o mediante el apoyo de la organización donde se trabaja.

## **7. EFICACIA**

La eficacia refiere a aquella cualidad que se posee y que permite conseguir el efecto que se busca o se estima luego de la ejecución de una actividad.

## **8. EFICIENCIA**

Hace referencia a la utilización racional de los recursos con el propósito de lograr los objetivos estimados, dicho de otra forma, se van a conseguir las metas a través del mínimo empleo de los recursos disponibles.

## **9. EVALUACION**

La evaluación se emplea con el propósito de valorizar y de caracterizar temas de interés para las organizaciones, entre las cuales están la educación, el arte, justicia, entre otros; establecidas tanto en entidades sin fines de lucro, gobiernos nacionales, regionales o locales, entre otros.

## **10. MUNICIPALIDAD**

Es una entidad que se encuentra conformado por un alcalde de una zona local o provincial, y varios concejales que tiene el propósito de administrar un municipio.

## **11. PERSONAL.**

Es el agrupamiento de personas que laboran dentro de una entidad estatal y forman parte de la Administración Pública.

## **12. PROCESO**

Se refiere a la progresión de pasos o eslabones, que se encuentran establecidas con el propósito de alcanzar algún tipo de resultado en específico.

## **13. RECLUTAMIENTO**

Se define como un proceso empleado con la finalidad de captar una serie de candidatos para laborar en un puesto de trabajo específico en una organización. Así mismo, forma parte de un programa de información, ya que las organizaciones tienden a divulgar la información, al mismo tiempo que oferta al mercado laboral oportunidades de trabajo.

#### **14. RECURSOS**

Es la agrupación de elementos dispuestos para satisfacer una necesidad o para ejecutar la actividad productiva en una organización.

#### **15. RECURSOS HUMANOS**

Se refiere como Recursos Humanos, al aporte que generan los trabajadores que forman parte de una organización, aunque generalmente se tiende a denominar al proceso de la gestión de una organización que se enfoca en la selección, inducción, contratación y retención del personal trabajador de la empresa.

#### **16. REMUNERACION**

Es la suma de dinero que se otorga como compensación que se le otorga a un trabajador como parte de un pago para la realización de sus actividades laborales

#### **17. SELECCIÓN**

Cuando se habla de selección se enfoca en la determinación de una o de varias personas para formar parte de una organización.

#### **18. SERVICIOS**

Se refiere al agrupamiento de tareas que tienen como propósito la satisfacción de las necesidades de los clientes. Es debido a ello que estos servicios van a conformar una serie de actividades que son empleadas para la planificación de las actividades realizadas por un conjunto de trabajadores.



## **19. SERVICIOS PUBLICOS**

Es el agrupamiento de tareas y actividades que están enfocadas en las prestaciones otorgadas por las entidades públicas y normadas por la legislación de cada país, y que tiene el propósito de enfrentar las diferentes situaciones del funcionamiento social.

## **20. SERVIR**

Servir forma parte de un:

Sistema administrativo adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros, que tiene jurisdicción a nivel nacional y que ejerce su poder sobre las entidades que forman parte de la Administración Pública, ocupando la calidad de superior que supervisa al sistema administrativo de la gestión de los recursos humanos.

## **21. TRABAJO**

Se denomina a las actividades ejecutadas por una persona muy aparte de sus características, lo que quiere decir que todas las acciones realizadas por las personas entre las diversas actividades que una persona puede ser capaz y que se encuentra dispuesto a realizar según su naturaleza.

## **22. USUARIOS**

Son las personas que emplean algún servicio o algún bien en específico, que puede ser de tipo pública o privada.

## **2.4 Formulación de hipótesis**

### **2.4.1 Hipótesis general**

Existe relación significativa entre la gestión de recursos humanos y calidad de servicio en la Unidad de Gestión de Residuos de la Municipalidad Provincial de Huacho – 2018

### **2.4.2 Hipótesis específicas**

Existe relación significativa entre el Proceso de Gestión de Recursos Humano y la Calidad de Servicio en la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos de la Municipalidad Provincial de Huacho, 2018.

Existe relación significativa entre la remuneración y la Calidad de Servicio en la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos de la Municipalidad Provincial de Huacho, 2018.

Existe relación significativa entre los incentivos y la Calidad de Servicio en la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos de la Municipalidad Provincial de Huacho, 2018

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1 Diseño metodológico**

##### **3.1.1 Tipo**

Según el enfoque establecido para la investigación se encuentra dentro del tipo mixto que posee carácter cualitativo y cuantitativo, en función a una investigación descriptiva y propositiva. Siendo de tipo descriptiva con diseño de campo, ya que va a especificar la situación sobre el estado del problema de eficiencia en la administración de los recursos humanos y como este influye en la calidad de los servicios que se prestan, así mismo sobre sus limitaciones y puntos débiles.

##### **3.1.2 Enfoque**

Presenta como enfoque al Cuantitativo, ya que se va enfocar primordialmente en los factores que son medibles y susceptibles para la cuantificación, así mismo para determinar aquellos patrones de conducta y de comprobación de teorías. De igual forma es de forma secuencial y probatorio, ya que cada paso antecede a la que sigue y no se pueden saltar los pasos, por lo que el orden establecido es estricto y no puede ser redefinido ninguna de estas. (Hernandez , Fernandez, & Baptista)

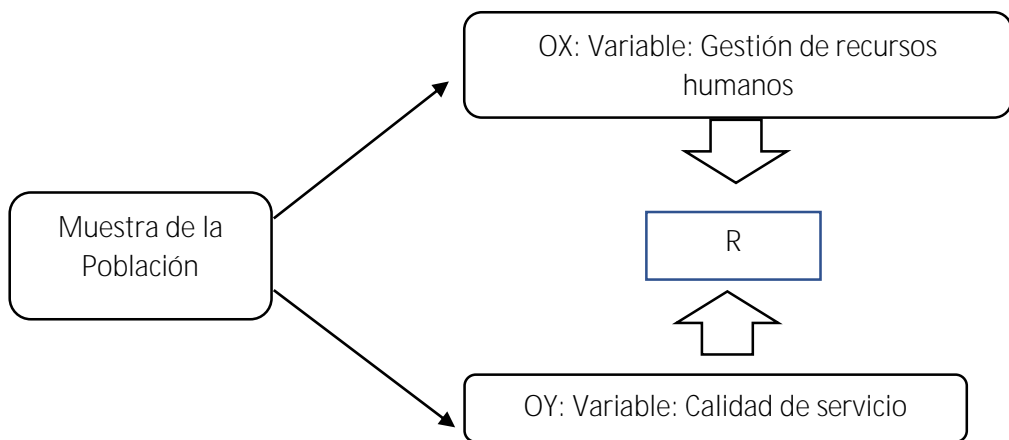
A partir de las preguntas establecidas se van a determinar las hipótesis y la Operacionalización de las variables, para ello se establece un plan para probarlas, de forma que se van a medir las variables en un contexto específico, se van a estudiar los indicadores resultantes del análisis estadístico, y para ello se determinan las conclusiones respectivas (p.4)

### 3.1.3 Alcance

Para Arias (2012), el propósito de las investigaciones de tipo correlacional es:

La identificación y determinación de relaciones de asociación que se presentan entre dos o más variables. En este caso, las variables son medibles primero y posteriormente se llevan a cabo pruebas de contrastación de hipótesis y la ejecución de las técnicas estadísticas para el análisis en el que se determina la relación. De forma que este tipo de investigación con enfoque correlacional no determina la forma de las relaciones casuales, para aportar manifestaciones de las causas factibles del problema (p. 25).

Las variables que intervienen se interrelacionan bajo el siguiente esquema:



M: Muestra

OX: Observación de la variable X en una sola Oportunidad.

OY: Observación de la variable Y en una sola Oportunidad.

R : Grado de relación entre las dos variables

## 3.2 Población y muestra

### 3.2.1 Población

Se entiende por población "Al agrupamiento finito o infinito de componentes que cuentan con cualidades similares, hacia los que se encuentran dirigidos las conclusiones y recomendaciones de la investigación. Se encuentra delimitada por la problemática y por el objetivo de la investigación" (Arias, 2006). De forma que, se empleara un grupo de personas con cualidades comunes que serán objetos de estudio. La población de la presente investigación está determinada por 120 colaboradores de la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos de la Municipalidad Provincial de Huacho.

### 3.2.2 Muestra

En un inicio, se estableció como técnica de muestreo al muestreo aleatorio simple, ya que concuerdan con las especificaciones que van a garantizar que la distribución p es aproximadamente normal. De forma que, se emplea la fórmula para n, la cual es la siguiente:

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

Z = Tabla de distribución normal estándar (1.96) para el 95% de confiabilidad

P= Proporción de población que posee las características de interés

Q= 5% margen de error

N= Cantidad total de colaboradores 120

n= Muestra

Reemplazando en la ecuación:

$$n = \frac{1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5 \cdot 501}{0.05^2 (120-1) + 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5} = 92$$

### 3.3 Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICION Conceptual	DIMENSIONES	INDICADORES	Ítems	ESCALA	INSTRUMENTO
<b>VARIABLE X:</b>  <b>GESTION DE RECURSOS HUMANOS</b>	(Chiavenato, 1999), en su Teoría de la administración de recursos humanos refiere que se debe tener en cuenta al personal como un recurso valioso, para el logro de los objetivos o metas de la empresa y los de cada trabajador, utilizando: "La planeación, coordinación, organización, desarrollo y control de técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal, la organización busca en resumen cumplir los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo.	<b>1. Proceso</b>	1.1. Eficacia	1-8	LIKERT  1= Nunca 2=Casi Nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre	Encuesta
			1.2. Eficiencia			
			1.3. Cumplimiento			
			1.4. Evaluación			
			1.5. Calidad			
		<b>2. Remuneración</b>	2.1. Ingreso- egreso	9-13		
			2.2. Planeación presupuestal y financiera			
		<b>3. Incentivos</b>	3.1. Recompensa	14-15		
			3.2. Liderazgo			
			3.3. Comunicación			
			3.4. Motivación			

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Ítems	ESCALA	INSTRUMENTO
<b>VARIABLE Y:</b> CALIDAD DE SERVICIO	Devoto (2011), Cuando se habla de calidad de servicio, nunca se debe olvidar que el servicio es prestado a un usuario, el cual resulta ser la razón esencial de la existencia del servicio y por lo tanto el principal juez de que tan sobresaliente, bueno o deficiente ha sido este. De ahí que se prefiere hablar de calidad de servicio percibida, que no es otra cosa que la calidad de servicio desde el punto de vista del usuario.	4. Nivel de honestidad	4.1. Cumplir con sus compromisos.	16-19	LIKERT LIKERT  1= Nunca 2=Casi Nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre	Encuesta
			4.2. Evitar la murmuración.			
			4.3 Sinceridad.			
			4.4. Guardar discreción			
		5. Respuesta a los requerimientos	5.1. Prontitud de respuesta ante una solicitud.	20-22		
			5.2. Personal competente y profesional.			
		6. Amabilidad y consideración	6.1. Accesibilidad ante consultas.	23-26		
			6.2. Preocupación por la seguridad			
			6.3. Personal comprensible y flexible			

### **3.4 Técnicas e instrumentos de relación de datos**

#### **3.4.1 Técnicas a emplear**

Para la aplicación del instrumento se coordinará con la Municipalidad Provincial de Huacho, para que a su vez solicite el permiso al gerente del área y poder aplicar la encuesta a los funcionarios y colaboradores.

Los cuestionarios serán aplicados personalmente a los integrantes que conforman la población muestral de mi investigación. La aplicación de la encuesta será en una sesión de 30 minutos como máximo.

La prueba será aplicada dentro de las instalaciones del área Unidad de Gestión de Residuos Sólidos, la cual se iniciará dándoles las instrucciones, solicitándoles que respondan a todo el cuestionario. Para evitar el sesgo se enfatizará en que no hay respuestas correctas ni incorrectas.

Cuando los colaboradores terminen la prueba se les ira revisando que todos los ítems hayan sido contestados.

#### **3.4.2 Descripción de instrumentos**

##### **Cuestionario**

Esta técnica se empleará para evaluar la Administración de Recursos Humanos de la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos de la Municipalidad Provincial de Huacho.

### **3.5 Técnicas para el procesamiento de la información**

Básicamente el estudio comprende tres etapas:

Primera, destinada a la recolección de información general, revisión rápida de estudios realizados, textos, publicaciones oficiales, informes estadísticos, búsquedas por internet de publicaciones electrónicas, visitas a bibliotecas de instituciones relacionadas con el tema. Esta etapa se concluyó con la



aprobación del informe de tesis por la unidad de grados y títulos profesionales de la facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

Segunda, consistió en la preparación de materiales para la recopilación de datos en el campo. Entre estas el diseño, elaboración del instrumento y aplicación de la encuesta a los colaboradores de la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos de la Municipalidad Provincial de Huacho.

Tercera, consistió en el procesamiento, interpretación de los datos recopilados y finalmente las conclusiones.

Para ello se empleó el procesador Statistical Package of Social Sciences (SPSS versión 25), versión en español, con ayuda del EXCEL 2016 para la tabulación de los datos. Se confeccionará una base de datos realizándose análisis estadístico descriptivo con medida de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación estándar).

### **Confiabilidad del Instrumento**

Para determinar la confiabilidad se empleó el Alfa de Cronbach. El método para calcular la consistencia en la cual se encuentra sustentado el Alfa de Cronbach va a facilitar la estimación de la fiabilidad de los instrumentos para la medición en base a una serie de ítems, para lo cual se estima que tengan la misma medida sobre el constructo.

Para esto la validez determinada para un instrumento hace referencia al grado en el cual el instrumento tiene la medida que se estimaba. Y la fiabilidad de la consistencia del instrumento se mide a través del Alfa de Cronbach. Para esto se establece que los Ítems, que son de tipo Likert, midan un mismo constructo y que se encuentren directamente relacionados (Welch & Comer, 1988).

A medida que se encuentren más cerca el índice del Alfa a 1, mayor será la consistencia de los ítems estudiados, por lo que la fiabilidad que se determina para esta escala tiene que ser obtenido en función a los datos resultantes de la muestra para asegurar que la medida del constructo sea de la investigación. Como criterio general, George y Mallery (2003, p. 231) Sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

- Coeficiente alfa > 0.9 es excelente
- Coeficiente alfa > 0.8 es bueno
- Coeficiente alfa > 0.7 es aceptable
- Coeficiente alfa < 0.6 es cuestionable
- Coeficiente alfa < 0.5 es pobre

Luego se Aplicó SPSS. V.25 a una muestra piloto para obtener el coeficiente alfa de Cronbach el cual indicará el nivel de confianza del instrumento.

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,962	26

Conclusión: La confiabilidad del instrumento según la escala de George es excelente porque el coeficiente de Alfa de Cronbach es 0.962

## CAPITULO IV

### RESULTADO

#### 4.1 Descripción de los resultados

##### 4.1.1 Resultados de la variable gestión de recursos humanos y sus dimensiones

Tabla 1  
*Gestión de recursos humanos*

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS		
NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	54	59%
DEFICIENTE	0	0%
REGULAR	38	41%
TOTAL	92	100%

Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la unidad de residuos sólidos de la municipalidad provincial de Huacho, 2018

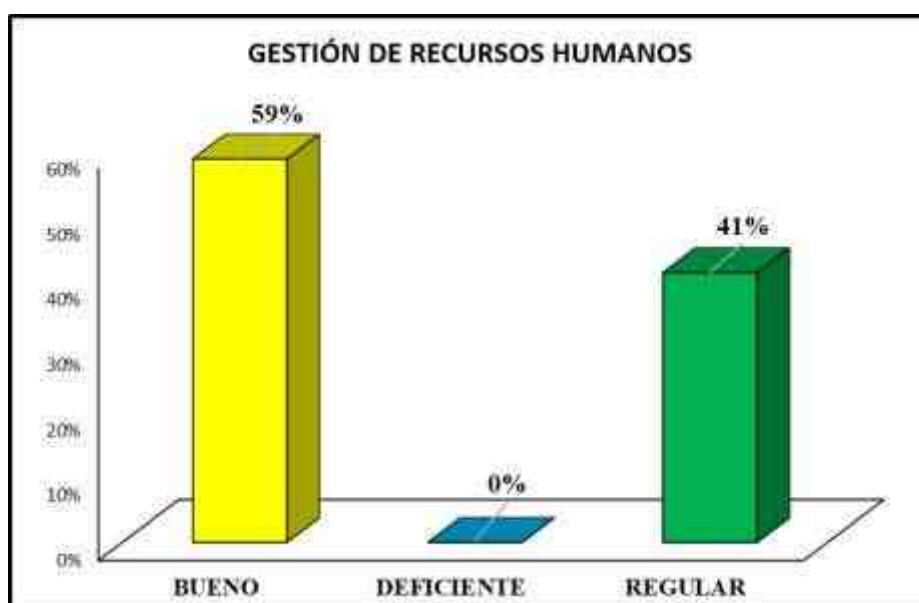


Figura 2. Gestión de recursos humanos

Se realizó una encuesta a 92 colaboradores de la unidad de residuos sólidos de la municipalidad provincial de Huacho, sobre gestión de recursos humanos. De los cuales el **59%** de los encuestados, manifiestan que la gestión de recursos humanos es buena; es decir, se preocupan por el proceso, remuneración e incentivos. Además, el **41%** de los encuestados indican que la gestión de recursos humanos es regular.

Tabla 2  
*Proceso*

PROCESO		
NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	78	85%
DEFICIENTE	0	0%
REGULAR	14	15%
TOTAL	92	100%

Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la unidad de residuos sólidos de la municipalidad provincial de Huacho, 2018

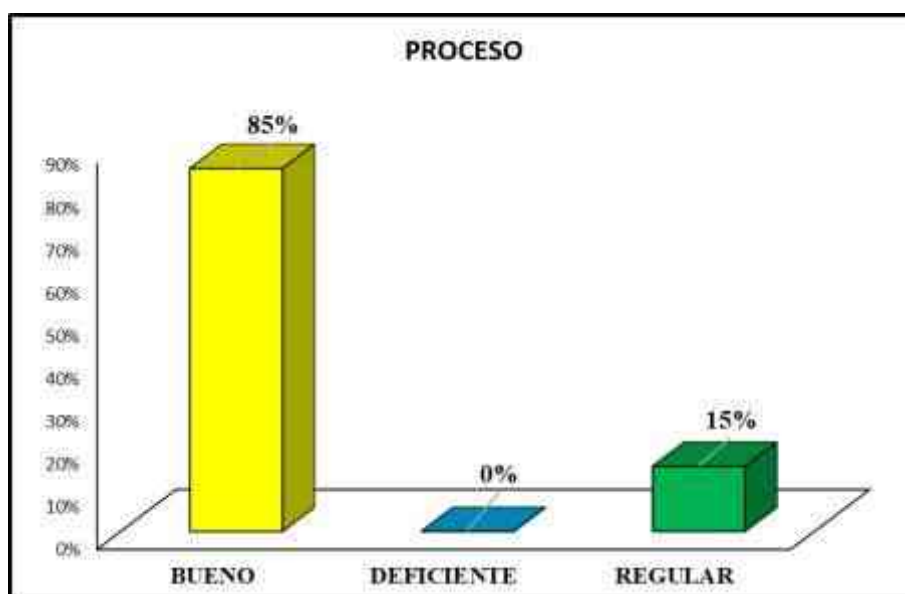


Figura 3. Proceso

Debo precisar que el **85%** de 92 colaboradores de la unidad de residuos sólidos de la municipalidad provincial de Huacho, manifestaron que la gestión de proceso es buena; es decir, practican la eficacia, eficiencia, cumplimiento, evaluación y calidad. Además, el **15%** de los encuestados indican que la gestión de proceso es regular.

Tabla 3  
*Remuneración*

REMUNERACIÓN		
NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	54	59%
DEFICIENTE	10	11%
REGULAR	28	30%
TOTAL	92	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la unidad de residuos sólidos de la municipalidad provincial de Huacho, 2018

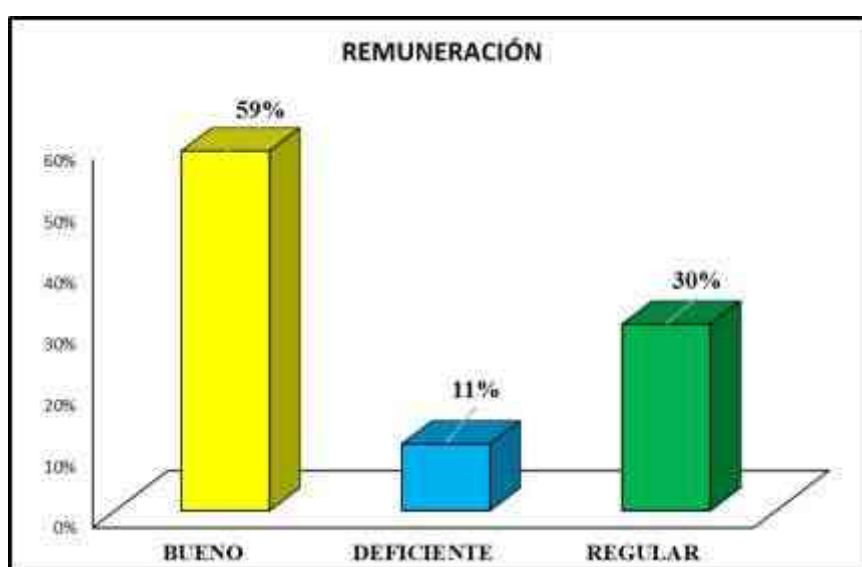


Figura 4. Remuneración

En la tabla 3 y figura 4 se precisa que el **59%** de 92 colaboradores de la unidad de residuos sólidos de la municipalidad provincial de Huacho; manifiestan que la remuneración es buena; es decir, tienen en cuenta los ingresos y egresos, realizan la planeación presupuestal y financiera. Además, el 30% de los encuestados indicaron que la remuneración es regular. Finalmente, el 11% de los encuestados expresaron que la remuneración es deficiente.

Tabla 4  
*Incentivos*

INCENTIVOS		
NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	21	23%
DEFICIENTE	40	43%
REGULAR	31	34%
TOTAL	92	100%

Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la unidad de residuos sólidos de la municipalidad provincial de Huacho, 2018

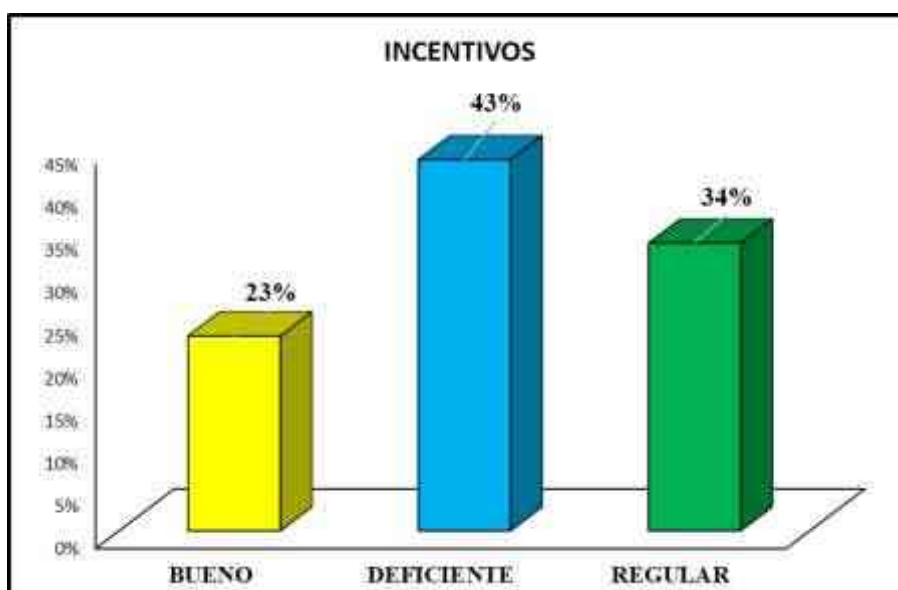


Figura 5. Incentivos

En la tabla 4 y figura 5 se precisa que el **23%** de 92 colaboradores de la unidad de residuos sólidos de la municipalidad provincial de Huacho; manifiestan que los incentivos son buenos; es decir, es decir la empresa se preocupa por brindarles capacitación, estímulos y alimentación. Además, el 34% de los encuestados indicaron que los incentivos son regulares. Finalmente, el 43% de los encuestados expresaron que los incentivos son deficientes.

#### 4.1.2. Descripción de los Resultados de la variable calidad de servicio y sus dimensiones

Tabla 5

*Calidad de servicio*

CALIDAD DE SERVICIO		
NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	62	67%
DEFICIENTE	10	11%
REGULAR	20	22%
TOTAL	92	100%

Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la unidad de residuos sólidos de la municipalidad provincial de Huacho, 2018

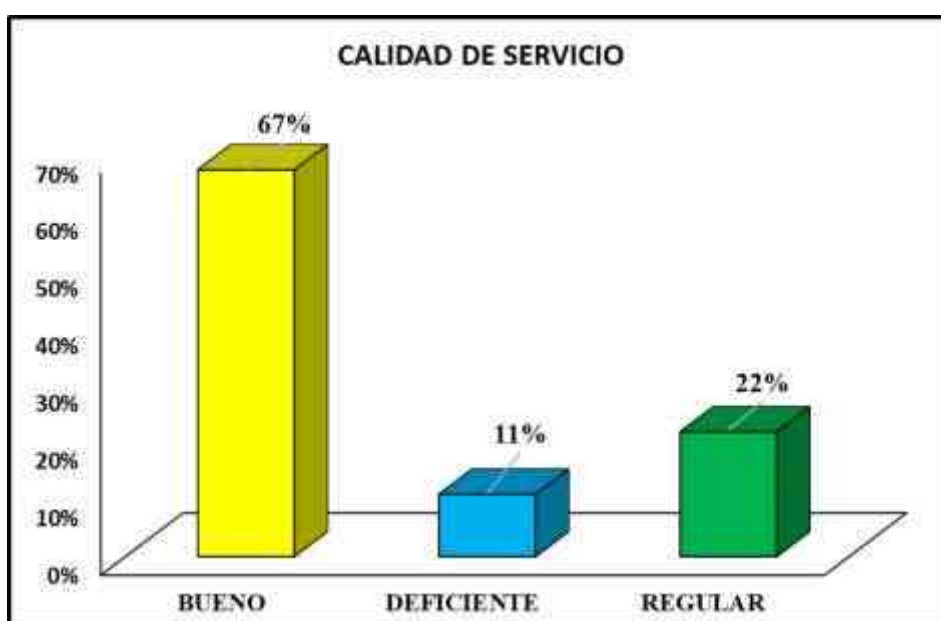


Figura 6. Calidad de servicio

Se realizó una encuesta a 92 colaboradores de la unidad de residuos sólidos de la municipalidad provincial de Huacho, sobre calidad de servicio. De los cuales el **67%** de los encuestados, manifiestan que la calidad de servicio que brindan es buena; es decir, tienen en cuenta el nivel de honestidad, respuesta inmediata respuesta a los requerimientos, son amables y considerados. Además, el **22%** de los encuestados indican que la calidad de servicio es regular. Finalmente, el 11% de los encuestados indicaron que la calidad de servicio es deficiente.

Tabla 6  
Nivel de honestidad

NIVEL DE HONESTIDAD		
NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	38	41%
DEFICIENTE	13	14%
REGULAR	41	45%
TOTAL	92	100%

Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la unidad de residuos sólidos de la municipalidad provincial de Huacho, 2018

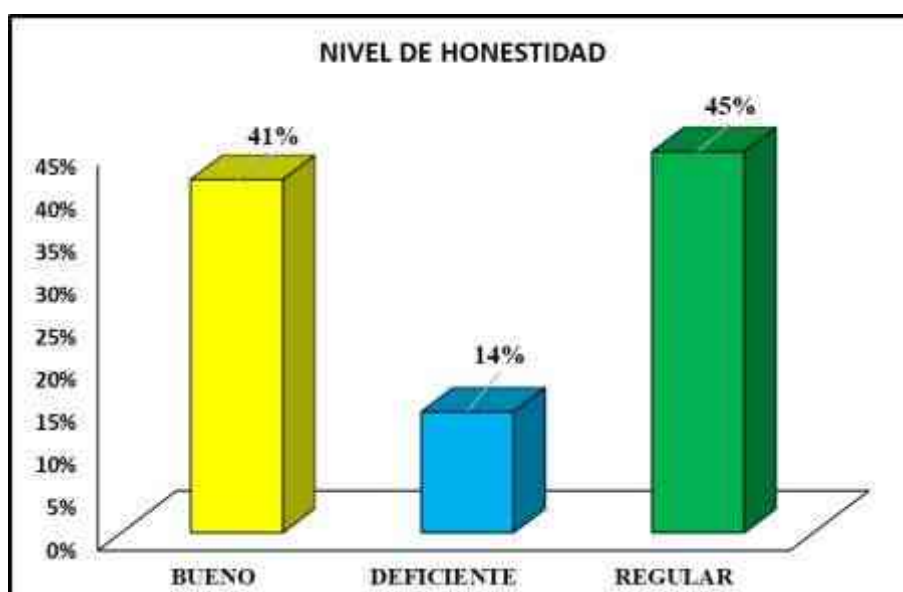


Figura 7. Nivel de honestidad

Se realizó una encuesta a 92 colaboradores de la unidad de residuos sólidos de la municipalidad provincial de Huacho, sobre nivel de honestidad. De los cuales el **41%** de los encuestados, manifiestan que el nivel de honestidad es bueno; es decir, cumplen con los compromisos, evitan las murmuraciones y son sinceros. Además, el **45%** de los encuestados indican que el nivel de honestidad es regular. Finalmente, el 14% de los encuestados indicaron que el nivel de honestidad en dicha institución es deficiente.



Tabla 7  
*Respuesta a los requerimientos*

<b>RESPUESTA A LOS REQUERIMIENTOS</b>		
NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	82	89%
DEFICIENTE	0	0%
REGULAR	10	11%
TOTAL	92	100%

Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la unidad de residuos sólidos de la municipalidad provincial de Huacho, 2018



Figura 8. Respuesta a los requerimientos

De la tabla 7 y figura 8 se aprecia que el **89%** de 92 colaboradores de la unidad de residuos sólidos de la municipalidad provincial de Huacho; manifiestan que las respuestas a los requerimientos son buenas; es decir, brindan prontitud de respuesta ante una solicitud y cuentan con personal competente y profesional. Además, el 11% de los encuestados indicaron que la respuesta a los requerimientos es regular.

Tabla 8: Amabilidad y consideración

AMABILIDAD Y CONSIDERACIÓN		
NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	82	89%
DEFICIENTE	0	0%
REGULAR	10	11%
TOTAL	92	100%

Nota: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la unidad de residuos sólidos de la municipalidad provincial de Huacho, 2018

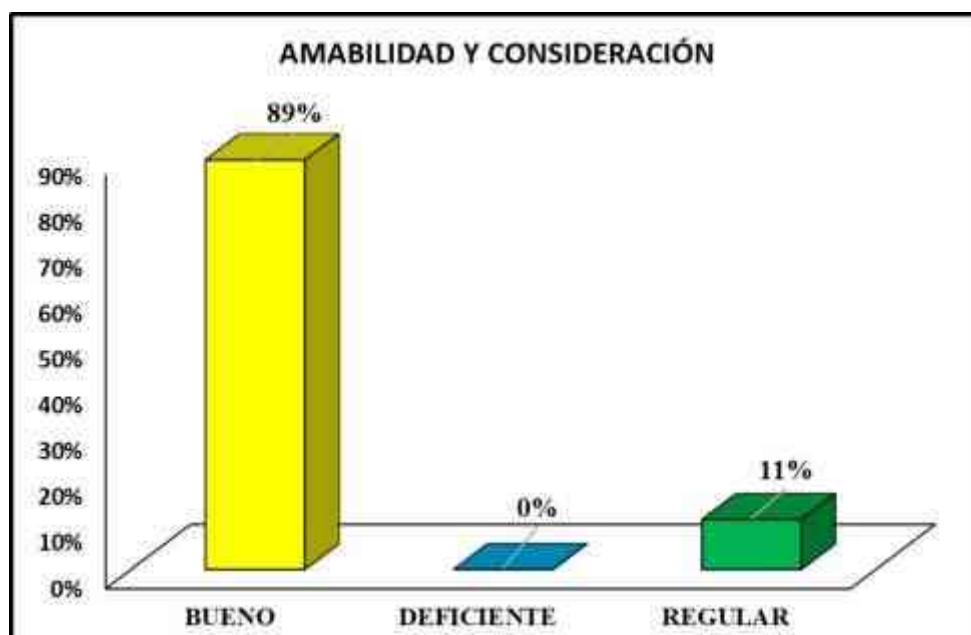


Figura 9. Amabilidad y consideración

De la tabla 8 y figura 9 se aprecia que el **89%** de 92 colaboradores de la unidad de residuos sólidos de la municipalidad provincial de Huacho; manifiestan que la amabilidad que practican es buena; es decir, son accesibles ante las consultas, se preocupan por la seguridad, tienen personal comprensible y flexible. Además, el 11% de los encuestados indicaron que la amabilidad que practican es regular.

## 4.2. Prueba de Normalidad

Tabla 9: Prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov-Smirnov

*Pruebas de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
GESTION DE RECURSOS HUMANOS	,154	92	,000	,920	92	,000
CALIDAD DE SERVICIO	,115	92	,004	,950	92	,002
PROCESO	,210	92	,000	,913	92	,000
REMUNERACIÓN	,152	92	,000	,917	92	,000
INCENTIVOS	,204	92	,000	,902	92	,000
NIVEL DE HONESTIDAD	,129	92	,001	,952	92	,002
RESPUESTA A LOS REQUERIMIENTOS	,191	92	,000	,926	92	,000
AMABILIDAD Y CONSIDERACIÓN	,161	92	,000	,909	92	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia

La tabla 9 presenta los resultados de la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov-Smirnov. Se observa que las variables no se aproximan a una distribución normal ( $p < 0.05$ ). En este caso debido a que se determinaran correlaciones entre variables y dimensiones, la prueba estadística que se utilizó es la no paramétrica. Es decir, el estadístico Rho de Spearman.

### 4.3 Contrastación de hipótesis

#### PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS GENERAL

**H<sub>0</sub>**: No existe relación directa entre la Gestión de recursos Humanos y Calidad de Servicio de la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos de la Municipalidad Provincial de Huacho, 2018

**H<sub>1</sub>**: Existe relación directa entre la Gestión de recursos Humanos y Calidad de Servicio de la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos de la Municipalidad Provincial de Huacho, 2018

#### DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la H<sub>0</sub>.

Si el valor de **p<0.05** se rechaza **H<sub>0</sub>**.

**Aplicamos SPSS v25:**

Tabla 10: Gestión de recursos humanos y calidad de servicio

Correlaciones

			GESTION DE RECURSOS HUMANOS	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	GESTION DE RECURSOS HUMANOS	Coefficiente de correlación	1,000	,848**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	,848**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

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

Fuente: Elaboración Propia

#### **INTERPRETACIÓN:**

Como se observa en la tabla 10 la significancia asintótica (**0,000**) es menor que el nivel de significación (**0.05**), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, existe relación directa entre la Gestión de recursos Humanos y Calidad de Servicio de la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos de la Municipalidad Provincial de Huacho, 2018. Además, la correlación de Rho de Spearman es **0.848**, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y alta.

## PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS ESPECÍFICA 1

**H<sub>0</sub>:** El Proceso Gestión de Recursos Humano no se relaciona directamente con la Calidad de Servicio de la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos de la Municipalidad Provincial de Huacho, 2018

**H<sub>1</sub>:** El Proceso Gestión de Recursos Humano se relaciona directamente con la Calidad de Servicio de la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos de la Municipalidad Provincial de Huacho, 2018

## DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la H<sub>0</sub>.

Si el valor de **p<0.05** se rechaza H<sub>0</sub>.

**Aplicamos SPSS v25:**

*Tabla 11: Correlación entre el proceso de gestión de recursos humanos y calidad servicio*

Correlaciones				
			PROCESO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	PROCESO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	Coefficiente de correlación	1,000	,776**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	,776**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

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

Fuente: Elaboración propia

## **INTERPRETACIÓN:**

Como se observa en la tabla 11 la significancia asintótica **0,000** es menor que el nivel de significación **0.05**, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, el Proceso Gestión de Recursos Humano se relaciona directamente con la Calidad de Servicio de la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos de la Municipalidad Provincial de Huacho, 2018. Además, la correlación de Rho de Spearman es **0.776**, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y alta.

## PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS ESPECÍFICA 2

**H<sub>0</sub>:** La remuneración no se relaciona directamente con la Calidad de Servicio de los trabajadores de la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos de la Municipalidad Provincial de Huacho, 2018

**H<sub>1</sub>:** La remuneración se relaciona directamente con la Calidad de Servicio de los trabajadores de la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos de la Municipalidad Provincial de Huacho, 2018

## DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la H<sub>0</sub>.

Si el valor de **p<0.05** se acepta **H<sub>1</sub>**.

**Aplicamos SPSS V25:**

*Tabla 12: Correlación entre la remuneración y calidad de servicio*

<i>Correlaciones</i>				
			CALIDAD DE SERVICIO	REMUNERACIÓN
Rho de Spearman	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	1,000	,803**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
Rho de Spearman	REMUNERACIÓN	Coefficiente de correlación	,803**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

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

Fuente: Elaboración propia

### **INTERPRETACIÓN:**

Como se observa en la tabla 12 la significancia asintótica **0,000** es menor que el nivel de significación **0.05**, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, la remuneración se relaciona directamente con la Calidad de Servicio de los trabajadores de la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos de la Municipalidad Provincial de Huacho, 2018. Además, la correlación de Rho de Spearman **0.803**, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y moderada.

### PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS ESPECÍFICA 3

**H<sub>0</sub>**: No existe relación directa entre los incentivos y la Calidad de Servicio en la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos de la Municipalidad Provincial de Huacho, 2018

**H<sub>1</sub>**: Existe relación directa entre los incentivos y la Calidad de Servicio en la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos de la Municipalidad Provincial de Huacho, 2018

### DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Utilizamos el siguiente criterio:

Si la significancia asintótica (**p**) > al nivel de significancia (**0.05**), se acepta la H<sub>0</sub>.

Si el valor de **p**<**0.05** se acepta **H<sub>1</sub>**.

**Aplicamos SPSS V25:**

*Tabla 13: Correlación entre los incentivos y la calidad de servicio*

		<i>Correlaciones</i>		
			INCENTIVOS	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	INCENTIVOS	Coefficiente de correlación	1,000	,742**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	92	92
	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	,742**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	92	92

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

Fuente: Elaboración propia

### **INTERPRETACIÓN:**

Como se observa en tabla 13 la significancia asintótica **0,000** es menor que el nivel de significación **0.05**, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (hipótesis del investigador). Es decir, existe relación directa entre los incentivos y la Calidad de Servicio en la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos de la Municipalidad Provincial de Huacho, 2018. Además, la correlación de Rho de Spearman es **0.742**, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es directa y alta.

## CAPITULO V

### DISCUSIÓN CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1 Discusión

En esta investigación se realizó una comparación de los resultados obtenidos con otras investigaciones similares, distinguiendo las variables estudiadas o su respectiva relación, destacando aspectos de similitud o discrepancia con los antecedentes y fuentes teóricas citadas en esta investigación.

Los resultados obtenidos en esta investigación conducen en términos generales a establecer que existe relación directa entre la Gestión de recursos Humanos y Calidad de Servicio de la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos de la Municipalidad Provincial de Huacho, 2018. Además, la correlación de Rho de Spearman es 0.848, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y alta. Este resultado guarda similitud con lo expresado por Arbulù, (2016). En su tesis “Gestión de recursos humanos y calidad de servicio, en el juzgado de paz letrado de La Banda de Shilcayo, San Martín”. La investigación es presentada en la universidad Cesar Vallejo de la Escuela de Posgrado de Maestría con el propósito de optar el grado académico de Magister en Gestión Pública. Logró demostrar que sí, existe una relación entre ambas variables y es cuadrática. Debido a que la nube de datos se ajusta razonablemente a una recta con pendiente positiva. Siendo el coeficiente de determinación lineal 0,372.



En forma similar también con los aportes de Vargas (2016). En su tesis “Administración de recursos humanos y la calidad de servicio al público en la municipalidad del centro poblado de salcedo puno”. La investigación es presentada en la Universidad Nacional Altiplano de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas, escuela profesional de Ciencias Contables. La investigación tiene como objetivo general. La cual concluye: De acuerdo al análisis porcentual de la encuesta aplicada y de la entrevista efectuada al administrador de la Municipalidad del Centro Poblado de Salcedo, se concluye que la Administración de Recursos Humanos se muestra en promedio regular, asimismo se detectó la existencia de varias deficiencias, tales como: no existe proceso de selección de personal, las remuneraciones que perciben los servidores de la Municipalidad es baja y muy baja acorde al mercado laboral y no existen capacitaciones al personal. Es ante ello que el 62% de los trabajadores califica en promedio a la Administración de Recursos Humanos como regular y deficiente (35% y 27%) respectivamente y solo el 9% de ellos lo califican como excelente y muy bueno (5% y 4%) respectivamente. Por lo tanto, el objetivo 1 fue alcanzado satisfactoriamente, y la hipótesis 1 queda demostrada. El resultado obtenido en la presente investigación guarda relación con el autor mencionado, es decir el Proceso Gestión de Recursos Humano se relaciona directamente con la Calidad de Servicio de la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos de la Municipalidad Provincial de Huacho, 2018. Además, la correlación de Rho de Spearman es **0.776**, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y alta.

Así mismo Osorio (2015). En su tesis “Gestión de talento humano y la calidad de servicio en el Minimarket Adonay del distrito de Andahuaylas”. La investigación es presentada en la Universidad Nacional de Trujillo de la Facultad de Ciencias económicas, escuela académica profesional de Administración. Logro determinar que Siendo el objetivo general establecer la relación que existe entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en el Minimarket Adonay del distrito de Andahuaylas, 2015, al ser sometida al coeficiente de Spearman, nos da una correlación directa, positiva, moderada, es decir, que a medida que se incremente la relación en un mismo sentido, crece o cae para ambas variables. La significatividad (0,004) es muy alta por que la evidencia estadística demuestra que el resultado es menor a 0,05. Estos resultados tienen similitud con lo hallado en esta investigación, que la remuneración se relaciona directamente con la Calidad de Servicio de los trabajadores de la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos de la Municipalidad Provincial de Huacho, 2018. Además, la correlación de Rho de Spearman 0.803, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y moderada.

En forma similar también con los aportes de Guevara & contreras (2014). En su tesis “Gestión de recursos humanos y calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 7012 Jesús de La Misericordia” del distrito de Surquillo. La investigación es presentada en la Universidad Cesar Vallejo de la Escuela de Posgrado de Maestría con el propósito de optar el grado académico de Magister en Administración de la Educación. Demostró que Teniendo presente los resultados estadísticos, existe una relación moderada entre la gestión de recursos humanos y la calidad del servicio educativo en la

institución educativa N°7012 “Jesús de la Misericordia” del distrito de Surquillo en el año 2014; en un porcentaje de 14%; ya que el nivel de significancia calculada es  $p < .05$  y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de, 451. El resultado obtenido en la presente investigación guarda relación con el autor mencionado, es decir existe relación directa entre los incentivos y la Calidad de Servicio en la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos de la Municipalidad Provincial de Huacho, 2018. Además, la correlación de Rho de Spearman es **0.742**, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es directa y alta.



## 5.2 Conclusiones

De las pruebas realizadas, concluyo en:

Existe relación directa entre la Gestión de recursos Humanos y Calidad de Servicio de la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos de la Municipalidad Provincial de Huacho, 2018. Además, la correlación de Rho de Spearman es 0.848, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y alta

El Proceso Gestión de Recursos Humano se relaciona directamente con la Calidad de Servicio de la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos de la Municipalidad Provincial de Huacho, 2018. Además, la correlación de Rho de Spearman es **0.776**, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y alta.

La remuneración se relaciona directamente con la Calidad de Servicio de los trabajadores de la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos de la Municipalidad Provincial de Huacho, 2018. Además, la correlación de Rho de Spearman 0.803, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es positiva y moderada.

Existe relación directa entre los incentivos y la Calidad de Servicio en la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos de la Municipalidad Provincial de Huacho, 2018. Además, la correlación de Rho de Spearman es 0.742, de acuerdo a la escala de Bisquerra dicha correlación es directa y alta.

### **5.3 Recomendaciones**

De acuerdo a los resultados obtenidos en esta investigación, recomiendo al director de la unidad de gestión de residuos sólidos de la Municipalidad Provincial de Huacho.

Es pertinente tomar en cuenta que la administración de la Gestión de recursos humanos en la unidad de gestión de residuos sólidos de la Municipalidad Provincial de Huacho no está siendo tomada en cuenta en los planes de la alta dirección, así que recomiendo que la alta dirección, considere aplicar planes a largo plazo, en el mejoramiento del diseño de la gestión de recursos humanos, debe analizar primeramente los trabajadores de la unidad para encontrar quienes son eficientes y cuales ineficientes, y partir de ahí formular los planes con un enfoque en la gestión de recursos humanos, con la asesoría de un especialista en la materia.

La unidad residuos sólidos debe capacitar a sus trabajadores sobre la importancia del trabajo correlacionado como un todo a nivel interno y externo de la unidad, a la vez informarle de las medidas e implementaciones que se tomarán para que ellos puedan elaborar sus planes anuales e incluir en ellos no solo metas numéricas, sino metas de nivel de participación que tendrán con las demás.

La unidad de residuos sólidos debe plasmar una estrategia enfocada en que puntos o necesidades que la población específicamente le demanda; está se encargara en satisfacer, y partir de ahí con la participación del gerente del área a través de un plan concertado establecer medidas para erradicar las falencias que tiene cada área y potencializar la integración del área internas de la institución.

El jefe de la unidad de residuos sólidos debe evaluar permanentemente el desempeño de los colaboradores para capacitarlos y de esta manera continuar mejorando la calidad de servicio a los usuarios.

## CAPITULO VI

### FUENTES DE INFORMACIÓN

#### 6.1 Referencias

- Abad, M., & Pincay, D. (2014). Análisis de calidad del servicio al cliente interno y externo para propuesta de modelo de gestión de calidad en una empresa de seguros de Guayaquil. (*Tesis de pregrado*). Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil.
- Arbulú, M. (2016). Gestión de recursos humanos y calidad de servicio, en el juzgado de paz letrado de la Banda de Shilcayo, San Martín - 2016. (*Tesis de pregrado*). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto.
- Arias, F. G. (2006). *El Proyecto de Investigación*. Episteme.
- Casermeyro, M. (2011). *Técnicas de Información y atención al cliente/consumidor*. Malaga, Argentina: Iceditorial.
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la Teoría de la Administración*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Colunga Davila, C. (1995). *La calidad en el servicio* (Reimpresión ed.). (panorama, Ed.)
- Dessler, G. (2001). *Administración del Personal*.
- Devoto, R. (2011). *La calidad del servicio percibida en el sector público*. Pontificia Universidad Católica de Valparaíso., Valparaíso. Chile: Universidad Católica Valparaíso.
- Douglas Hoffman, K., & Bateson, J. (2011). *Marketing de servicio*. cuarta edición.
- Dubrin, A. (2008). *Relaciones Humanas: Comportamiento humano en el trabajo* (novena ed.).
- Espín, M. (2016). Modelo para la Gestión del Talento Humano orientado al alto desempeño de los docentes y directivos de la universidad nacional de Chimborazo. (*Tesis de doctorado*). Universidad Nacional de la Habana, Habana.



- Evans, W. (2008). *Administracion y Control de la Calidad* (novenno ed.).
- Feigebaum. (1945). *La Calidad como Gestion*.
- Fernandez, J. (2008). *Dirigir personas en la empresa* (1ra ed.). Madrid: Piramide.
- Guevara, D., & Contreras, K. (2017). Gestión de recursos humanos y calidad del servicio educativo en la institución educativa N°7012 "Jesús de la Misericordia" del distrito de Surquillo en el año 2014. (*Tesis de posgrado*). Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Hernandez , S., Fernandez, C., & Baptista, L. (s.f). Metodologia de la Investigacion. Mexico.
- Lama, e. M. (2001). *Cultura de calidad de servicio*. trillas.
- Larrea, P. (1991).
- Larrea, p. (1991). *Calidad de servicio: del marketin a la estrategia* (Diaz de santos ed.). Madrid.
- Madero, S. (2012). *Análisis de los procesos de recursos humanos y su influencia en los bonos de prestaciones*. (Vol. 28). Monterrey, Mexico: Universidad del Valle.
- Martinez, M. (s.f). *Modelo de Gestion de Recursos Humanos*.
- Massaro, V. (2015). “¿Cómo define el aporte de la gestión del desempeño a la rentabilidad del negocio, empresas de tecnología en Colombia? (*Tesis de maestría*). Universidad uenos Aires, Buenos Aires.
- Montes , J., & Gonzalez, P. (2010). *Seleccion de personal*.
- Morales Gutierrez. (2002). *Teorias de Gestion de Recursos Humanos*.
- Osorio, J. (2015). Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicio en el Minimarket Adonay del distrito de Andahuaylas-2015. (*Tesis de pregrado*). Universidad José María Arguedas, Andahuaylas.
- Quirós, F. (2015). Análisis de las tendencias en gestión de los recursos humanos desde una perspectiva académica y empresarial. (*Tesis doctoral*). Universidad de Sevilla, Sevilla.
- Quispe Gutierrez, D. (2014). <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/2827>.

Rios, M. (2014). Gestión de recursos humanos, para mejorar la calidad de servicio en una empresa hotelera-ciudad de Huamachuco-2014. (*Tesis de pregrado*). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo.

Rodriguez, H. S. (2007). *Administracion: Teoria proceso, areas funcionles y estrategias para la competitividad* (2da. ed.). Mexico.

Vargas, Y. (2017). Administración de recursos Humanos y la calidad del servicio al público en la municipalidad del Centro Poblado de Salcedo Puno Periodo 2016. (*Tesis de pre grado*). Universidad Nacional del Altiplano, Puno.

## **ANEXOS**

## INSTRUMENTO PARA RECOLECCIÓN DE DATOS

### ENCUESTA SOBRE GESTION DE RECURSOS HUMANOS Y LA CALIDAD DE SERVICIO

Buenos días, la presente encuesta tiene por objetivo conocer su opinión respecto a la gestión de recursos y la calidad de servicio, por lo que agradeceremos que responda a las preguntas formuladas con mucha sinceridad, gracias.

1. ¿Cuál es tu género?
  - a) Femenino
  - b) Masculino
2. ¿Cuál es tu edad?: .....
3. ¿Cuál es tu estado civil?
  - a) Soltero
  - b) Casado
  - c) Viudo
  - d) Divorciado

**I. Instrucciones:** Marque con aspa “X”, según corresponda de acuerdo a la escala de calificación.

**1= Nunca 2=Casi Nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre**

<b>GESTION DE RECURSOS HUMANOS</b>					
<b>I. Proceso (Marcar con una “X” en el recuadro apropiado)</b>	<b>Calificación</b>				
	1	2	3	4	5
1. La comunicación es clara, fluida y precisa entre el jefe y el personal.					
2. El jefe escucha las opiniones de todo el personal.					
3. ¿El jefe hace respetar las reglas de la unidad de Gestión de residuos Sólidos?					
4. ¿El jefe respeta su horario laboral del personal?					
5. ¿El jefe llega puntualmente a su trabajo?					
6. ¿El jefe brinda los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas propias?					
7. ¿El jefe le deja trabajar, sin necesidad de estar con otra persona?					
8. El jefe/superior evalúa de forma justa al personal					
<b>II. Remuneración (Marcar con una “X” en el recuadro apropiado)</b>	<b>Calificación</b>				
	1	2	3	4	5
9. En la unidad de gestión de residuos sólidos posee un instrumento o parámetro que mide el liderazgo.					
10. El encargado realiza reuniones periódicas para evaluar si los objetivos y acciones establecidas se cumplen.					
11. Los encargados se reúnen para dar a conocer sus actividades y dificultades del personal.					
12. Maneja la unidad programas de incentivos para el personal que cumpla con las metas establecidas o la superen.					
13. El jefe reconoce el esfuerzo del personal, con incentivos y/o ascensos.					
<b>III. Incentivos (Marcar con una “x” en el recuadro apropiado)</b>	<b>Calificación</b>				
	1	2	3	4	5
14. ¿El jefe considera necesaria alguna recompensa económica por su trabajo del personal?					
15. ¿El jefe considera necesario algún incentivo no económico por su trabajo?					

CALIDAD DE SERVICIO					
<b>IV. Nivel de honestidad (Marcar con una "x" en el recuadro apropiado)</b>	Calificación				
	1	2	3	4	5
16. ¿Es usted discreta con sus cosas del trabajo?					
17. ¿A usted constantemente le reprenden por no cumplir con su horario establecido?					
18. ¿Usted tiene problemas con el supervisor/encargado por personas terceras?					
19. ¿Usted cumple con sus tareas encomendadas por su superior?					
<b>V. Respuesta a los requerimientos (Marcar con una "x" en el recuadro apropiado)</b>	Calificación				
	1	2	3	4	5
20. ¿Usted brindan el servicio con prontitud a los ciudadanos?					
21. ¿Usted está dispuesto en apoyar cuando lo necesiten los encargados e ciudadanos?					
22. ¿Usted toma en cuenta los interese de los ciudadanos?					
<b>VI. Amabilidad y consideraciones (Marcar con una "x" en el recuadro apropiado)</b>	Calificación				
	1	2	3	4	5
23. ¿Usted ayuda a los demás a expresar sus ideas?					
24. ¿Usted ayudaría a su compañera de trabajo a culminar con su labor encomendada?					
25. ¿Usted suplantaría a una compañera de trabajo por salud o problemas familiar?					
26. ¿Usted es responsables de tus actos?					

MATRIZ DE CONSISTENCIA: GESTION DE RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD DE SERVICIOS EN LA UNIDAD DE GESTION DE RESIDUOS SOLIDOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL, HUACHO 2018

	PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
PRINCIPAL	¿Qué relación existe entre la Gestión de recursos Humanos y Calidad de Servicio en la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos de la Municipalidad Provincial de Huacho, 2018?	Determinar la relación que existe entre la Gestión de recursos Humanos y Calidad de Servicio en la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos de la Municipalidad Provincial de Huacho, 2018.	Existe relación directa entre la Gestión de recursos Humanos y Calidad de Servicio de la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos de la Municipalidad Provincial de Huacho, 2018.	VARIABLE 1 GESTION DE RECURSOS HUMANOS	Proceso Remuneración Incentivos	1. Enfoque de la Investigación: Cuantitativo 2. Tipo de Investigación: Aplicada 3. Diseño de Investigación - No experimental- Transversal 4. Nivel de Investigación Correlacional 5. Población. ....120... Muestra 92
ESPECÍFICOS	¿Cómo se relaciona, el Proceso de Gestión de Recursos Humanos y la Calidad de Servicio en la Unidad de Gestión de Residuos sólidos de la Municipalidad Provincial de Huacho, 2018?	Determinar la relación que existe entre el Proceso de Gestión de Recursos Humano y la Calidad de Servicio en la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos de la Municipalidad Provincial de Huacho, 2018.	El Proceso Gestión de Recursos Humano se relaciona directamente con la Calidad de Servicio de la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos de la Municipalidad Provincial de Huacho, 2018.	VARIABLE 2 CALIDAD DE SERVICIO	Nivel de Honestidad Respuesta a los requerimientos Amabilidad y consideración	6. Técnicas de recolección de datos: - Questionarios - Encuestas - Test
	¿Cómo se relaciona la Remuneración con la Calidad de Servicio en la Unidad de Gestión de Residuos sólidos de la Municipalidad Provincial de Huacho, 2018?	Determinar la relación que existe entre la remuneración y la Calidad de Servicio en la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos de la Municipalidad Provincial de Huacho, 2018.	La remuneración se relaciona directamente con la Calidad de Servicio de los trabajadores de la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos de la Municipalidad Provincial de Huacho, 2018.		7. Análisis interpretación de la información - Tablas - Figuras - Software spss 25	
	¿Qué relación existe entre los incentivos y Calidad de Servicio en la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos de la Municipalidad Provincial de Huacho, 2018?	Determinar la relación que existe entre los incentivos y la Calidad de Servicio en la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos de la Municipalidad Provincial de Huacho, 2018.	Existe relación directa entre los incentivos y la Calidad de Servicio en la Unidad de Gestión de Residuos Sólidos de la Municipalidad Provincial de Huacho, 2018.			

DATA

N	x	y	d1	d2	d3	d4	d5	d6	x	y	d1	d2	d3	d4	d5	d6
1	63	44	34	23	6	11	15	18	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	REGULAR	REGULAR	BUENO	BUENO
2	59	45	37	19	3	15	14	16	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	DEFICIENTE	BUENO	BUENO	BUENO
3	42	31	34	6	2	8	8	15	REGULAR	REGULAR	BUENO	DEFICIENTE	DEFICIENTE	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO
4	54	33	35	16	3	14	9	10	REGULAR	REGULAR	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE	BUENO	REGULAR	REGULAR
5	59	41	32	21	6	13	11	17	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	REGULAR	REGULAR	BUENO	BUENO
6	60	41	34	20	6	13	12	16	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	REGULAR	REGULAR	BUENO	BUENO
7	69	49	39	23	7	17	14	18	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	REGULAR	BUENO	BUENO	BUENO
8	58	36	31	19	8	12	10	14	BUENO	REGULAR	BUENO	BUENO	BUENO	REGULAR	BUENO	BUENO
9	62	50	37	21	4	16	15	19	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	DEFICIENTE	BUENO	BUENO	BUENO
10	41	26	26	13	2	5	10	11	REGULAR	DEFICIENTE	REGULAR	REGULAR	DEFICIENTE	DEFICIENTE	BUENO	REGULAR
11	48	35	28	15	5	11	9	15	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	BUENO
12	53	39	37	14	2	13	11	15	REGULAR	BUENO	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	BUENO
13	62	48	35	19	8	18	12	18	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO
14	40	26	29	9	2	6	11	9	REGULAR	DEFICIENTE	REGULAR	DEFICIENTE	DEFICIENTE	DEFICIENTE	BUENO	REGULAR
15	66	46	37	22	7	14	13	19	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	REGULAR	BUENO	BUENO	BUENO
16	73	52	39	24	10	19	13	20	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO
17	67	41	37	22	8	13	11	17	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	REGULAR	BUENO	BUENO
18	48	34	30	15	3	9	10	15	REGULAR	REGULAR	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	BUENO
19	47	39	30	14	3	15	10	14	REGULAR	BUENO	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE	BUENO	BUENO	BUENO
20	70	43	40	25	5	12	15	16	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	REGULAR	REGULAR	BUENO	BUENO
21	63	44	34	23	6	11	15	18	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	REGULAR	REGULAR	BUENO	BUENO
22	59	45	37	19	3	15	14	16	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	DEFICIENTE	BUENO	BUENO	BUENO
23	42	31	34	6	2	8	8	15	REGULAR	REGULAR	BUENO	DEFICIENTE	DEFICIENTE	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO
24	54	33	35	16	3	14	9	10	REGULAR	REGULAR	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE	BUENO	REGULAR	REGULAR
25	59	41	32	21	6	13	11	17	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	REGULAR	REGULAR	BUENO	BUENO

26	60	41	34	20	6	13	12	16	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	REGULAR	REGULAR	BUENO	BUENO
27	69	49	39	23	7	17	14	18	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	REGULAR	BUENO	BUENO	BUENO
28	58	36	31	19	8	12	10	14	BUENO	REGULAR	BUENO	BUENO	BUENO	REGULAR	BUENO	BUENO
29	62	50	37	21	4	16	15	19	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	DEFICIENTE	BUENO	BUENO	BUENO
30	41	26	26	13	2	5	10	11	REGULAR	DEFICIENTE	REGULAR	REGULAR	DEFICIENTE	DEFICIENTE	BUENO	REGULAR
31	48	35	28	15	5	11	9	15	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	BUENO
32	53	39	37	14	2	13	11	15	REGULAR	BUENO	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	BUENO
33	62	48	35	19	8	18	12	18	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO
34	40	26	29	9	2	6	11	9	REGULAR	DEFICIENTE	REGULAR	DEFICIENTE	DEFICIENTE	DEFICIENTE	BUENO	REGULAR
35	66	46	37	22	7	14	13	19	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	REGULAR	BUENO	BUENO	BUENO
36	73	52	39	24	10	19	13	20	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO
37	67	41	37	22	8	13	11	17	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	REGULAR	BUENO	BUENO
38	48	34	30	15	3	9	10	15	REGULAR	REGULAR	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	BUENO
39	47	39	30	14	3	15	10	14	REGULAR	BUENO	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE	BUENO	BUENO	BUENO
40	70	43	40	25	5	12	15	16	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	REGULAR	REGULAR	BUENO	BUENO
41	48	35	28	15	5	11	9	15	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	BUENO
42	53	39	37	14	2	13	11	15	REGULAR	BUENO	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	BUENO
43	62	48	35	19	8	18	12	18	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO
44	40	26	29	9	2	6	11	9	REGULAR	DEFICIENTE	REGULAR	DEFICIENTE	DEFICIENTE	DEFICIENTE	BUENO	REGULAR
45	66	46	37	22	7	14	13	19	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	REGULAR	BUENO	BUENO	BUENO
46	73	52	39	24	10	19	13	20	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO
47	67	41	37	22	8	13	11	17	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	REGULAR	BUENO	BUENO
48	48	34	30	15	3	9	10	15	REGULAR	REGULAR	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	BUENO
49	47	39	30	14	3	15	10	14	REGULAR	BUENO	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE	BUENO	BUENO	BUENO
50	70	43	40	25	5	12	15	16	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	REGULAR	REGULAR	BUENO	BUENO
51	63	44	34	23	6	11	15	18	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	REGULAR	REGULAR	BUENO	BUENO
52	59	45	37	19	3	15	14	16	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	DEFICIENTE	BUENO	BUENO	BUENO
53	42	31	34	6	2	8	8	15	REGULAR	REGULAR	BUENO	DEFICIENTE	DEFICIENTE	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO



54	54	33	35	16	3	14	9	10	REGULAR	REGULAR	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE	BUENO	REGULAR	REGULAR
55	59	41	32	21	6	13	11	17	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	REGULAR	REGULAR	BUENO	BUENO
56	60	41	34	20	6	13	12	16	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	REGULAR	REGULAR	BUENO	BUENO
57	69	49	39	23	7	17	14	18	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	REGULAR	BUENO	BUENO	BUENO
58	58	36	31	19	8	12	10	14	BUENO	REGULAR	BUENO	BUENO	BUENO	REGULAR	BUENO	BUENO
59	62	50	37	21	4	16	15	19	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	DEFICIENTE	BUENO	BUENO	BUENO
60	41	26	26	13	2	5	10	11	REGULAR	DEFICIENTE	REGULAR	REGULAR	DEFICIENTE	DEFICIENTE	BUENO	REGULAR
61	48	35	28	15	5	11	9	15	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	BUENO
62	53	39	37	14	2	13	11	15	REGULAR	BUENO	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	BUENO
63	62	48	35	19	8	18	12	18	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO
64	40	26	29	9	2	6	11	9	REGULAR	DEFICIENTE	REGULAR	DEFICIENTE	DEFICIENTE	DEFICIENTE	BUENO	REGULAR
65	66	46	37	22	7	14	13	19	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	REGULAR	BUENO	BUENO	BUENO
66	73	52	39	24	10	19	13	20	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO
67	67	41	37	22	8	13	11	17	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	REGULAR	BUENO	BUENO
68	48	34	30	15	3	9	10	15	REGULAR	REGULAR	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	BUENO
69	47	39	30	14	3	15	10	14	REGULAR	BUENO	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE	BUENO	BUENO	BUENO
70	70	43	40	25	5	12	15	16	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	REGULAR	REGULAR	BUENO	BUENO
71	40	26	29	9	2	6	11	9	REGULAR	DEFICIENTE	REGULAR	DEFICIENTE	DEFICIENTE	DEFICIENTE	BUENO	REGULAR
72	66	46	37	22	7	14	13	19	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	REGULAR	BUENO	BUENO	BUENO
73	73	52	39	24	10	19	13	20	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO
74	67	41	37	22	8	13	11	17	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	REGULAR	BUENO	BUENO
75	48	34	30	15	3	9	10	15	REGULAR	REGULAR	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	BUENO
76	47	39	30	14	3	15	10	14	REGULAR	BUENO	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE	BUENO	BUENO	BUENO
77	70	43	40	25	5	12	15	16	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	REGULAR	REGULAR	BUENO	BUENO
78	40	26	29	9	2	6	11	9	REGULAR	DEFICIENTE	REGULAR	DEFICIENTE	DEFICIENTE	DEFICIENTE	BUENO	REGULAR
79	66	46	37	22	7	14	13	19	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	REGULAR	BUENO	BUENO	BUENO
80	73	52	39	24	10	19	13	20	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO
81	67	41	37	22	8	13	11	17	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	REGULAR	BUENO	BUENO

82	48	34	30	15	3	9	10	15	REGULAR	REGULAR	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	BUENO
83	47	39	30	14	3	15	10	14	REGULAR	BUENO	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE	BUENO	BUENO	BUENO
84	70	43	40	25	5	12	15	16	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	REGULAR	REGULAR	BUENO	BUENO
85	66	46	37	22	7	14	13	19	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	REGULAR	BUENO	BUENO	BUENO
86	73	52	39	24	10	19	13	20	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO
87	67	41	37	22	8	13	11	17	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	REGULAR	BUENO	BUENO
88	48	34	30	15	3	9	10	15	REGULAR	REGULAR	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	BUENO
89	47	39	30	14	3	15	10	14	REGULAR	BUENO	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE	BUENO	BUENO	BUENO
90	70	43	40	25	5	12	15	16	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	REGULAR	REGULAR	BUENO	BUENO
91	40	26	29	9	2	6	11	9	REGULAR	DEFICIENTE	REGULAR	DEFICIENTE	DEFICIENTE	DEFICIENTE	BUENO	REGULAR
92	66	46	37	22	7	14	13	19	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	REGULAR	BUENO	BUENO	BUENO