

Administración de los recursos humanos y la calidad de servicios de la Municipalidad Distrital de Amarilis

Administration of human resources and the quality of services of the Municipality of Amarilis

Flor F. Abal-Benancio^{1,2,*}

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la Administración de Recursos Humanos y la Calidad de servicio para proponer un plan con la finalidad de mejorar la calidad de servicios de la Municipalidad Distrital de Amarilis, Periodo 2015. La investigación fue de tipo descriptivo y correlacional, porque midió el grado de relación entre las variables: administración de los recursos humanos y la calidad de servicio. La muestra estuvo constituida por 90, trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Amarilis, entre los meses de octubre y noviembre del año 2015. En relación al instrumento de recolección de datos; se aplicó un cuestionario para cada variable. El cuestionario de administración de recursos humanos estuvo compuesto por 12 ítems, con una amplitud de escala de Likert y la calidad de servicio. La validez y la confiabilidad del instrumento se determinaron según el coeficiente de Alfa de Cronbach y los resultados obtenidos fueron de 0,894, para el cuestionario, por tanto, fue fiable y consistente. Los resultados, al aplicar el coeficiente de relación de Spearman, muestran un valor de 0,819 lo que significa que existe una correlación positiva alta, y con respecto al valor de "sig." se obtuvo un resultado de 0.000, que es menor a 0.05 (nivel de significancia), por ende, se concluye que existe relación significativa entre la Administración de los Recursos Humanos con la calidad de servicios de la Municipalidad Distrital de Amarilis durante el periodo 2015.

Palabras clave: administración, recursos humanos, calidad de servicios.

Abstract

In the present research work, the general objective was to determine the relationship between the Human Resources Administration and the Quality of service to propose a plan with the purpose to improve the quality of services of the Municipality of Amarilis, Period 2015. The investigation was descriptive and correlational, because it measured the degree of relationship between the variables: administration of human resources and quality of service. The sample was 90, administrative workers of the municipality of Amarilis, between the months of October and November in 2015. Related to the instrument of data collection; A questionnaire was applied for each variable. The human resources administration questionnaire was composed of 12 items, with a Likert scale amplitude and quality of service. The validity and reliability of the instrument were determined according to the Cronbach's Alpha coefficient and the results obtained were 0.894, for the questionnaire, therefore, it was reliable and consistent. The results, when applying the Spearman coefficient of relation, show a value of 0.819 which means that there is a high positive correlation, and with respect to the value of "sig." A result of 0.000 was obtained, which is less than 0.05 (level of significance), therefore it is concluded that there is a significant relationship between the Human Resources Administration and the quality of services of the Municipality of Amarilis during the period 2015.

Keywords: administration, human resources, quality of services.

¹Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Huánuco, Perú

E-mail, ²alis_ben_12@hotmail.com

Orcid ID: ¹<https://orcid.org/0000-0003-1278-6058>

Recibido: 17 de octubre de 2018

Aceptado para publicación: 20 de diciembre de 2018

Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons
Atribución 4.0 Internacional (CC BY-NC 4.0)



Introducción

Las Municipalidades tanto distritales como provinciales del Perú, siempre han carecido de un ordenamiento en lo que corresponde a la Gestión Administrativa de los Recursos Humanos, porque vemos que cada Municipio de acuerdo a su organización interna toma el personal para que pueda desempeñar en las áreas que se les designa, para eso se hace necesario que el área de Recursos Humanos tenga a la mano un diseño de los perfiles profesionales de los trabajadores que van a ser tomados para desempeñarse en el municipio de su jurisdicción.

Calderon Sumarriva & Aguila Grados (2007), señalan que el proceso administrativo es el conjunto secuencial de los diversos procedimientos administrativos, a solicitud de un particular o de oficio. Por su parte, Stoner, Freeman, Gilbert J., & Gilbert (1997), la definen en términos de cuatro funciones específicas de los gerentes: la planificación, organización, dirección y control. Por tanto, cabe decir que la administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de una organización y el empleo de todos los demás recursos organizacionales, con el propósito de alcanzar las metas establecidas para la organización. Un Proceso es una forma sistemática de hacer las cosas. Se habla de la administración como un proceso para subrayar el hecho de que todos los gerentes, sean cuales sean sus aptitudes o habilidades personales, desempeñan ciertas actividades interrelacionadas con el propósito de alcanzar las metas que desean.

Ibáñez (2010), afirma que la Administración de recursos humanos es el proceso administrativo aplicado al acrecentamiento y conservación del esfuerzo humano, las experiencias, salud, conocimientos y habilidades de los miembros, en beneficio del individuo, de la propia organización y del país en general.

Para Chiavenato (1999), la administración de los recursos humanos consiste en la planeación, organización, desarrollo y coordinación, así como también control de técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal, a la vez que la organización representa el medio que permita a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directa

o indirectamente con el trabajo. Significa conquistar y mantener las personas en la organización, trabajando y dando el máximo de sí, con una actitud positiva y favorable. Representa todas aquellas cosas que hacen que el personal permanezca en la organización.

Gitlow (1991), opina que el mejoramiento de la calidad depende en gran parte de la habilidad de la administración para crear una atmósfera que demuestre su dedicación en comprender su importancia y en aceptar la responsabilidad por mejorarla. El medio ambiente de la calidad fomenta el trabajo en grupo, la comunicación, la solución en común de los problemas, la confianza, la seguridad, el orgullo en la labor ejecutada y un mejoramiento interminable.

Campos & Portillo (2010) al investigar sobre la gestión administrativa en la mejora de la atención, señalan que los usuarios de la alcaldía de Moncagua consideran que el trato ofrecido por el recurso humano no es el adecuado ya que la alcaldía no practica procesos administrativos adecuados para su eficiente dirección, mantenimiento y control lo que conlleva a que los empleados no efectúen adecuadamente su trabajo.

Por su parte Saavedra (2014) señala que la auditoría de gestión en el área de recursos humanos de la municipalidad distrital norte chico (Lambayeque) presenta algunas deficiencias en sus procesos de selección de personal por la razón de no contar con la normatividad de reglamentación, gestión de control y sistemas de gestión adecuados y eficientes para el recurso humano pertinente por parte de la administración.

La investigación tomó como área de intervención la unidad de Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que tiene como objetivo recopilar información sobre las propuestas de contratación de personal de las diferentes dependencias de Municipio, las que no son evaluadas por el responsable, ya que considera que tan solo la propuesta de los Gerentes y Sub Gerentes no basta para la contratación, sino realizar una evaluación rigurosa y ver si reúne o no los requisitos para ocupar el cargo propuesto.

En tal sentido, se buscó determinar la relación entre la Administración de Recursos Humanos y la Calidad de servicio, para proponer un plan con la finalidad de mejorar la calidad de servicios de la Municipalidad

Distrital de Amarilis, durante el Periodo 2015. Se planteó la hipótesis que la Administración de Recursos Humanos tiene relación con la calidad de servicio en la Municipalidad mencionada.

La investigación se consideró importante, porque buscó analizar si la gestión de los recursos humanos es factor fundamental en la calidad de servicios de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis, identificando qué prácticas de recursos humanos específicas o qué combinación de esta, están asociadas con la capacidad de innovación en la gestión de la organización.

Los resultados son importantes para la Municipalidad distrital de Amarilis; porque les permitirá conocer si la calidad de servicios de los trabajadores en cada una de las áreas y niveles de la organización es adecuada para el logro de los objetivos de la misma. Además, pudiendo ser utilizada la presente investigación como guía para el desarrollo de futuros proyectos en el Distrito. Asimismo, servirá como fuente de consulta para ampliar el panorama sobre este tema y conocer el carácter de los funcionarios, importante en la disciplina de la administración pública como responsable de conducir los asuntos de un estado.

Materiales y Métodos

La investigación fue de tipo aplicada, nivel, descriptivo – explicativo. Según su objeto científico, fue descriptiva porque buscó especificar las características y perfiles de organizaciones, o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Explicativa, porque se enfocó en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables. Por las características y naturaleza del objeto de estudio y las hipótesis contrastadas, respondió al diseño No experimental, descriptivo-correlacional.

La población estuvo conformada por todos los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que representan en total 203 personas, entre 118 nombrados y 85 contratados. La muestra de estudio se determinó mediante el tipo de muestreo no probabilístico intencional y estuvo constituido por 90 los trabajadores (50 nombrados y 40 contratados) de las distintas áreas y oficinas del de la municipalidad Distrital de Amarilis.

El instrumento fue un cuestionario, constituido de diecinueve preguntas abiertas vinculadas a los trámites documentarios en la Municipalidad. Se aplicó el alfa de Cronbach para determinar la confiabilidad del contenido interno del instrumento con las variables que se midieron y la validez de construcción de los ítems del instrumento en relación con las bases teóricas y objetivos de la investigación evidenciando consistencia y coherencia técnica, además del Juicio de expertos.

Se hizo uso de la Estadística Descriptiva, para analizar e interpretar los datos de manera frecuencial y porcentual. También se usó la estadística inferencial para hacer la respectiva prueba de hipótesis de la diferencia de medidas.

Resultados

Los resultados de la investigación permiten afirmar que existe una relación positiva moderada (0,578) entre el reclutamiento y la fiabilidad (tabla 1). Asimismo, la p-valor $\leq 0,05$ indica que existe una alta significatividad en los resultados donde el error es $< 0,01$. Por lo tanto, se puede afirmar la hipótesis de investigación ya que existe correlación positiva moderada entre el reclutamiento y la fiabilidad en la Municipalidad distrital de Amarilis.

Tabla 1: Reclutamiento y fiabilidad

	Correlación	Reclutamiento	Fiabilidad
Reclutamiento	Correlación de Pearson	1	,578
	Sig. (bilateral)		,000
	N	90	90
Fiabilidad	Correlación de Pearson	1	,578
	Sig. (bilateral)		,000
	N	90	90

Asimismo, se puede afirmar que existe una relación positiva moderada (0,640) entre la gestión de desempeño y capacidad de respuesta. La p-valor $\leq 0,05$ indica que existe una alta significatividad en los resultados. Se afirma, que existe correlación positiva moderada entre gestión de desempeño y capacidad de respuesta en la Municipalidad distrital de Amarilis (Tabla 2)

Tabla 2: Gestión de desempeño y capacidad de respuesta

Correlación		Gestión de desempeño	Capacidad de Respuesta
Gestión de Dempeño	Correlación de Pearson	1	,640
	Sig. (bilateral)		,000
	N	90	90
Capacidad de Respuesta	Correlación de Pearson	1	,640
	Sig. (bilateral)		,000
	N	90	90

Dados los resultados de la tabla 3, se afirma que existe relación positiva moderada (0,620) entre la gestión del cambio y empatía. Asimismo, la p -valor $\leq 0,05$ nos indica que existe una alta significatividad en los resultados. Por lo que se afirma que existe correlación positiva moderada entre la gestión del cambio y empatía en la Municipalidad distrital de Amarilis,

Tabla 3: Gestión de cambio y empatía

Correlación		Gestión del cambio	Empatía
Gestión del cambio	Correlación de Pearson	1	,620
	Sig. (bilateral)		,000
	N	90	90
Empatía	Correlación de Pearson	1	,620
	Sig. (bilateral)		,000
	N	90	90

En la tabla 4 se aprecia que existe una relación positiva moderada (0,819) entre la Administración de Recursos Humanos y la calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Amarilis, por lo tanto, se puede afirmar la hipótesis de investigación

Tabla 4: Administración de servicios humanos y calidad de servicio

Correlación		Administración de Recursos Humanos	Calidad de Servicio
Administración de Recursos Humanos	Correlación de Pearson	1	,819
	Sig. (bilateral)		,000
	N	90	90
Calidad de Servicio	Correlación de Pearson	1	,819
	Sig. (bilateral)		,000
	N	90	90

Estos resultados confirman los postulados de Chiavenato (2009) quien manifiesta que la administración de recurso humano en las organizaciones ve su implicancia en la calidad de servicio que brindan los trabajadores, para ello se debe tomar en cuenta los modelos de selección de personal, y priorizar el aspecto humano, como la capacitación, incentivos para poder mejorar el desempeño laboral de los trabajadores dentro de la institución.

Asimismo, Ibáñez (2009) indica que la selección de personal es un procedimiento técnico científico para encontrar a la persona

que reúne los requisitos, habilidades, conocimientos, experiencias y demás cualidades para cubrir el puesto determinado. Lo cual se confirma en los resultados de este trabajo donde se establece la importancia del reclutamiento para poder elegir a la persona adecuada en toda institución ya que se tiene que cumplir con todos los procedimientos teóricos y de esta manera observar las cualidades para cubrir un puesto de trabajo.

Los resultados de Castillo (2004) coinciden con este trabajo, en el aspecto referido a que el presupuesto nunca será suficiente. Los recursos asignados por el Tesoro Público son insuficientes para los distritos más alejados del Perú. Y con respecto a los ingresos propios algunas municipalidades recaudan más que otros, ello debido a la ubicación geográfica entre zonas urbanas y rurales. Pero quienes realmente necesitan recursos son las zonas rurales.

El aporte científico de este trabajo se centró en estudiar la forma cómo la administración de recursos humanos mejora la calidad de servicio. La calidad de trabajo que prestará el trabajador se ciñe a sus experiencias y cualidades; los resultados indican que la selección de personal y la calidad de trabajo, el procedimiento técnico no es el más adecuado lo cual hace que la calidad de trabajo sea medio regular; ello justifica el coeficiente de correlación obtenido.

Si se capacita al personal para realizar un trabajo determinado se podrá ver la capacidad para desenvolverse en dicha área, la calidad del producto obtenido y la eficiencia en el uso de los recursos. La capacitación de personal en cierto modo mejora el trabajo en equipo cuando se realizan de manera complementaria ya que cada uno podrá aportar su conocimiento en bien del equipo de trabajo.

Agradecimiento

Al equipo del Jurado Calificador y a mi Asesor, por las sugerencias y aportes que han permitido orientar el trabajo de investigación. A mis maestros y colegas de la Maestría, de quienes he aprendido bastante, no sólo en el campo académico sino también en el ámbito de relaciones interpersonales. Al personal que labora en la Municipalidad Distrital de Amarilis, sin ellos no hubiéramos podido obtener la información elemental para la misma.

A mis familiares que me han acompañado en todo este proceso de formación, motivándome a culminar mis metas.

Referencias bibliográficas

- Calderón, A., & Águila, B. (2007). El ABC del Derecho Administrativo. Lima: San Marcos E.I.R.L.
- Campos, G. M., & Portillo, L. Z. (2010). "Modelo de gestión administrativa para brindar una mejor atención al usuario en la alcaldía municipal de Moncagua, departamento de San Miguel": Recuperado de: <http://168.243.33.153/infolib/tesis/50107568.pdf> (Tesis de maestría)
- Castillo, J. (2004). Reingeniería y Gestión Municipal. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Facultad de Ciencias Contables y Empresariales (Tesis doctoral)
- Chiavenato, A. (1999). Administración de los Recursos Humanos. México: McGraw Hil.
- Gitlow, H. S. (1991). Planificando para la Calidad, la productividad y una posición competitiva. México: Ventura Ediciones, S.A. de C.V.
- Ibáñez, M. (2010). Administración de Recursos Humanos en la Empresa. Lima: San Marcos E.I.R.L.
- Saavedra, M. P. (2014). Auditoria de gestión en el área de recursos humanos de la municipalidad distrital norte chico del dpto. Lambayeque en el periodo 2011 y propuesta de un sistema de mejor gestión. Recuperado de: http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/301/1/TL_SaavedraPe%C3%B1aMarita.pdf (Tesis de Maestría)
- Stoner, J. A., Freeman, R. E., Gilbert J., D. R., & Gilbert, J. D. (1997). Administración. México: PRENTICE - HALL HISPANOAMERICANO. S.A.