



UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

PLAN DE MEJORA DE RELACIONES HUMANAS PARA ELEVAR
LA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO A LOS CLIENTES EN LAS
ÁREAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE JAÉN DURANTE
EL AÑO 2016

PARA OBTENER EL GRADO DE MAGISTER

EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR

Br. WALTER HEBERT PRIETO MAITRE

ASESOR

Dr. HENRY ARMANDO MERA ALARCÓN

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO

JAEN - PERÚ

2017

Página del Jurado

Dra. Daysi Soledad Alarcón Díaz

Presidente

Dr. Félix Díaz Tamay

Secretario

Dr. Henry Armando Mera Alarcón

Vocal

Declaración de autenticidad

Yo, Walter Hebert Prieto Maitre egresado del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo SAC. Chiclayo, identificado con DNI N° 27748366

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

Soy autor (a) de la tesis titulada. PLAN DE MEJORA DE RELACIONES HUMANAS PARA ELEVAR LA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO A LOS CLIENTES EN LAS ÁREAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE JAÉN DURANTE EL AÑO 2016

1. La misma que presento para optar el grado de: Magíster en Gestión Pública.
2. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
4. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Así mismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo S.A.C. Chiclayo; por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Jaén, 15 de noviembre de 2016

Firma



Nombres y apellidos: Walter Hebert Prieto Maitre
DNI: 27748366

DEDICATORIA

Con mucho aprecio y emoción para mis hijos, esposa, quienes estuvieron constantemente dándome ese valor para cumplir mis sueños deseados.

A ustedes de todo corazón.

Walter Herbert

AGRADECIMIENTO

A **Dios** por ser el ser supremo que nos guía a cada momento con los conocimientos necesarios para poder realizar nuestras actividades.

Al Doctor **César Acuña Peralta**, Rector fundador de la Universidad César Vallejo por implementar el Programa de Maestría en la sede de Jaén permitiendo de esa manera hacer realidad nuestros sueños de convertirnos en mejores profesionales al servicio de la educación.

Al asesor Dr. **Henry Armando Mera Alarcón**, quien con su gran amabilidad y paciencia nos impartió las enseñanzas y conocimientos para la realización del presente trabajo.

El Autor

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En esta oportunidad me complazco en presentar el estudio titulado: Plan de mejora de relaciones humanas para elevar la satisfacción del servicio a los clientes en las áreas de la municipalidad provincial de Jaén durante el año 2016. El mismo que tiene como objetivo general: Determinar cómo influye el plan de mejora de relaciones humanas para elevar la satisfacción del servicio a los clientes en las áreas de la Municipalidad provincial de Jaén durante los años 2016. Porque estoy convencido que si es posible mejorar la calidad de servicio al usuario o clientes en las instituciones públicas y privadas de todos los países del mundo, porque en la actualidad se convierte en un desafío insoslayable a tener en cuenta sobre todo en el sector servicios de la municipalidad, ya que su misión está inspirada en la formación integral de los seres humanos.

La implementación del plan de mejora de las relaciones humanas para elevar la satisfacción de servicio al usuario o clientes por parte de los funcionarios y trabajadores de las municipalidades y de las diferentes empresas e instituciones es otro desafío de la humanidad.

La investigación está estructurada en ocho capítulos los que se indican:

El capítulo I: hace referencia a la Introducción, donde se desarrollan los tópicos: realidad problemática y trabajos previos; el **capítulo II** el marco teórico hace referencia a las teorías relacionadas al tema y el marco conceptual; el **capítulo III** desarrolla la metodología en él se describe a las hipótesis, variables, metodología, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de investigación, métodos de análisis de datos y los aspectos éticos; en el **capítulo IV** se describe los resultados, en el **capítulo V** las conclusiones, en el **capítulo VII** se presenta la propuesta de intervención y el **capítulo VIII** las referencias bibliográficas.

Finalmente se describe los anexos que dan fe de las acciones realizadas con evidencias reales.

ÍNDICE

Página del jurado	II
Declaración de autenticidad	III
Dedicatoria	IV
Agradecimiento	V
Presentación	VI
Índice	VII
Resumen	X
Abstract	XI
INTRODUCCIÓN	XII
1.1 Planteamiento del problema	16
1.2 Formulación del problema.....	22
1.3. Justificación.....	23
1.4. Objetivos.....	23
CAPITULO I	
2.1. Marco teórico.....	26
2.1.1. Teorías que sustentan la satisfacción del cliente.....	26
2.1.2. Dimensiones de la satisfacción a los clientes.....	31
2.1.3. Temas que dan consistencia la satisfacción al cliente.....	38
2.1.4. Teorías que sustentan la relaciones humanas.....	41
2.2. Dimensiones de los relaciones humanas.....	43
2.3. Marco conceptual.....	46
CAPITULO III	
3.1. Hipótesis	49
3.2. Variables y su operacionalizacion.....	50
3.3. Metodología.....	54
3.4. Población y muestra.....	55
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	57

3.6. Método de investigación.....	56
3.7. Método de análisis de datos.....	58
CAPITULO IV	
4.1. Resultados.....	60
4.2. Comprobación de la hipótesis.....	74
4.3. Discusión de los resultados.....	78
CAPITULO V	
CONCLUSIONES.....	83
RECOMENDACIONES.....	84
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	85
ANEXOS.....	88

RESUMEN

El presente trabajo de investigación denominado: “Plan de mejora de relaciones humanas para elevar la satisfacción del servicio a los clientes en las áreas de la municipalidad provincial de Jaén durante el año 2016”. El mismo que tiene como objetivo general: Determinar cómo influye el plan de mejora de relaciones humanas para elevar la satisfacción del servicio a los clientes en las áreas de la Municipalidad provincial de Jaén durante los años 2016”.

La metodología aplicada contempla el tipo de investigación aplicada – explicativa, con diseño pre experimental con un solo grupo, a quienes se les aplicó un pre test, para medir el primer objetivo específico y post test para medir el último objetivo específico. La población para la presente investigación se determina 310 beneficiarios de las cinco gerencias de la municipalidad de Jaén– 2016. La muestra para la presente investigación se determina 100 beneficiarios de las cinco gerencias de la municipalidad provincial de Jaén.

Los resultados alcanzados fueron alentadores aun inicio los usuarios tenían una percepción muy baja en todas sus dimensiones: administración tributaria 67%, servicios públicos 58%, infraestructura y urbanización 63%, desarrollo e inclusión social 50% y desarrollo económico 59%; mientras que después de aplicar el plan de relaciones humanas el nivel muy alto fue liderado por la dimensión servicios públicos con el 58% y el nivel alto fue liderado por la dimensión administración tributaria 67%, infraestructura y urbanización 63% y la dimensión desarrollo e inclusión social 50%.

Palabras claves: relaciones humanas, satisfacción del servicio a los clientes.

ABSTRACT

This research work entitled: "Plan to improve human relations to increase customer service satisfaction in the areas of the Jaén provincial municipality during the year 2016". The same that has as a general objective: To determine how the plan to improve human relations influences to raise the satisfaction of the service to the clients in the areas of the Municipality of Jaen during the years 2016.

The applied methodology contemplates the type of applied - explanatory research, with pre - experimental design with a single group, to which a pre - test was applied, to measure the first specific objective and post test to measure the last specific objective. The population for the present investigation determines 310 beneficiaries of the five managements of the municipality of Jaén-2016. The sample for the present investigation determines 100 beneficiaries of the five managements of the provincial municipality of Jaén.

The results achieved were encouraging even at the beginning the users had a very low perception in all its dimensions: tax administration 67%, public services 58%, infrastructure and urbanization 63%, development and social inclusion 50% and economic development 59%; While after applying the human relations plan the very high level was led by the public services dimension with 58% and the high level was led by the dimension tax administration 67%, infrastructure and urbanization 63% and the dimension development and inclusion Social 50%.

Key words: human relations, satisfaction of the service to the clients.

INTRODUCCIÓN

Mejorar la calidad en el servicio al cliente implica superar el trabajo con respecto a lo que antes hacían, para satisfacer las necesidades del cliente, sin olvidarse que el éxito de la mayoría de las instituciones, actualmente, es conocerlos desde el mismo instante en que éstos se ponen en contacto con la institución.

La Alcaldía Municipal de la ciudad de La Unión posee un manual de puestos, pero el personal lo desconoce debido a que no hay voluntad en primera instancia del Concejo Municipal precedido por el Alcalde el cual se lo envía al Gerente Administrativo y éste se lo proporciona al Jefe de Recursos Humanos para que se encargue de distribuirlo en todos los niveles de jefatura para ponerlo en práctica; además, no existen buenas relaciones humanas del empleado hacia las personas que solicitan el servicio debido a esto no mejoran su rendimiento laboral.

Según(Osorto, 2014, p. 51). Afirma que: “Lo anteriormente expuesto contribuye a que exista calidad en el servicio, ya que el cliente obtendrá lo solicitado en el momento oportuno y le permitirá asegurarse del uso correcto del mismo”. “Entre los posibles factores que influyeron en esta problemática podemos mencionar las relaciones humanas que se refiere a las etapas del proceso de servicio desde las expectativas que se ofrecen previamente, hasta la situación de solicitarlo”. “De hecho, podría argumentarse que la medición incluye una comparación entre lo que el cliente espera obtener, frente a lo que realmente obtiene mediante la relación de intercambio”.

Ante la realidad, se hace necesario que la atención sea de la más alta calidad, con excelente información, que cuenten con excelente capital humano y técnico para atender al cliente. Para lograr esto, es importante considerar elementos como: la determinación de las necesidades del cliente, tiempo y evaluación del servicio que se presta, la motivación, entre otras

(Haro, 2013). Afirma que:

“Las relaciones humanas es el nombre dado al conjunto de interacciones que se da en los individuos de una sociedad, la cual tiene grados de órdenes jerárquicos. Las relaciones humanas se basan principalmente en los vínculos existentes entre los miembros de la sociedad, gracias a la comunicación, que puede ser de diversos tipos: Visual o Comunicación no verbal, lenguaje icónico o lenguaje de las imágenes, que incluye no sólo la Apariencia física, imagen corporal sino también los movimientos, las señales, lingüística, chat. Las relaciones humanas son básicas para el desarrollo intelectual e individual de los seres humanos. Entre los factores que intervienen en las relaciones humanas son: La comunicación, la cooperación, la cortesía, el respeto entre otras”. (p.31)

Según(Lopez, 2012). Afirma que: “Una relación humana es cualquier interacción que se desarrolla entre dos o más seres humanos, ya sea de forma directa o indirecta”. “En este intercambio cada uno intentará satisfacer sus necesidades y se regirá por un código de referencia”. “Muchas veces las necesidades no se cubren, en tal caso la interacción ha sido deficiente, quien se inclina a definir las como esa interacción entre personas que lleva intrínseco un elemento fundamental, la aceptación personal y del otro”. “Asegura que ambas actitudes se encuentran unidas y en la medida que un individuo es capaz de aceptarse a sí mismo puede aceptar a los que le rodean”.

“Si una persona tiene dificultades para expresarse o llevar una comunicación armoniosa, ya sea consigo mismo, con familiares o en su lugar de trabajo, entonces es fundamental que trabaje sobre ello porque para realizarse como persona es primordial haber resuelto aquellas falencias que tienen que ver con las relaciones humanas. En lo que respecta a las empresas u organizaciones, mantener buenas relaciones humanas puede ser un elemento fundamental para alcanzar las metas y el desarrollo. De este modo la empresa gozará de la armonía interna necesaria, que podrá verse desde afuera como seguridad y confianza, y los clientes se atreverán a apostar por ella”.(Lopez, 2012)(p.91)

(Jordan, 2015) Titula “*Nike News - Jordan Brand Previews the Holiday 2015 Retro Line up*” Asegura que:

“El hombre actual es un ser social, pues para satisfacer sus necesidades se relaciona con otros seres humanos, teniendo la oportunidad a la vez de

satisfacer las necesidades de ellos”. “Las capacidades que poseemos de desenvolvemos y darnos a conocer con otros individuos dentro de una sociedad se llaman Relaciones Humanas, y deben ser desarrolladas de manera que faciliten nuestra convivencia con las personas que forman nuestro entorno familiar y laboral, tomando en cuenta que en el nivel en que sea buena o mala la ínter actuación que tengamos con otras personas se nos hace fácil o difícil vivir en armonía, las buenas relaciones humanas se logran a través de una buena comunicación y así también dependen de la madurez humana que poseamos”.(p.77)

(Díaz, 2012). Titula “*Don't Clean Up This Blood*” Afirma que:

“El ser humano es un ser social, o sea, no podemos vivir aislados, porque dentro de nuestras necesidades está la de relacionarse con el futuro externo”. “Para lograr que esta convivencia sea lo más armoniosa posible, deberá aplicar ciertos principios de carácter general y revisar sus actitudes mostrando una constante disposición al cambio si se hace necesario”.

En el Perú, con el propósito de mejorar la calidad del servicio al usuario en las diferentes instancias administrativas del estado, durante los últimos años se han desarrollado diversos procesos de reforma normativa e institucional dirigidos a que la tramitación de procedimientos administrativos y la prestación de servicios en exclusividad sea eficiente y eficaz, con costos razonables, con enfoque de servicio a la ciudadanía y basada en los principios de simplificación administrativa.

CAPITULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1 Problema de investigación.

“Es necesario que los esfuerzos dirigidos a la implementación de acciones de simplificación de trámites en todos los ámbitos de gobierno estén coordinados y se orienten a los mismos fines”.

“Por ello, entre marzo del 2009 y junio del 2010, bajo el liderazgo de la Secretaría de Gestión Pública y el acompañamiento de una Comisión Base se desarrolló un proceso participativo y consensuado para la formulación de la Política Nacional de Simplificación Administrativa y su respectivo plan de implementación”. (p.93)

Córdoba, (2006) titulada “*Seat Córdoba 2006 Sport*” infiriendo que:

“En ese sentido, la Política y Plan Nacional de Simplificación Administrativa establecen una visión, misión y principios comunes a todas las entidades públicas en esta materia y una relación mínima consensuada de objetivos, estrategias y acciones a desarrollar para la implementación de acciones de simplificación administrativa en todo el país”. “Es preciso destacar que es la primera vez en el país y en la región que se realiza un proceso estructurado, planificado y participativo para gestar lineamientos de una política pública, en Simplificación Administrativa”.

El documento denominado: “Lineamientos de una política pública, en Simplificación Administrativa” “que contiene la sistematización de dicho proceso, presenta la Política y el Plan Nacional de Simplificación Administrativa, y se organiza en siete partes”. (p.35)

Córdoba, (2006) titulada “*Seat Córdoba 2006 Sport*” nos sigue infiriendo que:

“Ante esta realidad percibida a nivel internacional se hace de urgente necesidad la puesta en marcha de un modelo de gestión administrativa que

permita hacer más ágil y eficiente el servicio a los usuarios de todas las entidades públicas del aparato estatal”.

La Municipalidad provincial de Jaén viene realizando sendos esfuerzos por mejorar la calidad del servicio a sus usuarios específicamente en la sede administrativa. Al respecto ha actualizado el Cuadro de Asignación de Personal (CAP) según Ordenanza Regional; asimismo se cuenta con trabajadores más que pertenecen al régimen de Contrato Administrativo de Servicios (CAS), pero a pesar de ello el servicio al usuario es deficiente, respondiendo más a una cuestión formativa y/o actitudinal.

La percepción que los usuarios tienen de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Jaén, según una encuesta aplicada a la muestra, es bastante preocupante, en tanto ésta comprende doce distritos de la provincia de Jaén, llegando a atender a beneficiarios de las distintas áreas.

La percepción que la mayoría de los usuarios tiene respecto a la Municipalidad provincial de Jaén se sintetiza en lo siguiente: los trabajadores de la Municipalidad en su mayoría no son calificados por que son nombrados, destacados o contratados por confianza política y por lo tanto desconocen sus funciones; los jefes no son los que mandan, son sus secretarías las que influyen en la toma de decisiones administrativas, además no son discretas porque entre ellas se pelean por situaciones subjetivas; la oficina de trámite documentario no deriva a tiempo los documentos, estos se pierden o uno mismo tiene que tramitarlo; existen intereses personales casi de todos los trabajadores ellos se pagan primero, tramitan resoluciones que les beneficia económicamente a ellos; la comisión de atención de denuncias y reclamos (CADER) se parcializaba por sobornos y muchas veces no son sancionados los responsables de los delitos; la oficina del Órgano de Control interno (OCI) es la más corrupta, el jefe de OCI hacen arreglos por plazas y problemas existentes; en general casi todos los funcionarios brindan un pésimo servicio a los usuarios y los que no lo hacen conviven con la corrupción existente porque lo único que quieren es ganar más dinero; entre otros (Entrevista, 2016). (p

(Haro, 2013). En su informe final de Graduación titulado: “Las relaciones interpersonales y su incidencia en el servicio al cliente interno en la dirección metropolitana de catastro del municipio del distrito Metropolitano de Quito de la provincia de Pichincha”, cuyo objetivo es: “Determinar la incidencia de las Relaciones Interpersonales en el Servicio al Cliente Interno en la Dirección Metropolitana de Catastro del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito de la Provincia de Pichincha”. “Tipo de investigación cualitativa porque buscó describir comportamientos y cualidades que participan en los niveles de eficiencia en los funcionarios asignados a esta área de servicios, es decir encontraremos situaciones internas, externas, comportamientos, actitudes, desempeños dentro de la institución, con una muestra de 100 usuarios”, llega a las siguientes conclusiones:

- “Existe celo profesional entre compañeros la que genera barreras para relacionarse en forma adecuada y por ende no se logra estandarizar el fluido de los trámites tanto internamente como externamente”.
- “No existe una comunicación adecuada entre compañeros y por ende entre departamentos, provocando mal entendimiento y falta de comprensión para poder dar solución a trámites internos”.
- Existe falta de trabajo colaborativo, debido a que no se puede intercambiar ideas, experiencias y valores formando una barrera que hace pensar que no entienden, que no se habla el mismo idioma. (p.66)

Manso (2010).En su tesis doctoral: “*Servicio de referencia virtual: Propuesta de un Modelo basado en criterios de calidad y herramientas de web 2.0*”, desarrollada en la Universidad de la Habana, Cuba; concluye que:

- “El servicio de referencia virtual se imbrica dentro del modelo de Biblioteca 2.0, pues facilita la participación activa y colaborativa de los usuarios, lo que favorece un cambio organizacional, generando una nueva forma de accionar proactivamente sobre el mismo”.
- Los servicios de referencia virtual asumen los principios de calidad total al introducirse en los marcos de las instituciones que los ofertan.

- La referencia social, nacida de la filosofía de actuación de la Web 2.0, establece pautas para la referencia virtual en las instituciones que ofrecen esta modalidad de servicio, constituyendo un reto para afrontar las exigencias de comunicación, dinamismo e interactividad emanadas de la nueva Web Social.

Romero (2011). En la Tesis doctoral titulada: “Evaluación de la calidad de los servicios percibido en los centros de atención infantil temprana de la provincia de Málaga”. Realizada en la Universidad de Málaga, España. Llegando a las siguientes conclusiones:

- “Para realizar una gestión adecuada de la calidad de servicio es necesario saber que buscan los clientes, como proponen Pastor (2007), Quintanilla (2002) y Cela (1996), en nuestro caso conocer la percepción de las familias de los usuarios directos como son los niños atendidos en los CAIT”.
- “El diálogo que debe existir entre los profesionales que trabajan en los Centros de Atención Temprana y las familias que se atienden en los mismos se refleja tanto en la escala 3, relativa a la atención del usuario, como en la escala 4, relativa al personal especializado”.

El aporte de esta investigación contribuye de manera directa al área de Gestión Administrativa de la Municipalidad provincial de Jaén, específicamente al área de Mesa de partes, la misma que está encargada de la recepción de los documentos que los beneficiarios realizan tramitar y, a partir de ellos coordinar con los mejores profesionales de la zona, así como mantener una comunicación o diálogo con las jefaturas a donde se derivan los requerimientos, para realizar un trabajo eficiente y eficaz con este sector de atención.(p.77)

Izaguirre (2011). En su tesis doctoral titulada: “*La aplicación de conocimientos neuro científicos en el aula y la mejora de la calidad percibida del servicio educativo*”, desarrollada en la Universidad San Martín de Porras, Lima – Perú; teniendo como objetivo general: Evaluar la calidad percibida del servicio educativo post aplicación de conocimientos de la neurociencia en el post grado

de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería de la USMP, Lima 2010, llega a las siguientes conclusiones:

- “La utilización de los conocimientos neuro científicos en la sesión de aprendizaje mejora significativamente la percepción de la calidad del servicio educativo, en las dimensiones «información recibida e integrada “y «percepción docente»”.
- “El nivel de satisfacción global del servicio educativo desde la perspectiva del maestrante fue mayor en el grupo experimental correspondiéndole satisfacción amplia (57%)”.
- La mayoría de los maestrantes en el grupo experimental, le dieron una prioridad entre 1° a 3°, al atributo «el profesor comparte con los alumnos, el protagonismo y conocimiento en el proceso educativo, existiendo interrelación entre ellos a través de la educación virtual».

Izaguirre nos allana el terreno ubicándonos en el lugar de los verdaderos desafíos como profesionales al servicio de la administración pública debemos tener en cuenta, revalorando los conocimientos neuro científicos en las diferentes áreas del saber específicamente en los alumnos de diferentes niveles educativos, la misma que permitirá tener una mejor percepción de los usuarios, es por ello que este aporte contribuye a cada uno de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Jaén, permitiéndonos tomar conciencia en temas relacionados a la atención a los beneficiarios. (p.43)

Silva (2012).En su Tesis doctoral titulada: *“Programa Estratégico Actitudinal “PROEA” y su impacto en la resiliencia de los estudiantes de secundaria de los CEBA de Jaén y San Ignacio en el año 2012”*, desarrollado por la Universidad César Vallejo de Chiclayo – Perú, bajo el asesoramiento del Dr. Carlos Alberto Chávez Monzón; teniendo como objetivo general: Determinar el efecto del Programa Estratégico Actitudinal “PROEA” y su impacto en la resiliencia de los estudiantes de secundaria de los Centros de Educación Básica Alternativa (CEBA) de Jaén y San Ignacio en el año 2012, llegó a las siguientes conclusiones:

- “El nivel de Resiliencia de los estudiantes del nivel secundaria de los CEBA de Jaén y San Ignacio en el 2012, antes del tratamiento experimental del Programa Estratégico Actitudinal (PROEA) en la que se ha recogido información relacionada al problema expresada en la carencia del nivel de Resiliencia de los estudiantes relacionadas a las dimensiones de empatía, autoestima, asertividad, tolerancia, toma de decisiones y ambiente afectivo. Tenemos en promedio que el 70% de los estudiantes en el pre test muestran un nivel de Resiliencia entre deficiente y regular”.
- “Se ha identificado el nivel de Resiliencia de los estudiantes de secundaria de los CEBA de Jaén y San Ignacio después del tratamiento experimental del Programa Estratégico Actitudinal (PROEA), teniendo como grupo control a los estudiantes del CEBA de Jaén, quienes no recibieron el Plan Estratégico Actitudinal (PLANEA) y como grupo experimental el CEBA Tito Cusi Yupanqui de San Ignacio, quienes fueron los estudiantes que recibieron el programa, generándose en éstos últimos un mayor nivel de Resiliencia tal como se expresa en los resultados de la investigación según la contrastación de hipótesis de pre y post test donde tenemos un alto nivel de significancia estadística ($\alpha = 0,00$) y un valor t en promedio de ($T = 12,32$), mientras que para el grupo control es de ($T = 1,66$), lo cual significa que el grupo control no ha obtenido un resultado significativo.

El aporte de Silva a través del Programa Estratégico Actitudinal “PROEA”, nos permite ubicarnos en un contexto de valorar el nivel de resiliencia de todos los trabajadores de la Municipalidad provincial de Jaén, para sobreponerse a todo tipo de crítica negativa o mala atención que hasta el momento vienen recibiendo por parte de las diferentes jefaturas y trabajadores de la misma, y al mismo tiempo apostar por las fortalezas que como funcionarios tienen y poder de esa manera transformar esta realidad edilicia. (p.22)

Mera (2012). En su Tesis doctoral titulada: “Programa Modelo de Desarrollo Multisectorial “PROMODEM” para mejorar la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas públicas primaria y secundaria de la ciudad de Bagua Grande en el año 2012”, desarrollada por la Universidad César Vallejo de Chiclayo, Perú, bajo el asesoramiento del doctor Carlos Alberto Chávez

Monzón; teniendo como objetivo general: Determinar el efecto del Programa Modelo de Desarrollo Multisectorial “PROMODEM” para mejorar la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas públicas primaria y secundaria de la ciudad de Bagua Grande en el año 2012 llegó a las siguientes conclusiones:

- “Se evidenció que tanto en los profesores de aula como en los directores de las instituciones educativas públicas primaria y secundaria de la ciudad de Bagua Grande, tuvo una gran significancia la aplicación del Programa Modelo de Desarrollo Multisectorial “PROMODEM” porque ayudó al 100%, a mejorar la calidad educativa en las dimensiones de gestión administrativa 100%, gestión pedagógica 100% y gestión institucional 100% en todas estas instituciones educativas experimentales”.
- “Se elevó el nivel de liderazgo de los directores al 100%, pasando del 100% de regular al 100% de eficiente, también hicieron lo propio los profesores de aula al pasar del 97,1% de regular al 100% de eficiente, mediante la aplicación de talleres multisectoriales donde reflexionaron sobre su práctica pedagógica y de gestión educativa a través del modelo y/o estilo de liderazgo transformacional”.

El aporte que nos alcanza el “PROMODEM” aplicado en la ciudad de Bagua Grande, nos permite reflexionar que todo cambio a gestar y/o implementar tiene que ser de conocimiento del público usuario en nuestro caso relacionados a las jefaturas y trabajadores de la municipalidad provincial, que es el grupo mayoritario del sector edilicio, los que sensibilizados y/o capacitados nos ayudarán a elevar la percepción del servicio que se oferta en la sede de la Municipalidad provincial de Jaén.

1.2. Formulación del problema de investigación.

¿Cómo Influye el plan de mejora de relaciones humanas para elevar la satisfacción del servicio a los clientes en las áreas de la Municipalidad provincial de Jaén durante los años 2016?

2.3. Justificación

El presente proyecto de investigación se justifica a partir de los siguientes aspectos:

Educacional, porque se necesita mejorar los procesos de la gestión administrativa, el mismo que redundará en beneficio de los logros de aprendizaje de los estudiantes de las diversas Instituciones públicas y privadas de la jurisdicción de la provincia de Jaén

Científica, porque contribuirá a enriquecer el corpus teórico en el campo de la gestión administrativa a través de un modelo sustentado en base a las actuales tendencias científicas, lo cual responde a la necesidad de aportes teóricos alternativos relacionados con el objeto de estudio.

Social, porque los usuarios en su mayoría revertirán la percepción que tienen de los trabajadores y/o funcionarios de municipalidad provincial de Jaén –, los mismos que recobrarán la confianza en cada uno de ellos y contribuirán con el propósito social de la universidad César Vallejo y la biblioteca de la municipalidad

Legal, ya que con la mejora de la calidad del servicio al usuario se estará disminuyendo el número de reclamos, denuncias, procesos administrativos y judiciales.

2.4. Objetivos:

2.4.1. Objetivo general

Determinar cómo influye el plan de mejora de relaciones humanas para elevar la satisfacción del servicio a los clientes en las áreas de la Municipalidad provincial de Jaén durante los años 2016

2.4.2. Objetivos específicos

OE1.- Identifica la satisfacción del servicio a los clientes en las áreas de la Municipalidad provincial de Jaén; durante los años 2016; antes de la aplicación de la propuesta.

- OE2.-** Diseñar el Plan de mejora de relaciones humanas para elevar la satisfacción del servicio a los clientes en las áreas de la Municipalidad provincial de Jaén durante los años 2016.

- OE3.-** Aplicar el Plan de mejora de relaciones humanas para elevar la satisfacción del servicio a los clientes en las áreas de la Municipalidad provincial de Jaén durante los años 2016

- OE4.-** Evaluar la satisfacción del servicio a los clientes en las áreas de la Municipalidad provincial de Jaén durante los años 2016; después de la aplicación del programa.

CAPITULO II
MARCO TEORICO

2.1. Marco teórico.

2.2.1. Teorías relacionadas al tema.

Entre las teorías que más sobresalen sobre relaciones humanas encontramos a aquellas que están directamente relacionadas con el cliente

A.- Teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente.

La Teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente sostiene que unas dimensiones de los productos o servicios están relacionadas con la satisfacción del cliente y otros muy diferentes están relacionados con la insatisfacción del cliente.

Swan y Combs (1976), Maddox (1981), Bitner, Booms y Tetreault (1990) y Silvestro y Johnston (1990) estudian la tesis de los dos factores en el ámbito de la satisfacción del cliente infiriendo que:

Ninguna de estas cuatro investigaciones concluye que existen dimensiones que solo produzcan satisfacción o que solo produzcan insatisfacción, aunque si hay dimensiones asociadas a la satisfacción o a la insatisfacción. Aunque todos estos estudios utilizan el método del incidente crítico, el análisis de los datos realizados, los productos y/o servicios estudiados y los segmentos de los clientes analizados son distintos.

En Swan y Combs (1976) y Maddox (1981), que son investigaciones que únicamente estudian productos, la clasificación de algunos de sus aspectos en dimensiones instrumentales, vinculadas a la insatisfacción, y dimensiones simbólicas, vinculadas a la satisfacción, plantea cierta ambigüedad, lo que hace que los resultados obtenidos dependan de la forma en que se resuelva la misma. (p.92)

Bitner, Booms y Tetreault (1990), titula "*las interacciones personales entre los clientes y los empleados de la línea caliente en contactos con tres tipos de servicios*" distintos, identifica que:

“Comportamientos y sucesos específicos, que describen los contactos satisfactorios con un servicio, más que dimensiones generales. En este estudio se encuentra relaciones estadísticas significativas entre el tipo de incidente y los grupos y las categorías, que recogen los citados comportamientos y sucesos”. (p.81)

Silvestro y Johnston (1990), proponen que:

“Un nuevo enfoque que sostiene la existencia de tres tipos de factores de calidad: factores higiénicos (son factores que son esperados por el cliente, en los que un fallo en su presentación causará insatisfacción al cliente), factores de crecimiento (cuya prestación dará lugar a satisfacción en el cliente, y en los que un fallo en su presentación no causará necesariamente insatisfacción), y factores de doble umbral (factores que son esperados por el cliente, en los que un fallo en su prestación causará insatisfacción, y cuya prestación por encima de cierto nivel dará lugar a satisfacción en el cliente)”. “Los autores también señalan que el analizar de forma conjunta sectores y segmentos de mercado muy dispares pueden influir en la polarización satisfacción – insatisfacción de cada dimensión”.

El método de incidente crítico consiste en un procedimiento para recoger observaciones directas de ciertos hechos importantes en relación al comportamiento humano en situaciones definidas, y clasificarlos de tal forma que sean útiles en la resolución de problemas de tipo práctico.

Las condiciones para la aceptación de una respuesta con incidente crítico son las siguientes:

-Aporta una anécdota muy satisfactoria en la pregunta del incidente crítico satisfactorio o muy satisfactorio.

-La anécdota contada debe ser con el servicio de copistería en lo referente a fotocopias o encuadernación.

Se trata de una experiencia personal única, aunque se admitirán aquellas respuestas en las que se afirma que la misma experiencia se repita en más de una ocasión.

Los autores concluyen que los aportes ofertados por esta teoría de los dos factores de la satisfacción del cliente son de bastante utilidad en el presente estudio a realizar, porque según los autores de la teoría mencionan que en todo servicio existe el acto de satisfacción e insatisfacción, pero lo que más contribuye a la satisfacción son los tres tipos de factores de calidad entre ellos los factores higiénicos, factores de crecimiento y los factores de doble umbral que son los que esperan nuestros clientes. (p.32)

B. Teoría de la calidad total.

Morín, (1998) indicando que:

“Desde un punto de vista general, la calidad ha sido concebida como la expresión de atributos y características terminales, interpretándolo como la manifestación fidedigna de unos índices empíricos preestablecidos, con determinadas especificaciones objetivas, tangibles y mensurables”.(P.90)

Morin, (1998) nos sigue indicando que:

“Las limitaciones de esta apreciación han sido siempre las mismas: la calidad ha sido asumida como la estricta y exclusiva manifestación última de un producto o como la apariencia conclusiva de un servicio”. “Resulta obvio suponer que, en tales contextos, se establecía una distancia antitética e irreconciliable entre calidad y productividad: a mayor calidad correspondía una menor productividad y viceversa”.

“Todo este esquema cambia sustancialmente a partir de los enfoques de la Calidad Total, ya que en lugar de ser una cualidad concentrada en el final, la calidad pasa a ser un esfuerzo que atraviesa todos los momentos de un proceso”. “Se convierte, entonces, en una disposición centrada en el origen, administrada durante la ejecución y proyectada hacia la finalidad del empeño productivo”. “Lo más interesante es que este desplazamiento de énfasis y de secuencias ha demostrado que la actitud ejercida a lo largo de todo un proceso, asegura el simultáneo aumento de la productividad y de la calidad”.

“Las pautas que subyacen en la idea de calidad son las del mejoramiento continuo, la de la atención al cliente y la del desarrollo de la gente. La exhortación por el mejoramiento continuo no representa una tesis nueva, pues de alguna manera ha sido un propósito que ha acompañado al hombre durante toda su historia. Sin embargo, ahora adquiere una intensidad mayor porque el hombre contemporáneo pone una más elevada conciencia acerca de su devenir. Morín, (1998, p.310)

“En el siglo XX el hombre pensaba en términos de destino y de porvenir, ahora ha sido obligado a concentrarse en el significado de un devenir, el cual refleja la idea de una presencia responsable que es ejercida en el aquí y en el ahora”. “El devenir es la decisión y la acción que se ejerce a partir de una encrucijada de opciones posibles”. “Edgar Morín –en su libro: “El Método: la vida de la vida”- plantea que toda idea de organización es sinónimo de reorganización permanente. Esto quiere decir que el mejoramiento encierra, en última instancia, un sentido de regeneración”. El mismo autor afirma: “La organización viviente es una organización que se reorganiza por sí misma; una reorganización que se organiza por sí misma, es una organización que se organiza por sí misma, porque es una reorganización que se reorganiza por sí misma”(Morín, 1998).

Para cerrar la consideración del punto, resulta oportuno recordar que la idea del mejoramiento por el mejoramiento en sí mismo, no expresa el supremo sentido filosófico de la Calidad Total. Se supone que la decisión de mejorar se adopta conjunta o posteriormente al esclarecimiento de una misión, de una visión y de unos valores. Nada se logra con mejorar eficientemente, si antes no se ha precisado eficazmente la orientación que debe imprimirse al esfuerzo de mejoramiento. De esta manera, hablar de mejoramiento, envuelve asimismo, el hablar de la dirección, intensidad, velocidad y motivación de esa dinámica de mejoramiento.

Lo expuesto anteriormente, reafirma la vinculación entre calidad y excelencia: la calidad deberá consustanciarse con la excelencia o no será calidad. Igualmente, la excelencia deberá enmarcarse en la calidad o no será

excelencia. Tanto la calidad como la excelencia son anhelos y búsquedas que han atravesado toda la expectativa histórica del hombre civilizado. La calidad, en su fundamentación filosófica y operativo, es mejoramiento continuo y éste no tiene un grado de consagración ni se congela en ninguna conquista: en el itinerario del mejoramiento no existe una cúspide última o un pináculo finalísimo. Es un “llegar a ser permanente”, es una prolongación continua del esfuerzo, es un ser que se obliga a ser, es un nacer para renacer interrumpidamente. La calidad es, definitivamente, una irrenunciable e insobornable disposición, para el mejoramiento, en donde la acepción arquetípica de la perfección no tiene cabida.

El aporte de la teoría de la calidad total al estudio en marcha se admite porque desde la percepción de los investigadores la calidad del servicio de la sede administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local – Utcubamba, va más allá de una simple percepción o esfuerzo de un trabajador o equipo en un tiempo determinado, al contrario es un tarea ardua y permanente en todo el proceso, asumiendo compromisos compartidos con todos los trabajadores, los mismos que unirán no solo voluntades de acción sino conciencia en su trabajo para alcanzar estándares de calidad y excelencia.

A. Teoría de la nueva gestión pública.

Lapsley (2001) indica que:

Frente a la teoría de la elección racional, donde se asume que las decisiones colectivas son meros agregados de los intereses individuales, el Nuevo Institucionalismo considera que las instituciones públicas son relevantes para entender y explicar las interacciones entre los individuos, pues están dotadas de una lógica propia que condiciona las preferencias individuales. (p.23)

Como indica Serna (2001), la institución se define que:

El conjunto de valores, normas, reglas, rutinas y procesos, que se desarrollan en un determinado entorno organizativo y que inciden directamente en la

actuación desarrollada por los distintos actores implicados, dirigiendo y limitando su comportamiento. (Oldfield, 2001).

Dentro de la amplia variedad de enfoques o teorías económicas sobre las que se construye el Nuevo Institucionalismo, Hood (1991) destaca su formación a partir de las ideas de la Teoría de la Elección Pública, la Teoría de los Costes de Transacción y la Teoría de la Agencia. Doctrinas que persiguen reformas administrativas mediante ideas como la competencia, elección, transparencia y control. Así, los partidarios del Public Choice focalizan en la relación entre propiedad pública o privada en el desarrollo de la actividad pública, siendo la delegación de autoridad y las divergencias en la consecución de los objetivos, el campo de estudio de la Teoría de la Agencia y los Costes de Transacción.

Por su parte, la gerencia profesional, definida principalmente a partir de las ideas de los Neo-Tayloristas, se centra en el estudio de la organización burocrática interna de la administración, abogando por romper el supuesto mito de las diferencias de gestión entre el sector privado y el sector público. (p.14)

2.2. Dimensiones de la satisfacción al servicio de los cliente

A. Gerencia de Administración Tributaria.

Morín, (1998) indicando que:

La Gerencia de Servicios de Administración Tributaria es el órgano de línea encargado de desarrollar las acciones de administración, recaudación, fiscalización de los ingresos por tributos municipales, catastro, registro y atención al contribuyente, conforme a las competencias y facultades establecidas en los artículos 52º, 53º y 54º del Código Tributario y demás normas pertinentes. Así como ejecutar la recaudación de otros ingresos directamente recaudados, tales como multas administrativas por infracciones a ordenanzas y/o disposiciones municipales, precios públicos establecidos en la Texto Único de Servicios No Exclusivos (TUSNE) y tarifas u otras derivadas de procesos de promoción de la inversión privada.

Depende jerárquicamente funcional y administrativamente de la Gerencia Municipal y está a cargo de un funcionario de confianza con nivel de Gerente, designado por el Alcalde a propuesta del Gerente Municipal.

Son funciones de la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria:

-Formular y proponer las políticas, normas, planes y programas que permitan generar rentas para la Municipalidad;

-Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar los procesos de registros de contribuyentes y predios, acotación, recaudación y fiscalización de las rentas municipales;

-Organizar y supervisar la actualización de las declaraciones juradas y liquidaciones impuestos y tasas municipales;

-Emitir y suscribir resoluciones en procedimientos administrativos y de carácter contencioso y no contencioso tributario,

-Proponer proyectos de Ordenanzas Municipales, Decretos de Alcaldía y Directivas sobre temas de su competencia, a fin de optimizar la gestión;

-Supervisar las cobranzas coactivas tributarias y administrativas, a cargo de la Municipalidad;

-Organizar y supervisar los procesos de atención de consultas de los contribuyentes sobre normas y procedimientos tributarios;

-Resolver en primera instancia las peticiones y recursos administrativos que le corresponda, y las reclamaciones tributarias de los administrados y/o deudores tributarios, estando facultada para suscribir actos administrativos (Resoluciones Gerenciales); así como para efectuar actos de gestión y normativos que regulan aspectos administrativos a su cargo, señalados en la presente disposición, el Texto único de Procedimientos Administrativos - TUPA de la Municipalidad Distrital de Lince, o cualquier otra disposición de naturaleza legal y/o reglamentaria vinculada a sus funciones.

- Elaborar, presentar y refrendar las comunicaciones oficiales referidas a procedimientos tributarios de la Municipalidad, así como representarla, ante la Superintendencia de Aduanas y Administración Tributaria (SUNAT), el Banco de la Nación y otras entidades según su competencia;
- Informar permanentemente al Gerente Municipal del desarrollo de los proyectos, programas y actividades a su cargo;
- Proponer, gestionar, impulsar e implementar mejoras e innovaciones en procesos, procedimientos y normatividad relacionada con la oficina, elaboradas en coordinación con las áreas competentes;
- Ejercer las funciones de Unidad Formuladora y órgano Técnico, acorde a lo establecido en la normativa del Sistema Nacional de Inversión Pública (SNIP); aprobando los expedientes técnicos y/o estudios definitivos.
- Participar en la implementación progresiva de los componentes que conforman el Sistema de Control Interno (SCI) establecido en las Normas de Control Interno (NCI), en los aspectos que sean de su competencia;
- Implementar las recomendaciones contenidas en los informes resultantes de las acciones de control efectuadas por los órganos conformantes del Sistema Nacional de Control; Otras funciones que le asigne el Gerente Municipal, en el ámbito de su competencia.(p.44)

B. Gerencia de servicios públicos.

Romero (2011), con la Tesis doctoral titulada: *“Evaluación de la calidad de los servicios percibido en los centros de atención infantil temprana de la provincia de Málaga”*. Realizada en la Universidad de Málaga, España, indicando que:

La Gerencia de Servicios Públicos, es el órgano de línea encargado y responsable de planificar, organizar, dirigir, supervisar y cautelar el cumplimiento de las actividades públicas en la prestación de servicios, la regulación de la comercialización de los productos alimenticios así como la

actividades destinados a la protección y defensa de la integridad física de la ciudadanía y el medio ambiente, dentro la Provincia.

Tiene las siguientes funciones:

-Proponer la política de prevención del delito, de seguridad de los establecimientos sujetos a control municipal, limpieza pública, manejo de la normatividad del comercio formal e informal.

-Proponer Directivas Metodológicas y Reglamentarias para: Licencia Municipal de funcionamiento, Servicios de Limpieza Pública, Inspecciones a establecimientos comerciales-Intervención de la Policía Municipal, Comercio ambulatorio, defensa del consumidor y demás actividades de la gerencia.

-Proponer normar respecto del comercio ambulatorio.

-Proponer acciones orientadas a regular y controlar la emisión de humos, gases, ruidos y demás elementos contaminantes de la atmósfera y el ambiente.

-Supervisar el Registro los nacimientos, matrimonios y defunciones conforme a la normatividad del Sistema Nacional del Registro de Identificación y Estado Civil de las personas.

-Promover el reconocimiento de los hijos.

-Controlar la expedición de copias certificadas y autenticadas de nacimiento, matrimonio y defunción.

-Hacer cumplir el informe estadístico de los hechos vitales de la jurisdicción a las instituciones competentes.

-Custodiar y conservar los libros de registro civil.

-Programar, Organizar dirigir y controlar las actividades relacionadas con el cumplimiento de una efectiva gestión ambiental, proteger el medio ambiente conservación de áreas verdes, parques y jardines.

-Elaborar el Plan Operativo Anual, determinando los objetivos y metas institucionales correspondientes a la Gerencia cada Sub-Gerencia de la Organización Municipal que le corresponde, ejecutar el Presupuesto participativo municipal.

-Promover la política Ambiental Municipal, los Planes Ambientales, la Agenda Ambiental y gestionar su cumplimiento. Administrar y reglamentar

directamente o por concepción el servicio de limpieza pública, tratamiento de residuos sólidos, rellenos sanitarios y el aprovechamiento de los residuos sólidos.

-Regular y controlar el aseo, higiene y salubridad de los establecimientos comerciales industriales, viviendas, locales, piscinas, playas y otros lugares públicos locales. (p.42)

C. Gerencia de infraestructura y urbanización.

Romero (2011), con la Tesis doctoral titulada: *“Evaluación de la calidad de los servicios percibido en los centros de atención infantil temprana de la provincia de Málaga”*. Realizada en la Universidad de Málaga, España, indicando que:

Es un órgano de línea, encargado de realizar los estudios, ejecución, supervisión y control de obras de servicio público y privado para el desarrollo integral y armónico de la provincia. La Gerencia de Infraestructura y Urbanismo (GIU) está a cargo de un profesional, Ingeniero o Arquitecto, siendo su cargo de confianza con categoría de Gerente, que depende del Gerente Municipal. Tiene las siguientes funciones:

Planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de Infraestructura y Urbanismo en el ámbito de su jurisdicción.

Planificar y proponer la política de Infraestructura y Urbanismo de la Municipalidad, elaborando el plan Integral de Infraestructura y Urbanismo.

Proponer, supervisar y actualizar el Plan de Desarrollo de la Provincia, así como los planes específicos del ámbito de su competencia.

Promover, supervisar y ejecutar proyectos de mantenimiento y conservación de los bienes de uso público tales como plazas, vías áreas verdes y otros.

Mantener actualizado la base de datos de los proyectos de la Provincia para su ejecución.

Controlar que las ejecuciones, edificaciones y ornatos existentes cumplan con la normatividad vigente.

Registrar los planos urbanos de las urbanizaciones que se construyan en el ámbito de competencia.

Proponer supervisar programas y proyectos para resolver problemas críticos del medio ambiente relacionados a las construcciones públicas y privadas.

-Planificar y controlar todas las acciones inherentes al desarrollo y mantenimiento de las Obras Privadas y Municipales que se realizan en la Provincia, formulando el Plan Anual respectivo.

-Atender solicitudes de cambio de zonificación para la Provincia en concordancia con lo establecido con la normatividad vigente.

-Dirigir y supervisar las actividades referentes a la ejecución del parque automotor, rutas, revisiones técnicas, sanciones de vehículos.

-Mantener el óptimo estado de conservación y operatividad de maquinaria con la que cuenta la Municipalidad.

-Las demás atribuciones y responsabilidades que se deriven del cumplimiento de sus funciones que le sean asignadas por el Gerente Municipal, acorde con la nueva Ley Orgánica de Municipalidades.(p.91)

D. Gerencia de Desarrollo e Inclusión Social.

Romero (2011), con la Tesis doctoral titulada: *“Evaluación de la calidad de los servicios percibido en los centros de atención infantil temprana de la provincia de Málaga”*. Realizada en la Universidad de Málaga, España, indicando que:

La Gerencia de Desarrollo e Inclusión Social es el órgano de apoyo encargado de Planificar, Organizar, Ejecutar y Supervisar las Actividades relacionadas con la Educación, Cultura, Bienestar Social de la comunidad de Jaén. Está a cargo de un Funcionario de Confianza designado por el Alcalde, puede ser cesado

por este o por acuerdo de Concejo; depende orgánica y funcionalmente de la Gerencia Municipal.

Son funciones:

Planear, Promover, Coordinar, Organizar, Dirigir, Ejecutar, Controlar y Evaluar la ejecución de las acciones de carácter Educativo, Cultural – Artístico, a cargo de la Municipalidad, así como asumir las funciones que le competan con respecto al proceso de transferencia de la Educación a las Municipalidad.

Elaborar y proponer a la Gerencia Municipal los Planes Integrales de Educación y Cultura del Distrito.

Coordinar y promover acciones de difusión Educativa y Cultural a través de los diversos medios de comunicación masiva.

Coordinar, promover y cooperar en programas de alfabetización, en coordinación con las diversas instancias de Gestión del Sistema Educativo Nacional.

Fomentar la creación de grupos Culturales y Artísticos así como la realización de Encuentros, Conversatorios y Talleres.

Difundir y promover la Cultura a través de publicaciones y otros medios de comunicación.

Las demás funciones de naturaleza similar.

B. Gerencia de Desarrollo Económico.

La Gerencia de Desarrollo Económico (GDE) es el órgano encargado de las actividades relacionadas con la promoción del desarrollo empresarial, el comercio, las industrias y servicios profesionales, así como su regulación y formalización dentro del marco de los dispositivos legales aplicables. Tiene las siguientes funciones:

-Proponer la aprobación y controlar la ejecución de los planes operativos de las unidades orgánicas que conforman la Gerencia de Desarrollo Empresarial.

-Proponer las políticas y estrategias vinculadas con la promoción del desarrollo económico, empresarial, productivo y comercial, con la regulación y formalización del comercio, con la administración de los mercados a cargo de la Municipalidad, con la promoción del empleo productivo, de la pequeña y microempresa y el turismo.

-Proponer normas y procedimientos orientados a mejorar las actividades de la Gerencia de Desarrollo Empresarial.

-Conducir y supervisar las actividades vinculadas con el desarrollo económico, empresarial, productivo y comercial.

-Revisar, proponer, aprobar, visar y/o dar trámite, según corresponda, a los documentos que de conformidad con sus respectivas funciones, formulen las unidades orgánicas dependientes de la Gerencia de Desarrollo Empresarial.

-Ejercer acción promotora para el desarrollo empresarial en la provincia de Jaén.

-Cumplir con las disposiciones contenidas en los Sistemas Administrativos del Sector Público, en la parte que le corresponda; así como los encargos legales asignados.

-Resolver en la vía administrativa los recursos impugnativos que interpongan los recurrentes respecto a las resoluciones expedidas por las subgerencias.

-Resolver como Instancia Regional de Trabajo, en los procedimientos administrativos que tratan sobre materias de trabajo, promoción del empleo y fomento de la pequeña y micro empresa.

-Proponer, coordinar y ejecutar programas de capacitación para el personal de la Gerencia de Desarrollo Empresarial.

2.3. Temas que dan consistencia al servicio del cliente

A. Calidad y satisfacción al cliente en una entidad pública.

Romero (2011), con la Tesis doctoral titulada: "*Evaluación de la calidad de los servicios percibido en los centros de atención infantil temprana de la provincia de Málaga*". Realizada en la Universidad de Málaga, España, indicando que:

En la administración pública, el cliente es entendido como el ciudadano o usuario que demanda la prestación de un servicio, para el cual el Estado debe garantizar el cumplimiento de sus necesidades desde las básicas hasta las del grado de Auto-realización, a través de servicios o productos específicos que son suministrados por las diferentes entidades públicas creadas para tal fin.

Actualmente los usuarios de las entidades públicas están debidamente caracterizados y cada una de ellas tiene a cargo una misión enfocada a la satisfacción del ciudadano por medio de la prestación de un servicio de calidad. Por eso existe una normatividad legal vigente que regula la gestión integral del servicio en las entidades que busca incrementar los niveles de calidad, credibilidad y satisfacción.

Para lograr ese objetivo las entidades públicas deberán crear un enfoque integral de servicio al ciudadano, garantizando el cumplimiento de aspectos relacionados con el direccionamiento estratégico, la administración del talento humano, la prestación de un servicio incluyente y de amplia cobertura. De igual manera debe garantizar que el servicio prestado cumpla con los estándares de calidad establecidos en las normas técnicas internacionales para garantizar la satisfacción del ciudadano.

Todo eso deberá concluir en la identificación e implementación de buenas prácticas de servicio al cliente en doble vía es decir, por parte, tanto del ciudadano como de la entidad lo cual inicia con una revisión de las actitudes y comportamientos que generan inconformidad para luego entrar a cambiarlos por aspectos positivos que contribuyan a una mejor experiencia del cliente frente al servicio obtenido; una experiencia que a su vez le genere una mejor

calidad de vida y a la entidad le permita, un cumplimiento total de su misión.(p.99)

B. Calidad total para mejorar el servicio en las municipalidades.

Romero (2011), con la Tesis doctoral titulada: *“Evaluación de la calidad de los servicios percibido en los centros de atención infantil temprana de la provincia de Málaga”*. Realizada en la Universidad de Málaga, España, indicando que:

En Perú La Gestión de la calidad, se inició en 1989, con la creación del Comité de Gestión de la Calidad (CGC), integrado por instituciones gremiales, educativas y técnicas reunidas en base a un acuerdo de Cooperación Interinstitucional. El CGC estableció en 1991 un concurso motivacional de mejoramiento de la calidad, con el objetivo de promover el desarrollo de la calidad, elevar su nivel y mejorar la competitividad de las empresas. Con Resolución Suprema N° 228-2001-INTINCI, se aprueba el premio nacional a la calidad, siendo sus principales objetivos, promover la calidad en todos los sectores de la actividad económica, coordinar los esfuerzos de las diferentes instituciones públicas y privadas para el desarrollo de acciones en pro de la calidad en todos los niveles de la educación, producción y servicios. (Mego, 2013).

La Municipalidad Provincial de Jaén, brinda servicios con muchas deficiencias; se habilitan urbanizaciones y se construyen vivienda sin la licencia de construcción, se aprecia una ciudad descuidada en la limpieza y eliminación de residuos sólidos, con inminente peligros para la salud Revista “Ciencia y Tecnología”, Escuela de Postgrado - UNT 62 pública, un desorden y caos vehicular del transporte público, una desatención en la educación, cultura, deportes y recreación en los sectores más vulnerables, falta de control y orden en la venta de productos alimenticios en los mercados públicos, reclamos en la distribución de los productos de mala calidad del programa vaso de leche (agrupados en 220 comités) que beneficia a más de 11,000 niños, madres gestantes y lactantes, el mismo que no cumple uno de sus objetivos de

minimizar la desnutrición infantil; una población que vive en zozobra por la inseguridad propiciada por la delincuencia y el crimen organizado.

Poco o nada hacen las autoridades municipales, policiales y regionales por controlar este flagelo que azota al país y a la Región Cajamarca. Hay poca participación de la Municipalidad en la promoción del desarrollo económico local, para la generación de nuevos negocios y empresas, que propicien el incremento de nuevos puestos de trabajo. No es fácil hacer cambios en las municipalidades con arraigo en prácticas rutinarias, burocráticas y estáticas, opuestas a los principios y técnicas de la gestión de la calidad pero de continuar con una situación como la descrita, seguramente que el malestar social y reclamos de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Jaén será generalizado y no se estarán dando las condiciones adecuadas para implementar un sistema de gestión de la calidad que permita mejorar los servicios locales.

Sin un estudio técnico que posibilite la solución de problemas de la mala calidad de los servicios orientados a mejorar las condiciones de vida de la población, la Municipalidad seguirá ineficiente, el malestar social y reclamos de los usuarios seguirá campeando, debatiéndose con males que son superables, pero que se agrega a otros, configurándose la imagen de una municipalidad caótica, contradictoria e ineficiente. La Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972, en los artículos del 79 al 86, asigna competencias y funciones específicas a las municipalidades en materia de servicios públicos para mejorar las condiciones de vida de la población de su jurisdicción. (p.13)

2.3. Teorías que sustentan las relaciones humanas

A. Teoría del intercambio social.

Thibaut y Kelley, (1959) indicando que:

Propuesta por **Thibaut** y **Harold Kelley**. Esta teoría habla acerca de las predicciones que hacen las personas al relacionarse, se mencionan en la **TRI**.

Las personas intentan calcular el costo y el beneficio de sus relaciones y por lo tanto son capaces de elegir las acciones que mejor les convengan.

“Todo individuo entra y permanece en una relación únicamente en la medida que ésta es suficientemente satisfactoria en términos de sus recompensas y costos”.

Entre sus principales premisas se encuentra que:

Los humanos buscan la recompensa y evitan el castigo. Estos son actos naturales.

Las escalas que los humanos utilizan para evaluar costos y recompensas varían en el tiempo y de una persona a otra.

Esta teoría se basa principalmente en el valor que las personas le dan a sus relaciones. La principal crítica de esta teoría radica precisamente en eso, ya que no varía mucho el nivel de valoración que le da cada persona a sus relaciones. (p, 293)

B. Teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo

Según Elton Mayo (1932) indica que:

La idea principal de este sociólogo fue la de modificar el modelo mecánico del comportamiento organizacional para sustituirlo por otro que tuviese más en cuenta los sentimientos, actitudes, complejidad motivacional y otros aspectos del sujeto humano. Esto es conocido como teoría de las relaciones humanas.

La teoría de Elton Mayo se basó en los siguientes principios:

-El nivel de producción no está determinado por la capacidad física o fisiológica del trabajador (teoría clásica), sino por las normas sociales y las expectativas que lo rodean.

-El comportamiento del individuo se apoya por completo en el grupo. Los trabajadores no actúan ni reaccionan aisladamente como individuos.

-Los trabajadores que producían muy por encima o muy por debajo de la norma socialmente determinada, perdían el afecto y el respeto de los compañeros. El comportamiento de los trabajadores está condicionado por normas y estándares sociales.

-En la organización es muy importante tener en cuenta los aspectos y las decisiones que tienen los empleados para enfocar y establecer las relaciones humanas.

-A mayor interacción entre personas, mayor será su capacidad productiva.

-Cualquier cambio produce una reacción en el personal.

- Si el trabajador se sentía bien será más productivo a la hora de trabajar.

-Elton Mayo, en su teoría de las Relaciones Humanas, nos presenta dos aspectos: por un lado un modelo mecánico clásico basado en la fuerza física y en la exigencia infrahumana, de tal manera que el obrero producía de manera aislada e individualizada. Por otro lado, un aspecto social donde se tiene en cuenta los sentimientos, actitudes y estados emocionales del trabajador así como la organización del grupo humano para mejorar las relaciones interpersonales.

-A partir de la publicación de esta teoría, se ha superado la condición infrahumana del trabajador y por ende ha mejorado la productividad de las empresas. Esta realidad fue trasladada a la municipalidad provincial de Jaén mencionada, el buen trato y las buenas relaciones humanas entre empleados y beneficiarios mejoraron notablemente en el trabajo en equipo, armonizó el clima institucional y coadyuvó a elevar el nivel de convivencia. (p.88)

2.5. Dimensiones de las relaciones humanas.

A. Dimensión: Comunicación

Según Antúnez (2008), indicaron que:

La comunicación es un proceso básico para la supervivencia de cualquier organismo. Todos los seres, en sus aspectos biológico y social, dependen de los procesos de intercambio de información con su medio para sobrevivir. Estos intercambios están regulados por ciertas “leyes” que nos permiten aprender. Sin la comunicación no habría aprendizaje ni desarrollo personal. A través de los procesos básicos de la comunicación podemos saber si lo que hacemos o decimos es efectivo para lograrlo que pretendemos. Podemos también desarrollar recursos personales para afrontar las dificultades y problemas de la vida diaria.

La comunicación es el acto por el cual un individuo establece con otro un contacto que le permite transmitir una información. En la comunicación intervienen diversos elementos que pueden facilitar o dificultar el proceso.

-Emisor: La persona(o personas) que emite un mensaje. Percibe, piensa y siente esta situación y sus reglas, procesa la información recogida y establece el objetivo.

-Receptor: La persona(o personas) que recibe el mensaje. Éstos son los dos elementos funcionales básicos en la comunicación.

-Mensaje: Contenido de la información que se envía.

-Canal: Medio por el que se envía el mensaje.

-Código: Signos y reglas empleadas para enviar el mensaje.

-Contexto: Situación en la que se produce la comunicación.

B. Dimensión: Autoestima.

Para **Massó (2001)**. Infiere que:

La autoestima es la idea que tenemos acerca de nuestra propia valía como personas y se basa en todos los pensamientos, sentimientos, sensaciones y experiencias que sobre nosotros mismos hemos ido recogiendo durante nuestra vida; creemos que somos listos o tontos; nos sentimos antipáticos

o graciosos; nos gustamos o no. Los millares de impresiones, evaluaciones y experiencias así reunidos se conjuntan en un sentimiento positivo hacia nosotros mismos o, por el contrario, en un incómodo sentimiento de no serlo que esperábamos.

Uno de los principales factores que diferencian al ser humano de los demás animales es la consciencia de sí mismo: La capacidad de establecer una identidad y darle un valor. En otras palabras, tú tienes la capacidad de definir quién eres y luego decidir si te gusta o no tu identidad. El problema de la autoestima está en la capacidad humana de juicio. El juzgarse y rechazarse así mismo produce un enorme dolor, dañando considerablemente las estructuras psicológicas que literalmente temen tener vivo. (p...66)

A. Dimensión: Satisfacción de las necesidades básicas.

Omili, (2008) indica que: Desde una perspectiva psicológica *necesidad* básica hace referencia a “impulsos que surgen instigados por un estado de tensión del sujeto frente a una carencia específica propias de los seres humanos y que se encuentran estrechamente unidas a un deseo de satisfacción de las mismas. Por ejemplo, la sed, el frío, el hambre, un logro, un afecto, el poder, la realización personal, son algunas de las necesidades más comunes que los seres humanos.

Estado de carencia percibida que puede ser física (de alimento, abrigo, seguridad) o mental (de pertenencia, afecto conocimiento y autoexpresión) del que es difícil sustraerse porque genera una discrepancia entre el estado real (lo que es en un momento dado) y el deseado (que supone el objeto, servicio o recurso que se necesita para la supervivencia, bienestar o confort). (p.52)

B. Dimensión: Inteligencia interpersonal

Philip y Armstrong, (2003) estos autores indicaron que:

La inteligencia interpersonal es una de las herramientas más útiles de nuestras acciones y reúne las capacidades que permiten diferenciar y responder adecuadamente a los estados de ánimo, emociones, temperamentos, motivaciones, intenciones y deseos de los demás.

La inteligencia interpersonal está relacionada con fenómenos que ocurren entre personas como armonizar y reconocer sus diferencias así como apreciar sus distintas opiniones y puntos de vista.

2.5. Marco conceptual.

Administración: La noción también puede utilizarse para nombrar a una autoridad pública, como el gobierno de un territorio, o a los responsables de una entidad privada, como los directivos de una empresa. La administración puede ser entendida como la disciplina que se encarga de realizar una gestión de los recursos (ya sean materiales o humanos) en base a criterios científicos y orientada a satisfacer un objetivo concreto.

Obligación tributaria: Obligación es aquello que una persona está forzada (obligada) a hacer. Puede tratarse de una imposición legal o de una exigencia moral. Por ejemplo: "Pagar los impuestos es una obligación de todos los ciudadanos", "Si quieres seguir trabajando para nosotros, tienes la obligación de llegar puntual todas las mañanas", "Ayudar a los más necesitados es una obligación de todos los que tenemos la suerte de tener trabajo".

Servicios públicos: "Entendemos por Servicios Públicos, las actividades, entidades u órganos públicos o privados con personalidad jurídica creados por Constitución o por ley, para dar satisfacción en forma regular y continua a cierta categoría de necesidades de interés general, bien en forma directa, mediante concesionario o a través de cualquier otro medio legal con sujeción a un régimen de Derecho Público o Privado, según corresponda".

Infraestructura: Una infraestructura es el conjunto de elementos o servicios que están considerados como necesarios para que una organización pueda funcionar o bien para que una actividad se desarrolle efectivamente.

Comunicación: El proceso comunicativo implica la emisión de señales (sonidos, gestos, señas, etc.) con la intención de dar a conocer un mensaje. Para que la comunicación sea exitosa, el receptor debe contar con las habilidades que le permitan decodificar el mensaje e interpretarlo. El proceso luego se revierte cuando el receptor responde y se transforma en emisor (con lo que el emisor original pasa a ser el receptor del acto comunicativo).

Autoestima: La autoestima es la valoración personal en los diferentes ámbitos de relación social y personal. La apreciación y la autovaloración de cualidades y aptitudes dan como resultado un valor positivo o negativo, una imagen de uno mismo positiva o negativa según la autoevaluación que hace uno mismo de sí mismo y en comparación a ideales que valora de forma positiva.

Necesidades básicas: Están relacionadas con el desarrollo afectivo del individuo, son las necesidades de asociación, participación y aceptación. En el grupo de trabajo, entre estas se encuentran: la amistad, el afecto y el amor. Se satisfacen mediante las funciones de servicios y prestaciones que incluyen actividades deportivas, culturales y recreativas.

Inteligencia: La inteligencia está relacionada a la habilidad de un individuo de captar datos, comprenderlos, procesarlos y emplearlos de manera acertada. Quiere decir que es la capacidad de relacionar conocimientos y conceptos que permiten la resolución de un determinado conflicto, es una cualidad que poseemos los humanos y también los animales, sólo que en el caso de ellos se la llama erróneamente instinto. (p42)

CAPITULO III
MARCO METODOLOGICO

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis General

Ha. Si determinamos cómo influye el plan de mejora de relaciones humanas entonces se eleva la satisfacción del servicio a los clientes en las áreas de la Municipalidad provincial de Jaén durante los años 2016.

Ho. Si determinamos cómo influye el plan de mejora de relaciones humanas entonces no se eleva la satisfacción del servicio a los clientes en las áreas de la Municipalidad provincial de Jaén durante los años 2016.

3.2. Variables y su operacionalización

3.2.1. Definición conceptual de variables.

Variable dependiente	Variable independiente:
Satisfacción del servicio a los clientes	Programa de Relaciones Humanas
La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios es una de las principales áreas de estudio del comportamiento de los consumidores y usuarios, dado que el rendimiento de las organizaciones de servicios es valorado por las propias personas que adquieren y/o utilizan estos bienes de consumo y/o servicios (Quintanilla, 2002).	Para Fernández (2003: 25), "Trabajar en un ambiente laboral óptimo es sumamente importante para los empleados, ya que un entorno saludable incide directamente en el desempeño que estos tengan y su bienestar emocional." Las relaciones interpersonales se pueden dar de diferentes formas. Muchas veces el ambiente laboral se hace insostenible para los empleados, pero hay otras en que el clima es bastante óptimo e incluso se llegan a entablar lazos afectivos de amistad.

3.2.2 Operacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA	INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN
SATISFACCIÓN DEL SERVICIO AL USUARIO	Gerencia de administración tributaria	<ul style="list-style-type: none"> • Formulación de políticas para generar rentas. • Declaraciones juradas y liquidaciones de impuestos • Resoluciones de carácter contencioso y no contencioso tributario. • Proyectos de optimización de gestión • Cobros coactivos tributarios. • Proceso de atención de consulta de los contribuyentes. • Mejoras e Innovaciones en los procesos. • Participación en los componentes del sistema de control interno. 		Escala de Licker	Cuestionario orientado a medir la calidad del servicio al usuario en la Municipalidad provincial de Jaén
	Gerencia de servicios	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas en prevención del delito 		Escala de	

	públicos	<ul style="list-style-type: none"> • Propuestas de directivas y reglamento de funcionamiento. • Normas para el ordenamiento del comercio ambulatorio, • Actualización del registro del Estado civil de las personas, • Informe estadístico de los hechos vitales. • Actividades de gestión ambiental. • Ejecución del presupuesto Participativo municipal, • Salubridad de los establecimientos comerciales. 		Licker	
	Gerencia de infraestructura y urbanismo	<ul style="list-style-type: none"> • Actividades de Infraestructura y urbanismo, • Plan integral de Infraestructura y urbanismo. • Plan de desarrollo de la provincia. • Proyecto de mantenimiento y conservación de uso público. • Normar y controlar las ejecuciones y edificaciones de ornatos existentes. 			

		<ul style="list-style-type: none"> • Suscribir certificados de obras. • Supervisar el parque automotor. 			
	Gerencia de desarrollo e inclusión social	<ul style="list-style-type: none"> • Ejecución de actividades artísticas y culturales, • Actividades de difusión educativa, recreativa y cultural. • Programas de Alfabetización. • Creación de grupos culturales y artísticos. • Difusión de la cultura a través de publicaciones. 			
	Gerencia de desarrollo económico	<ul style="list-style-type: none"> • Planes operativos de las unidades de gerencia empresarial. • Promoción del empleo productivo. • Actividades de Desarrollo económico, • Cargas legales asignadas. • Recursos impugnativos. • Programas de capacitación para la gerencia de desarrollo empresarial, 			

RELACIONES HUMANAS	Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Emisión de señales. • Receptor de habilidades. 		Escala cuantitativa descriptiva.	Ficha de observación
	Autoestima	<ul style="list-style-type: none"> • Apreciación y autovaloración de cualidades, • Apreciación y autovaloración de actitudes. 			
	Necesidades básicas	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones físicas favorables para su desempeño laboral. • Condiciones Emocionales favorables para su desempeño laboral. 			
	Inteligencia interpersonal	<ul style="list-style-type: none"> • Inteligencia Psicológica. • Inteligencia Biológica. • Inteligencia operativa. 			

3.3. MÉTODO

3.4. Diseño de investigación

3.4.1. Tipo de estudio

Hernández, (2005) indica que:

Según su naturaleza: es aplicativa porque responde a los retos que demanda entender la compleja y cambiante realidad social.

Según el tiempo que se utiliza: pertenece al tipo de investigación sincrónica porque busca conocer como es un fenómeno social en un momento determinado menor a un año.

Según la naturaleza de la información que se recoge: Es de carácter cuantitativa porque es secuencial, analiza la realidad objetiva. Se caracteriza porque mide al fenómeno utilizando estadística, prueba sus hipótesis y hace sus análisis de causa efecto.

3.4.2. Diseño de estudio

El diseño de la investigación corresponde al diseño pre experimental, con un solo grupo experimental, con pre y post test, tal como se observa en el siguiente esquema:



Dónde:

- G : Grupo Experimental
- O1 : Pre Test al grupo experimental.
- X : Programa de Relaciones humanas.
- O2 : Post Test al grupo experimental.

3.4.4. Población y muestra

3.4.4.1 Población

La población está conformada por 331 usuarios beneficiarios de las diferentes gerencias de la municipalidad provincial de Jaén durante el año 2016, los que son atendidos dentro y fuera de la institución por los diferentes trabajadores y funcionarios de la comuna.

GERENCIAS	Atendidos dentro de la institución		Atendidos fuera de la institución		T	PORCENTAJE
	H	M	H	M		
Administración tributaria	08	12	15	15	50	16
Servicios públicos	07	13	18	12	50	16
Infraestructura y urbanismo	08	12	20	10	50	16
Desarrollo e inclusión social	10	18	50	52	130	42
Desarrollo económico	6	6	10	8	30	10
TOTAL	39	61	113	97	310	100

FUENTE: Cuestionario para medir las relaciones humanas para elevar la satisfacción del servicio a los clientes en las áreas de la Municipalidad provincial de Jaén durante los años 2016.

3.4.4.2. Muestra.

La muestra está conformada por 100 usuarios beneficiarios de las diferentes gerencias de la municipalidad provincial de Jaén durante el año 2016, los que son atendidos dentro de la institución por los diferentes trabajadores y funcionarios de la comuna.

GERENCIAS	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	PORCENTAJE
Administración tributaria	08	12	20	20
Servicios públicos	07	13	20	20
Infraestructura y urbanismo	08	12	20	20
Desarrollo e inclusión social	10	18	28	28
Desarrollo económico	6	6	12	12
TOTAL	39	61	100	100

FUENTE: Cuestionario para medir las relaciones humanas para elevar la satisfacción del servicio a los clientes en las áreas de la Municipalidad provincial de Jaén durante los años 2016.

3.5. Métodos de investigación

Los principales métodos utilizados durante la investigación son los que se indican:

Método Inductivo - Deductivo. Haciendo uso de este método un investigador propone una hipótesis como consecuencia de sus inferencias del conjunto de datos empíricos o de principios o leyes más generales. En el primer caso arriba

a la hipótesis mediante procedimientos inductivos y en segundo caso con procedimientos deductivos (Vargas, 2006).

Método Histórico - Lógico. El método está vinculado al conocimiento de las distintas etapas de los objetos en su sucesión cronológica; para conocer la evolución y desarrollo del objeto o fenómeno de investigación se hace necesario revelar su historia, las etapas principales de su desenvolvimiento y las conexiones históricas fundamentales, que en nuestro caso, se consolidará mediante observaciones permanentes en todas las sesiones, mientras dura el proceso de investigación (Vargas, 2006)

Método Analítico – Sintético. Separa las partes del objeto de investigación para al final unir, fusionar estas y ver el todo en su estructura verdadera. Con este método, estudiaremos los hechos, partiendo de la descomposición del objeto de estudio en cada una de sus partes o variables para estudiarlas en forma individual y luego de forma holística e integral.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Variables	Técnicas	Instrumentos
<p>Dependiente: Satisfacción del servicio al cliente</p>	<p>Observación indirecta</p>	<p>Cuestionario (Pre y post test) para analizar el nivel de satisfacción del servicio al cliente que brinda la municipalidad provincial de Jaén, 2016</p>
<p>Independiente: Relaciones humanas</p>	<p>Observación</p>	<p>Ficha de observación para valorar las relaciones humanas entre los beneficiarios y los funcionarios y trabajadores de la municipalidad.</p>

3.7. Métodos de análisis de datos

El tratamiento estadístico de la investigación se realizó a través del análisis de los datos obtenidos del pre y post test, el mismo que se hizo mediante tres fases:

La primera fase corresponde al tratamiento de los datos para encontrar la consistencia, validez y confiabilidad mediante el criterio y/o de expertos y la consistencia a través del método estadístico alfa de cron Bach.

La segunda fase corresponde a la aplicación de la estadística descriptiva, la misma que se realizó a través de la representación de cuadros y gráficos estadísticos por dimensiones y su análisis comparativo entre el pre y post test según dimensiones.

La tercera fase corresponde a la estadística inferencial, la que nos permite comprobar la hipótesis y decidir su aceptación o rechazo de la hipótesis de investigación a través de la prueba no paramétrica de Shapiro Will utilizando el paquete estadístico del SPSS, EXCELL y MINITAB.

(Ruiz, 1998). Señala que: el método o estadístico de Cronbach es una variante que permite estimar la confiabilidad de consistencia interna, en los casos de medición de constructos a través de escalas, en los que no existen respuestas correctas o incorrectas. Además de lo señalado, Ruíz concibe que los datos arrojados por la aplicación de la formula Alpha – Cronbach deben ubicarse dentro de los siguientes rangos y magnitudes.

CAPITULO IV
ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

4.1. Descripción de los resultados

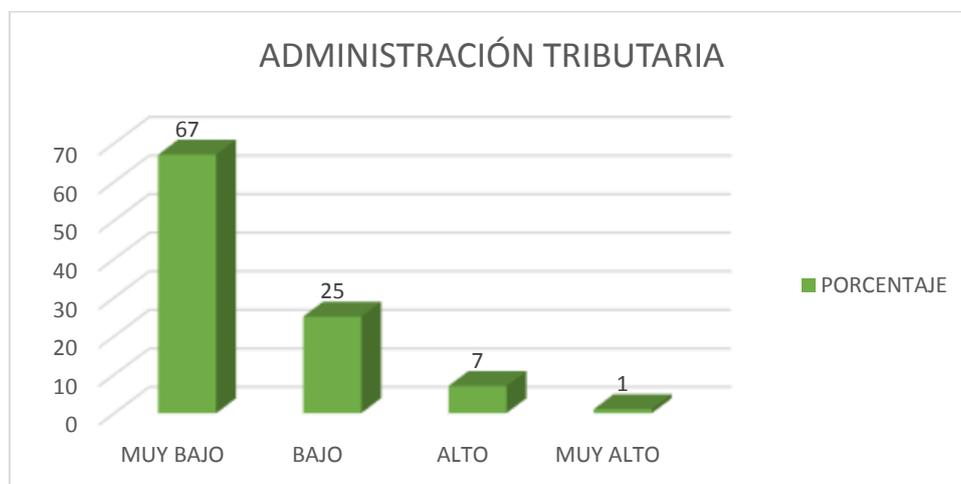
4.1.1. Análisis de los resultados según el pre test:

TABLA N° 01: Nivel de satisfacción del servicio a los clientes, dimensión **administración tributaria** en las áreas de la Municipalidad provincial de Jaén durante los años 2016.

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BAJO	67	67
BAJO	25	25
ALTO	7	7
MUY ALTO	1	1
TOTAL	100	100

FUENTE: Cuestionario para medir las relaciones humanas para elevar la satisfacción del servicio a los clientes en las áreas de la Municipalidad provincial de Jaén durante los años 2016.

FIGURA N° 01



FUENTE: Tabla N° 01

INTERPRETACIÓN:

Según tabla y figura N° 01 de 100 usuarios del servicio de la municipalidad de Jaén 2016, el 67% muestra un nivel de satisfacción muy bajo, el 25% nivel bajo, el 07% manifiesta un alto nivel de satisfacción del servicio que brinda la municipalidad y solo el 01% o sea una persona muestra un nivel de satisfacción muy alto equivalente al 01%. Quedando demostrado de esa manera que es de

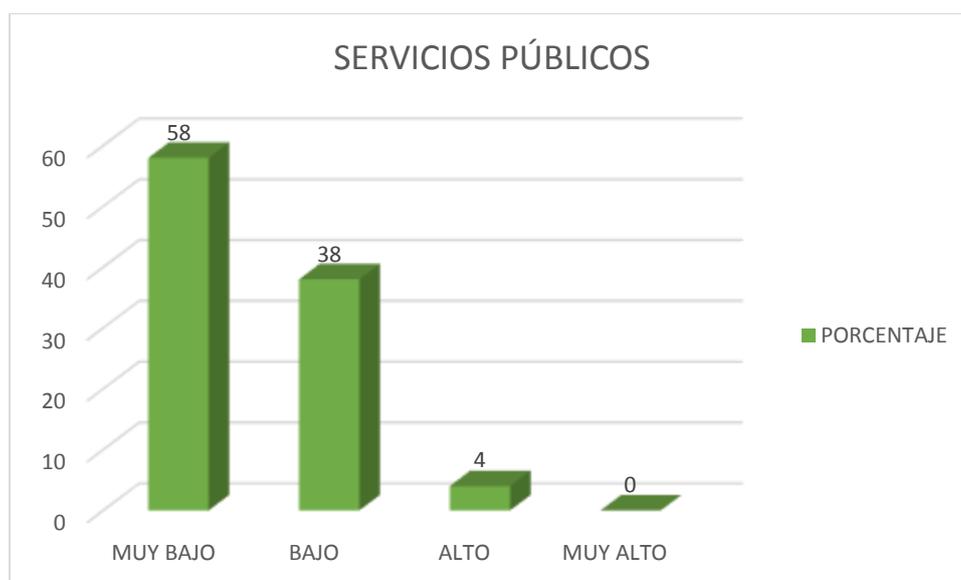
urgente necesidad la aplicación del plan de mejora de las relaciones humanas entre trabajadores y usuarios.

TABLA N° 02: Nivel de satisfacción del servicio a los clientes, dimensión **servicios públicos** en las áreas de la Municipalidad provincial de Jaén durante los años 2016.

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BAJO	58	58
BAJO	38	38
ALTO	4	4
MUY ALTO	0	0
TOTAL	100	100

FUENTE: Cuestionario para medir las relaciones humanas para elevar la satisfacción del servicio a los clientes en las áreas de la Municipalidad provincial de Jaén durante los años 2016.

FIGURA N° 02



FUENTE: Tabla N° 02

INTERPRETACIÓN:

Según tabla y figura N° 02 de 100 usuarios del servicio de la municipalidad de Jaén 2016, el 58% muestra un nivel de satisfacción muy bajo, el 38% nivel bajo, el 04% manifiesta un alto nivel de satisfacción del servicio que brinda la municipalidad y ninguna una persona muestra un nivel de satisfacción muy alto equivalente al 00%. Quedando demostrado de esa manera que es de urgente

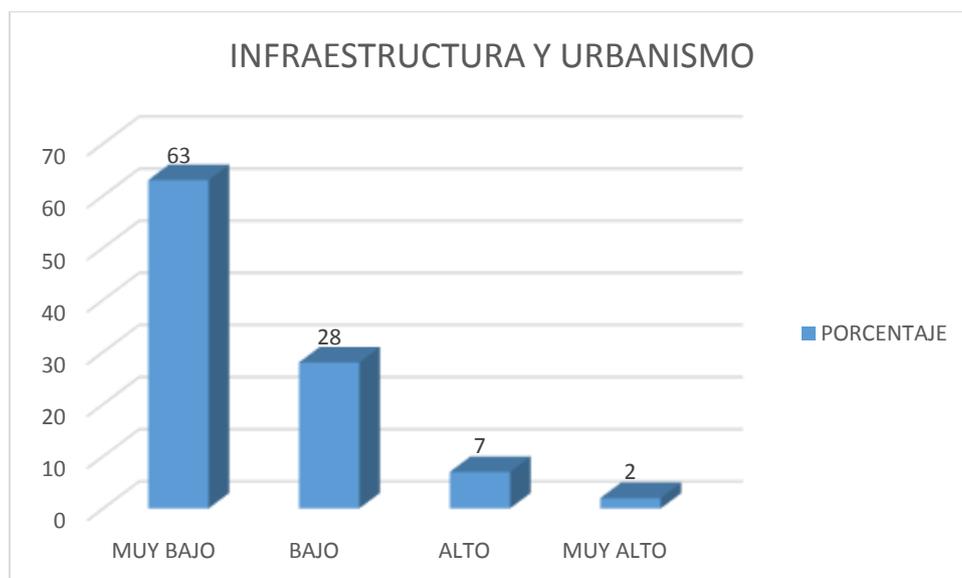
necesidad la aplicación del plan de mejora de las relaciones humanas entre trabajadores y usuarios.

TABLA N° 03: Nivel de satisfacción del servicio a los clientes, dimensión **infraestructura y urbanismo** en las áreas de la Municipalidad provincial de Jaén durante los años 2016.

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BAJO	63	63
BAJO	28	28
ALTO	7	7
MUY ALTO	2	2
TOTAL	100	100

FUENTE: Cuestionario para medir las relaciones humanas para elevar la satisfacción del servicio a los clientes en las áreas de la Municipalidad provincial de Jaén durante los años 2016.

FIGURA N° 03



FUENTE: Tabla N° 03

INTERPRETACIÓN:

Según tabla y figura N° 03 de 100 usuarios del servicio de la municipalidad de Jaén 2016, el 63% muestra un nivel de satisfacción muy bajo, el 28% nivel bajo, el 07% manifiesta un alto nivel de satisfacción del servicio que brinda la municipalidad y solo dos personas muestran un nivel de satisfacción muy alto equivalente al 02%. Quedando demostrado de esa manera que es de urgente

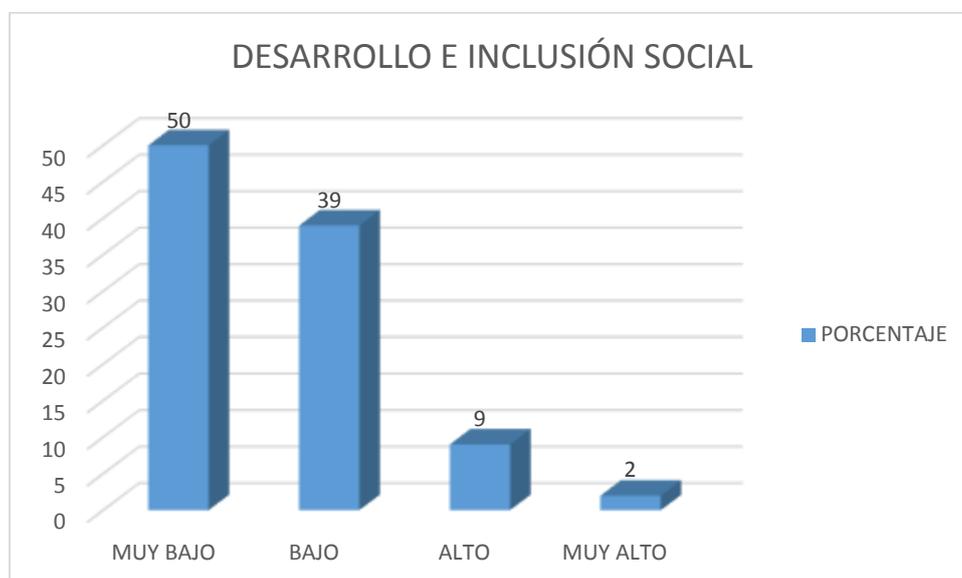
necesidad la aplicación del plan de mejora de las relaciones humanas entre trabajadores y usuarios.

TABLA N° 04: Nivel de satisfacción del servicio a los clientes, dimensión **desarrollo e inclusión social** en las áreas de la Municipalidad provincial de Jaén durante los años 2016.

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BAJO	50	50
BAJO	39	39
ALTO	9	9
MUY ALTO	2	2
TOTAL	100	100

FUENTE: Cuestionario para medir las relaciones humanas para elevar la satisfacción del servicio a los clientes en las áreas de la Municipalidad provincial de Jaén durante los años 2016.

FIGURA N° 04



FUENTE: Tabla N° 04

INTERPRETACIÓN:

Según tabla y figura N° 04 de 100 usuarios del servicio de la municipalidad de Jaén 2016, el 50% muestra un nivel de satisfacción muy bajo, el 39% nivel bajo, el 09% manifiesta un alto nivel de satisfacción del servicio que brinda la municipalidad y solo dos personas muestran un nivel de satisfacción muy alto

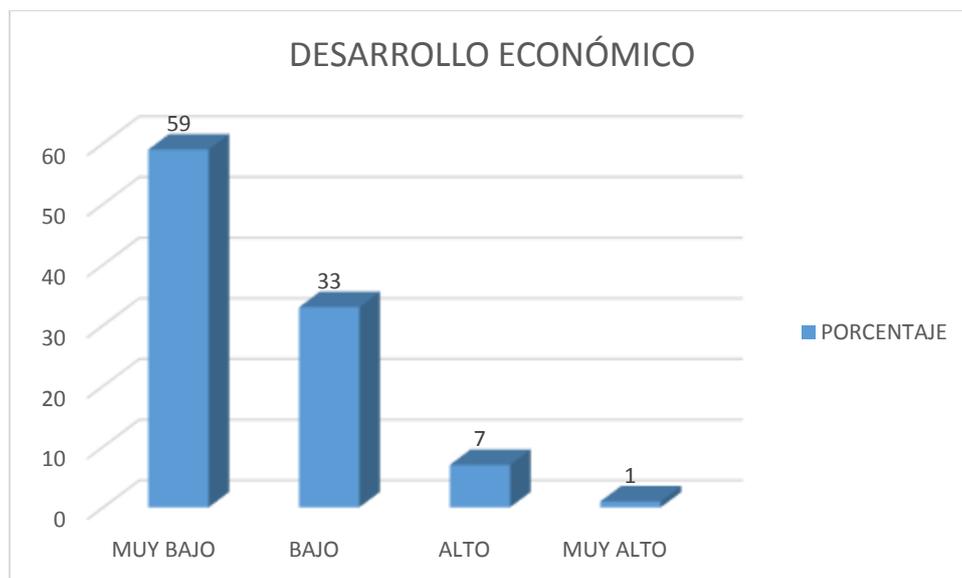
equivalente al 02%. Quedando demostrado de esa manera que es de urgente necesidad la aplicación del plan de mejora de las relaciones humanas entre trabajadores y usuarios.

TABLA N° 05: Nivel de satisfacción del servicio a los clientes, dimensión **desarrollo económico** en las áreas de la Municipalidad provincial de Jaén durante los años 2016.

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BAJO	59	59
BAJO	33	33
ALTO	7	7
MUY ALTO	1	1
TOTAL	100	100

FUENTE: Cuestionario para medir las relaciones humanas para elevar la satisfacción del servicio a los clientes en las áreas de la Municipalidad provincial de Jaén durante los años 2016.

FIGURA N° 05



FUENTE: Tabla N° 05

INTERPRETACIÓN:

Según tabla y figura N° 05 de 100 usuarios del servicio de la municipalidad de Jaén 2016, el 59% muestra un nivel de satisfacción muy bajo, el 33% nivel bajo, el 07% manifiesta un alto nivel de satisfacción del servicio que brinda la municipalidad y solo una persona muestra un nivel de satisfacción muy alto

equivalente al 01%. Quedando demostrado de esa manera que es de urgente necesidad la aplicación del plan de mejora de las relaciones humanas entre trabajadores y usuarios.

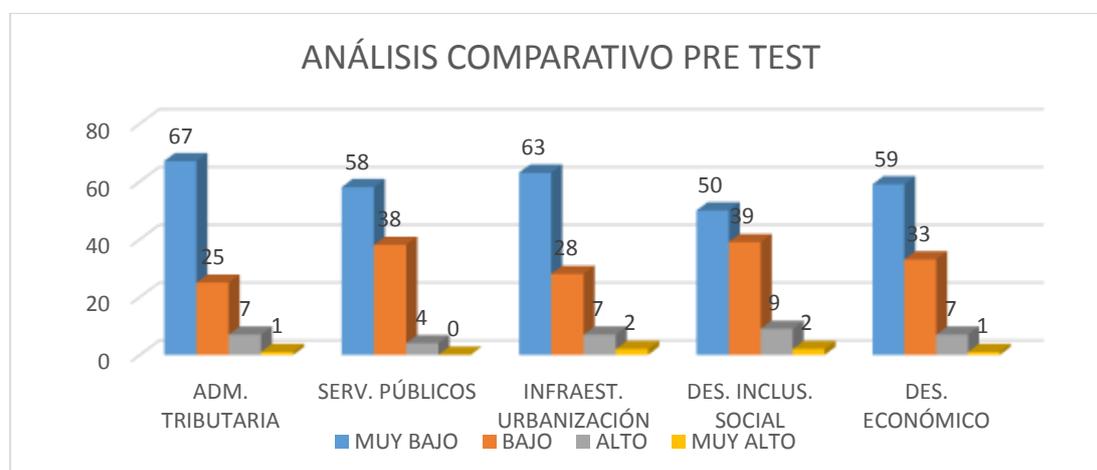
4.1.2. Análisis comparativo del pre test según dimensiones.

TABLA N° 06: Nivel de satisfacción del servicio a los clientes, según todas sus dimensiones, en las áreas de la Municipalidad provincial de Jaén durante los años 2016.

NIVELES	ADM. TRIBUTARIA	SERV. PÚBLICOS	INFRAEST. URBANIZACIÓN	DES. INCLUS. SOCIAL	DES. ECONÓMICO
MUY BAJO	67	58	63	50	59
BAJO	25	38	28	39	33
ALTO	7	4	7	9	7
MUY ALTO	1	0	2	2	1
TOTAL	100	100	100	100	100

FUENTE: Cuestionario para medir las relaciones humanas para elevar la satisfacción del servicio a los clientes en las áreas de la Municipalidad provincial de Jaén durante los años 2016.

FIGURA N° 06



FUENTE: Tabla N° 06

INTERPRETACIÓN:

Según tabla y figura N° 06 de 100 usuarios del servicio de la municipalidad de Jaén 2016, el nivel de satisfacción de los clientes en todas las dimensiones es muy baja dimensión administrativa 67%, dimensión infraestructura y urbanización 63%, desarrollo económico 59%, servicios públicos 58% y

desarrollo e inclusión social el 50%; mientras que en el nivel bajo es liderado por la dimensión desarrollo e inclusión social con el 39%, seguido de servicios públicos con el 38%, desarrollo económico con el 33%, infraestructura con el 28% y finalmente administración tributaria con el 25%

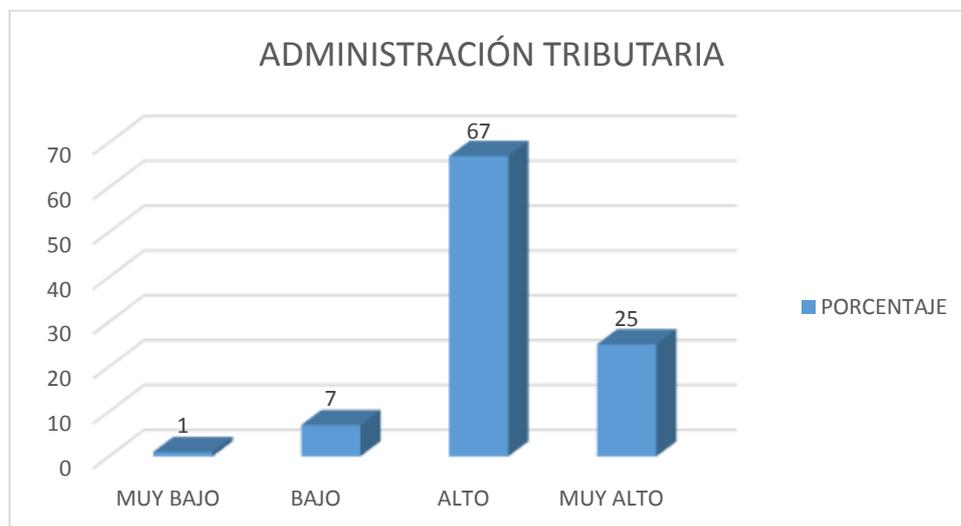
4.1.3. Análisis de los resultados según el post test.

TABLA N° 07: Nivel de satisfacción del servicio a los clientes, dimensión **administración tributaria** en las áreas de la Municipalidad provincial de Jaén durante los años 2016.

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BAJO	1	1
BAJO	7	7
ALTO	67	67
MUY ALTO	25	25
TOTAL	100	100

FUENTE: Cuestionario para medir las relaciones humanas para elevar la satisfacción del servicio a los clientes en las áreas de la Municipalidad provincial de Jaén durante los años 2016.

FIGURA N° 07



FUENTE: Tabla N° 07

INTERPRETACIÓN:

Según tabla y figura N° 07 de 100 usuarios del servicio de la municipalidad de Jaén 2016, el 67% muestra un nivel de satisfacción alto, el 25% nivel muy alto, el 07% manifiesta un bajo nivel de satisfacción del servicio que brinda la

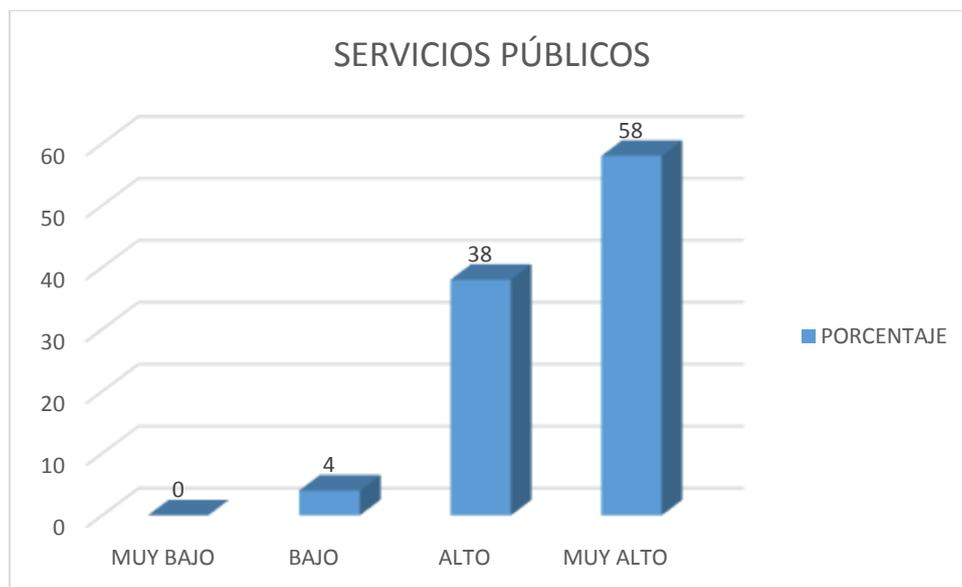
municipalidad y solo una persona muestra un nivel de satisfacción muy bajo equivalente al 01%. Quedando demostrado de esa manera la eficacia del plan de mejora de las relaciones humanas entre trabajadores y usuarios.

TABLA N° 08: Nivel de satisfacción del servicio a los clientes, dimensión **servicios públicos** en las áreas de la Municipalidad provincial de Jaén durante los años 2016.

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BAJO	0	0
BAJO	4	4
ALTO	38	38
MUY ALTO	58	58
TOTAL	100	100

FUENTE: Cuestionario para medir las relaciones humanas para elevar la satisfacción del servicio a los clientes en las áreas de la Municipalidad provincial de Jaén durante los años 2016.

FIGURA N° 08



FUENTE: Tabla N° 08

INTERPRETACIÓN:

Según tabla y figura N° 08 de 100 usuarios del servicio de la municipalidad de Jaén 2016, el 58% muestra un nivel de satisfacción muy alto, el 38% nivel alto, el 04% manifiesta un bajo nivel de satisfacción del servicio que brinda la municipalidad y ninguna persona muestra un nivel de satisfacción muy bajo

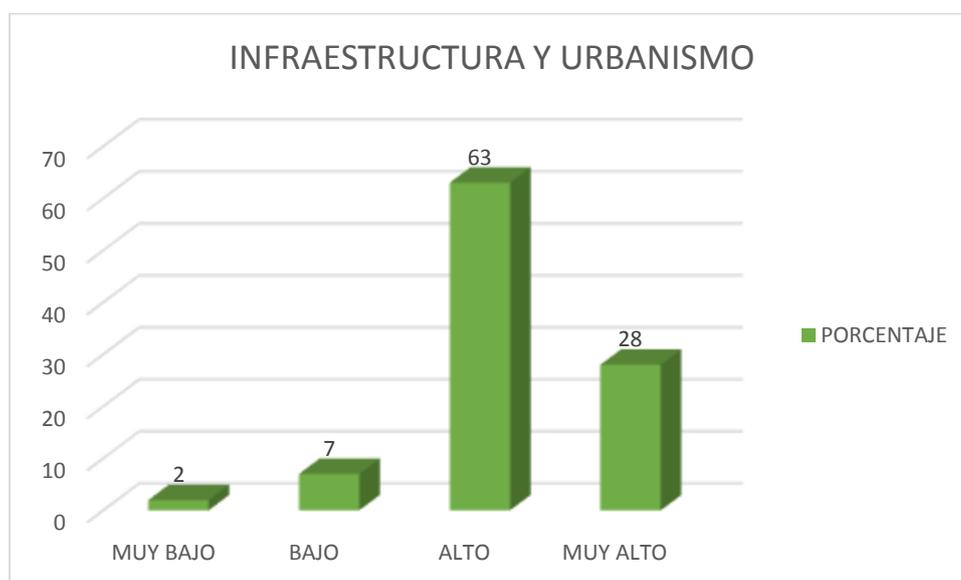
equivalente al 00%. Quedando demostrado de esa manera la eficacia del plan de mejora de las relaciones humanas entre trabajadores y usuarios.

TABLA N° 09: Nivel de satisfacción del servicio a los clientes, dimensión **infraestructura y urbanismo** en las áreas de la Municipalidad provincial de Jaén durante los años 2016.

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BAJO	2	2
BAJO	7	7
ALTO	63	63
MUY ALTO	28	28
TOTAL	100	100

FUENTE: Cuestionario para medir las relaciones humanas para elevar la satisfacción del servicio a los clientes en las áreas de la Municipalidad provincial de Jaén durante los años 2016.

FIGURA N° 09



FUENTE: Tabla N° 09

INTERPRETACIÓN:

Según tabla y figura N° 09 de 100 usuarios del servicio de la municipalidad de Jaén 2016, el 63% muestra un nivel de satisfacción alto, el 28% nivel muy alto, el 07% manifiesta un bajo nivel de satisfacción del servicio que brinda la municipalidad y dos persona muestra un nivel de satisfacción muy bajo

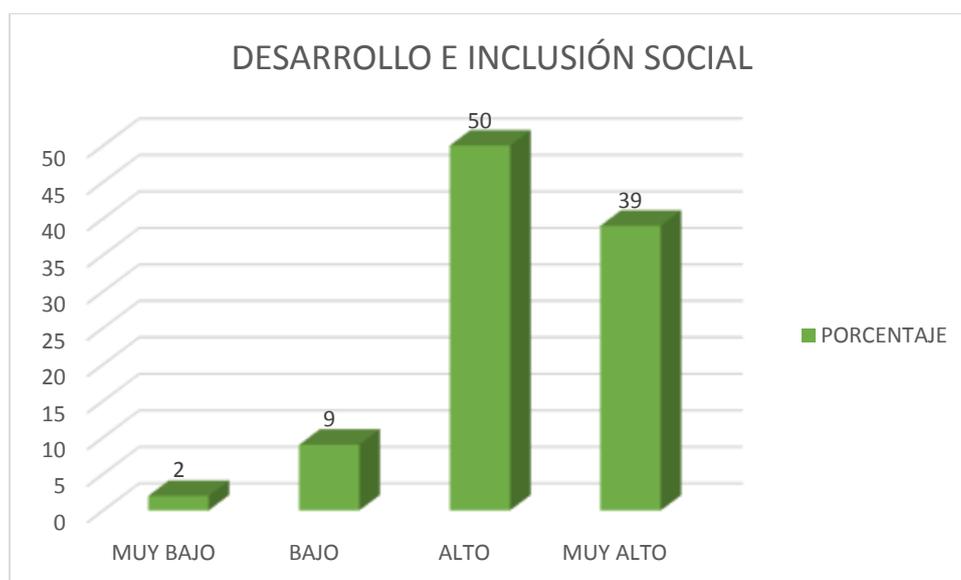
equivalente al 02%. Quedando demostrado de esa manera la eficacia del plan de mejora de las relaciones humanas entre trabajadores y usuarios.

TABLA N° 10: Nivel de satisfacción del servicio a los clientes, dimensión **desarrollo e inclusión social** en las áreas de la Municipalidad provincial de Jaén durante los años 2016.

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BAJO	2	2
BAJO	9	9
ALTO	50	50
MUY ALTO	39	39
TOTAL	100	100

FUENTE: Cuestionario para medir las relaciones humanas para elevar la satisfacción del servicio a los clientes en las áreas de la Municipalidad provincial de Jaén durante los años 2016.

FIGURA N° 10



FUENTE: Tabla N° 10

INTERPRETACIÓN:

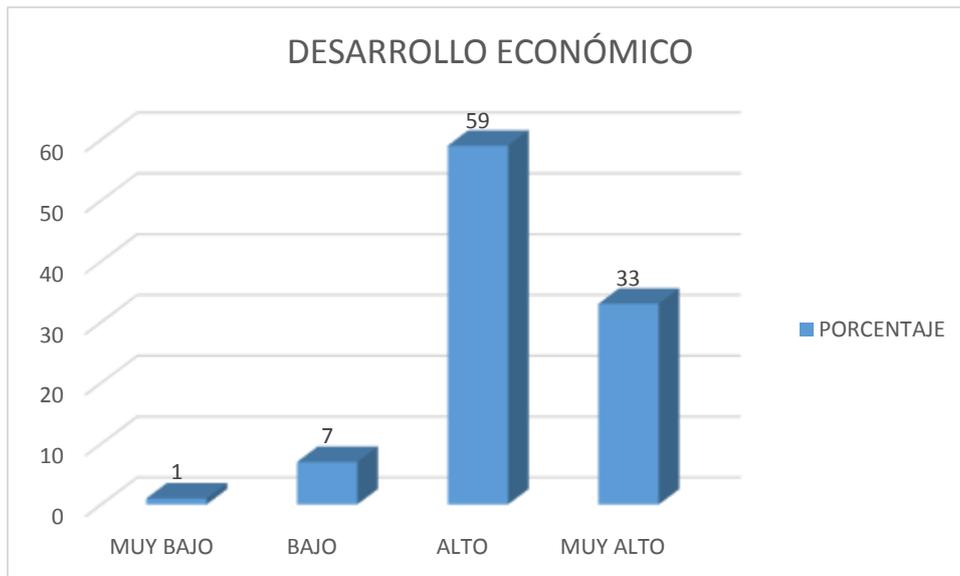
Según tabla y figura N° 10 de 100 usuarios del servicio de la municipalidad de Jaén 2016, el 50% muestra un nivel de satisfacción alto, el 39% nivel muy alto, el 09% manifiesta un bajo nivel de satisfacción del servicio que brinda la municipalidad y dos persona muestra un nivel de satisfacción muy bajo equivalente al 02%. Quedando demostrado de esa manera la eficacia del plan de mejora de las relaciones humanas entre trabajadores y usuarios.

TABLA N° 11: Nivel de satisfacción del servicio a los clientes, dimensión **desarrollo social** en las áreas de la Municipalidad provincial de Jaén durante los años 2016.

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BAJO	1	1
BAJO	7	7
ALTO	59	59
MUY ALTO	33	33
TOTAL	100	100

FUENTE: Cuestionario para medir las relaciones humanas para elevar la satisfacción del servicio a los clientes en las áreas de la Municipalidad provincial de Jaén durante los años 2016.

FIGURA N° 11



FUENTE: Tabla N° 11

INTERPRETACIÓN:

Según tabla y figura N° 11 de 100 usuarios del servicio de la municipalidad de Jaén 2016, el 59% muestra un nivel de satisfacción alto, el 33% nivel muy alto, el 07% manifiesta un bajo nivel de satisfacción del servicio que brinda la municipalidad y una persona muestra un nivel de satisfacción muy bajo equivalente al 01%. Quedando demostrado de esa manera la eficacia del plan de mejora de las relaciones humanas entre trabajadores y usuarios.

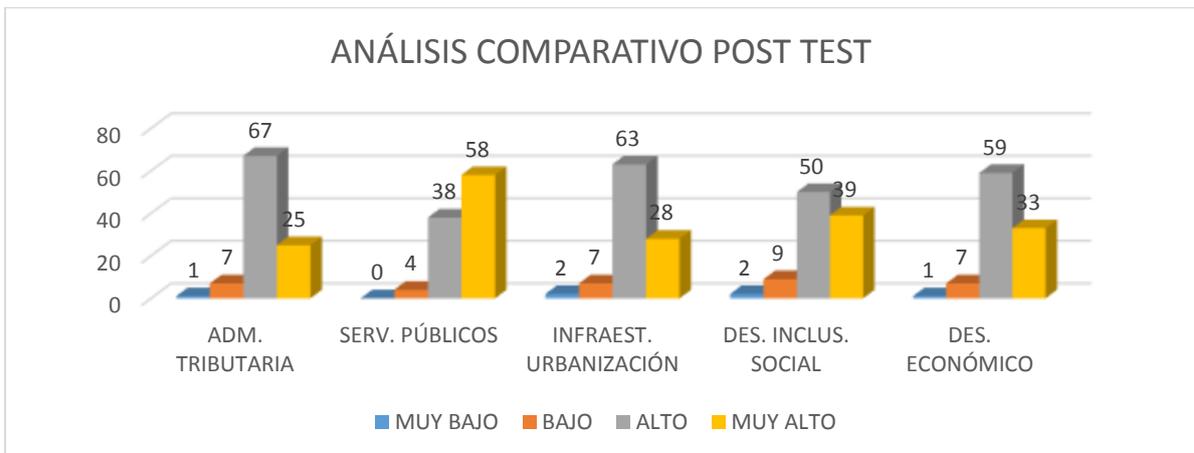
4.1.1. Análisis comparativo de los resultados según el post test.

TABLA N° 12: Nivel de satisfacción del servicio a los clientes, dimensión en todas sus dimensiones, en las áreas de la Municipalidad provincial de Jaén durante los años 2016.

NIVELES	ADM. TRIBUTARIA	SERV. PÚBLICOS	INFRAEST. URBANIZACIÓN	DES. INCLUS. SOCIAL	DES. ECONÓMICO
MUY BAJO	1	0	2	2	1
BAJO	7	4	7	9	7
ALTO	67	38	63	50	59
MUY ALTO	25	58	28	39	33
TOTAL	100	100	100	100	100

FUENTE: Cuestionario para medir las relaciones humanas para elevar la satisfacción del servicio a los clientes en las áreas de la Municipalidad provincial de Jaén durante los años 2016.

FIGURA N° 12



FUENTE: Tabla N° 12

INTERPRETACIÓN:

Según tabla y figura N° 12 de 100 usuarios del servicio de la municipalidad de Jaén 2016, en el nivel de satisfacción muy alta se ubica la dimensión servicios públicos con el 58%, seguido de la dimensión desarrollo e inclusión social con el 39%, desarrollo económico 33%, infraestructura y urbanización 28% y finalmente administración tributaria con el 25%; quedando demostrado de esta manera la efectividad el programa de relaciones humanas.

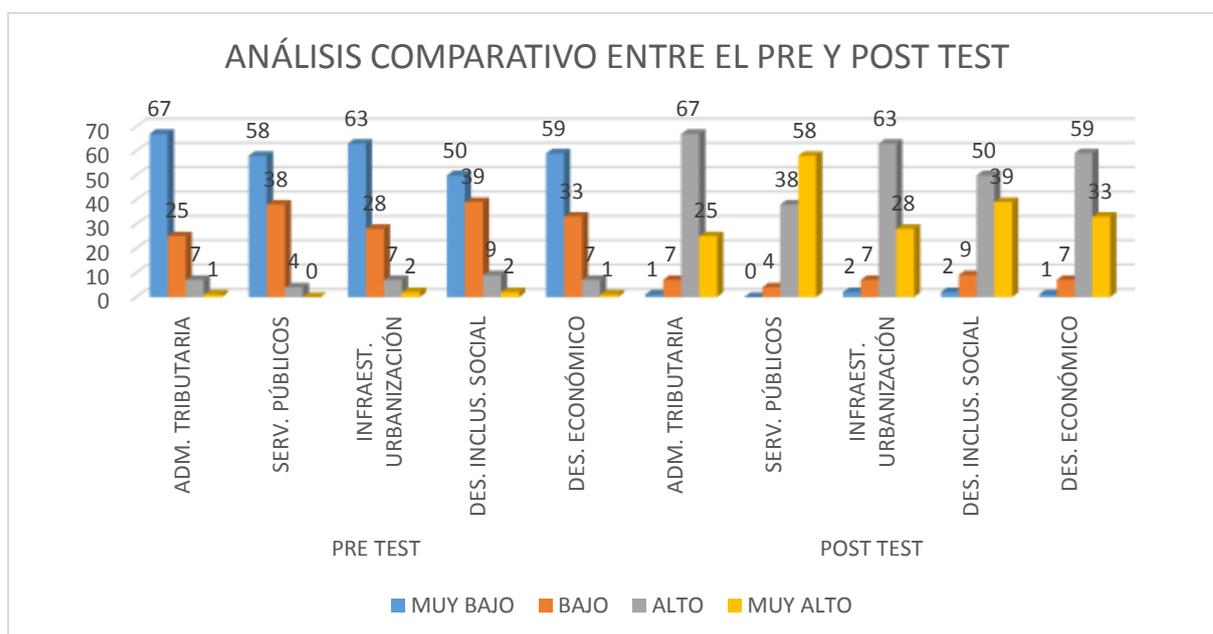
4.1.2. Análisis comparativo de los resultados entre el pre y post test.

TABLA N° 13: Nivel de satisfacción del servicio a los clientes, en todas sus dimensiones, en las áreas de la Municipalidad provincial de Jaén durante los años 2016.

NIVELES	PRE TEST					POST TEST				
	ADM. TRIBUTARIA	SERV. PÚBLICOS	INFRAEST. URBANIZACIÓN	DES. INCLUS. SOCIAL	DES. ECONÓMICO	ADM. TRIBUTARIA	SERV. PÚBLICOS	INFRAEST. URBANIZACIÓN	DES. INCLUS. SOCIAL	DES. ECONÓMICO
MUY BAJO	67	58	63	50	59	1	0	2	2	1
BAJO	25	38	28	39	33	7	4	7	9	7
ALTO	7	4	7	9	7	67	38	63	50	59
MUY ALTO	1	0	2	2	1	25	58	28	39	33
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

FUENTE: Cuestionario para medir las relaciones humanas para elevar la satisfacción del servicio a los clientes en las áreas de la Municipalidad provincial de Jaén durante los años 2016.

FIGURA N° 13



FUENTE: Tabla N° 12

INTERPRETACIÓN:

Según tabla y figura N° 13 se constata que antes de aplicar el plan los usuarios de la municipalidad de Jaén tenían una percepción muy baja en todas sus dimensiones: administración tributaria 67%, servicios públicos 58%,

infraestructura y urbanización 63%, desarrollo e inclusión social 50% y desarrollo económico 59%; mientras que después de aplicar el plan de relaciones humanas el nivel muy alto fue liderado por la dimensión servicios públicos con el 58% y el nivel alto fue liderado por la dimensión administración tributaria 67%, infraestructura y urbanización 63% y la dimensión desarrollo e inclusión social 50%.

4.2. Comprobación de hipótesis:

PRUEBA DE NORMALIDAD DEL PRE TEST

Para evaluar la normalidad del conjunto de datos en el pre test se utilizó la prueba de Kolmogorov Smirnov; que es una prueba que permite evaluar la distribución normal de la muestra cuando es mayor a 50.

HIPÓTESIS:

Hi. Al aplicar el plan de mejora de relaciones humanas se eleva la satisfacción del servicio a los clientes en las áreas de la Municipalidad provincial de Jaén durante los años 2016.

Ho. Al aplicar el plan de mejora de relaciones humanas no se eleva la satisfacción del servicio a los clientes en las áreas de la Municipalidad provincial de Jaén durante los años 2016.

TABLA N° 14: Prueba de Normalidad de las puntuaciones obtenidas en el pre test.

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

	DIM1:GEREN CIA DE ADMINISTRA CION TRIBUTARIA	DIM2:DES ARROLL O SOCIAL	DIM3:GEREN CIA DE INFRAESTR UCTURA Y URBANISMO	DIM4:DES ARROLL O E INCLUSIO N SOCIAL	DIM5.GER ENCIA DE DESARRO LLO ECONOMI CO SOCIAL
N	100	100	100	100	100
Media	3,16	3,54	3,17	3,26	3,24
Parámetros normales ^{a,b} Desviación típica	,581	,576	,637	,705	,622
Diferencias más extremas					
Absoluta	,358	,368	,325	,254	,320
Positiva	,358	,246	,325	,254	,320
Negativa	-,312	-,368	-,305	-,246	-,270
Z de Kolmogorov-Smirnov	3,585	3,678	3,253	2,538	3,203
Sig. asintót. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000

INTERPRETACIÓN:

La tabla N° 14 evidencia que al trabajar con un grupo de datos superior a cincuenta se utiliza la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov. Además se observa que sus resultados son homogéneos al obtener una significancia de 0,000; lo que indica que se tiene que trabajar la prueba no paramétrica de U de Mann Whitney, por no pasar la cantidad de 0,05.

PRUEBA DE NORMALIDAD DEL POST TEST

Para evaluar la normalidad del conjunto de datos en el pre test se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov; que es una prueba que permite evaluar la distribución normal de la muestra cuando es mayor a 50.

HIPÓTESIS:

- Hi.** Al aplicar el plan de mejora de relaciones humanas se eleva la satisfacción del servicio a los clientes en las áreas de la Municipalidad provincial de Jaén durante los años 2016.
- Ho.** Al aplicar el plan de mejora de relaciones humanas no se eleva la satisfacción del servicio a los clientes en las áreas de la Municipalidad provincial de Jaén durante los años 2016.

TABLA N° 15: Prueba de Normalidad de las puntuaciones obtenidas en el Post test.

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

	DIM1:GEREN CIA DE ADMINISTRA CION TRIBUTARIA	DIM2:DES ARROLL O SOCIAL	DIM3:GEREN CIA DE INFRAESTR UCTURA Y URBANISMO	DIM4:DES ARROLL O E INCLUSIO N SOCIAL	DIM5.GER ENCIA DE DESARRO LLO ECONOMI CO SOCIAL
N	100	100	100	100	100
Media	3,16	3,54	3,17	3,26	3,24
Parámetros normales ^{a,b} Desviación típica	,581	,576	,637	,705	,622
Diferencias más extremas					
Absoluta	,358	,368	,325	,254	,320
Positiva	,358	,246	,325	,254	,320
Negativa	-,312	-,368	-,305	-,246	-,270
Z de Kolmogorov-Smirnov	3,585	3,678	3,253	2,538	3,203
Sig. asintót. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000

INTERPRETACIÓN:

La tabla N° 15 evidencia que al trabajar con un grupo de datos superior a cincuenta se utiliza la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov. Además se observa que sus resultados son homogéneos al obtener una significancia de 0,000; lo que indica que se tiene que trabajar la prueba no paramétrica de U de Mann Whitney, por no pasar la cantidad de 0,05.

INTERPRETACIÓN: PRUEBA DE NORMALIDAD DEL PRE TEST Y POST TEST

A. PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS ESTADÍSTICA.

H1.Promedio del nivel de satisfacción del servicio a los clientes en las áreas de la Municipalidad provincial de Jaén durante los años 2016. (Pre test).

H2. Promedio del nivel de satisfacción del servicio a los clientes en las áreas de la Municipalidad provincial de Jaén durante los años 2016. (Post test).

B. NIVEL DE SIGNIFICANCIA.

La investigadora asume el nivel de significancia del 5%, este valor es la probabilidad que se asume de manera voluntaria para equivocarse al rechazar la hipótesis nula, cuando es verdadera.

A. PRUEBA ESTADÍSTICA.

Se aplicó la prueba no paramétrica de U de Mann – Whitney, para muestras no relacionadas que evaluó el grupo en dos momentos diferentes entre sí, de manera significativa respecto a la media.

TABLA N° 10: Prueba de Normalidad de las puntuaciones obtenidas en el Post test.

	Estadísticos de contraste ^a				
	DIM1:A DM TRIB.	DIM2: SERVICI O PÚBLICO	DIM3: INFRAES. Y URBANISMO	DIM4: DESARROLL O E INCL. SOCIAL	DIM2:DESARROL LO ECONÓMICO
U de Mann- Whitney	,000	,000	,000	,000	,000
W de Wilcoxon	55,000	55,000	55,000	55,000	55,000
Z	4,264	-4,359	4,264	4,359	4,359
Sig. asintót. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000
Sig. exacta [2*(Sig. unilateral)]	,000 ^b	,000 ^b	,000 ^b	,000 ^b	,000 ^b

INTERPRETACIÓN:

La tabla de contraste evidencia que al aplicar la prueba de normalidad no paramétrica U de Mann – Whitney, se observa que la significancia asintót (bilateral) es de 0.000, por lo tanto es menor de 0,05; lo cual indica que existió un alto grado de significancia del post test en relación al pre test. Esto lleva a determinar que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Llegando a concluir que la aplicación del plan de relaciones humanas si ayudó la mejorar la satisfacción del servicio a

los clientes en las áreas de la Municipalidad provincial de Jaén durante los años 2016

4.2. Discusión de los resultados:

En relación a los objetivos.

Con respecto al objetivo N° 01. Identifica la satisfacción del servicio a los clientes en las áreas de la Municipalidad provincial de Jaén; durante los años 2016; antes de la aplicación de la propuesta. Los resultados obtenidos dan fe de la estrategia realizada y la hipótesis planteadas al obtener los siguientes resultados: el nivel de satisfacción de los clientes en todas las dimensiones es muy baja dimensión administrativa 67%, dimensión infraestructura y urbanización 63%, desarrollo económico 59%, servicios públicos 58% y desarrollo e inclusión social el 50%; mientras que en el nivel bajo es liderado por la dimensión desarrollo e inclusión social con el 39%, seguido de servicios públicos con el 38%, desarrollo económico con el 33%, infraestructura con el 28% y finalmente administración tributaria con el 25%. Ver tabla y gráfico N°06.

Con respecto al objetivo N° 02. Diseñar el Plan de mejora de relaciones humanas para elevar la satisfacción del servicio a los clientes en las áreas de la Municipalidad provincial de Jaén durante los años 2016; para cumplir con lo planificado se diseñaron los siguientes temas: Tema 1: mecanismos de la administración de la compensación. Tema 2: el manejo de los conflictos en los grupos sociales. Tema 3: liderazgo y entendimiento de grupos humanos. Tema 4: mejora de las relaciones humanas. Tema 5: convivencia y asertividad grupal. Cada sesión de aprendizaje fue diseñado con los criterios técnicos que son requeribles para lograr aprendizajes (motivación, desarrollo de procesos, cierre).

Con respecto al objetivo N° 03. Aplicar el Plan de mejora de relaciones humanas para elevar la satisfacción del servicio a los clientes en las áreas de la Municipalidad provincial de Jaén durante los años 2016. Para dar cumplimiento a la ejecución del plan se llevaron a cabo reuniones de

coordinación con el alcalde de la municipalidad de Jaén, gerentes de las cinco áreas de la municipalidad y trabajadores, todos de la comuna, durante el desarrollo de los cinco talleres participaron la mayoría de los trabajadores según la muestra señalada, los mismos que mostraron entusiasmo y seriedad al trabajo, participando activamente en las estrategias planificadas.

Con respecto al objetivo N° 04. Evaluar la satisfacción del servicio a los clientes en las áreas de la Municipalidad provincial de Jaén durante los años 2016; después de la aplicación del programa. Este proceso se llevó a cabo con toda normalidad con la participación de todos los trabajadores y teniendo como referencia los resultados alcanzados en el pre test, datos que nos permitieron afinar la propuesta y llegar a los siguientes resultados: Los usuarios de la municipalidad de Jaén tenían una percepción muy baja en todas sus dimensiones: administración tributaria 67%, servicios públicos 58%, infraestructura y urbanización 63%, desarrollo e inclusión social 50% y desarrollo económico 59%; mientras que después de aplicar el plan de relaciones humanas el nivel muy alto fue liderado por la dimensión servicios públicos con el 58% y el nivel alto fue liderado por la dimensión administración tributaria 67%, infraestructura y urbanización 63% y la dimensión desarrollo e inclusión social 50%.

En relación a los antecedentes:

(Haro, 2013). En su informe final de Graduación titulado: “Las relaciones interpersonales y su incidencia en el servicio al cliente interno en la dirección metropolitana de catastro del municipio del distrito Metropolitano de Quito de la provincia de Pichincha”, aporta al estudio con la idea que: Existe falta de trabajo colaborativo, debido a que no se puede intercambiar ideas, experiencias y valores formando una barrera que hace pensar que no entienden, que no se habla el mismo idioma. (p.66)

Manso (2010). En su tesis doctoral: “*Servicio de referencia virtual: Propuesta de un Modelo basado en criterios de calidad y herramientas de web 2.0*”, desarrollada en la Universidad de la Habana, Cuba; aporta al estudio don el insumo: “El servicio de referencia virtual se imbrica dentro del modelo de

Biblioteca 2.0, pues facilita la participación activa y colaborativa de los usuarios, lo que favorece un cambio organizacional, generando una nueva forma de accionar proactivamente sobre el mismo”.

Romero (2011). En la Tesis doctoral titulada: “Evaluación de la calidad de los servicios percibido en los centros de atención infantil temprana de la provincia de Málaga”. Realizada en la Universidad de Málaga, España. El aporte de esta investigación contribuye de manera directa al área de Gestión Administrativa de la Municipalidad provincial de Jaén, específicamente al área de Mesa de partes, la misma que está encargada de la recepción de los documentos que los beneficiarios realizan tramitar y, a partir de ellos coordinar con los mejores profesionales de la zona, así como mantener una comunicación o diálogo con las jefaturas a donde se derivan los requerimientos, para realizar un trabajo eficiente y eficaz con este sector de atención.(p.77)

Izaguirre (2011). En su Tesis doctoral titulada: “*La aplicación de conocimientos neurocientíficos en el aula y la mejora de la calidad percibida del servicio educativo*”, desarrollada en la Universidad San Martín de Porras, Lima – Perú; teniendo como objetivo general: Evaluar la calidad percibida del servicio educativo post aplicación de conocimientos de la neurociencia en el post grado de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería de la USMP, Lima 2010.

Izaguirre nos allana el terreno ubicándonos en el lugar de los verdaderos desafíos como profesionales al servicio de la administración pública debemos tener en cuenta, revalorando los conocimientos neurocientíficos en las diferentes áreas del saber específicamente en los alumnos de diferentes niveles educativos, la misma que permitirá tener una mejor percepción de los usuarios, es por ello que este aporte contribuye a cada uno de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Jaén, permitiéndonos tomar conciencia en temas relacionados a la atención a los beneficiarios.

Mera (2012). En su Tesis doctoral titulada: “Programa Modelo de Desarrollo Multisectorial “PROMODEM” para mejorar la calidad del servicio educativo en

las instituciones educativas públicas primaria y secundaria de la ciudad de Bagua Grande en el año 2012”, desarrollada por la Universidad César Vallejo de Chiclayo, Perú, bajo el asesoramiento del doctor Carlos Alberto Chávez Monzón.

El aporte que nos alcanza el “PROMODEM” aplicado en la ciudad de Bagua Grande, nos permite reflexionar que todo cambio a gestar y/o implementar tiene que ser de conocimiento del público usuario en nuestro caso relacionados a las jefaturas y trabajadores de la municipalidad provincial, que es el grupo mayoritario del sector edilicio, los que sensibilizados y/o capacitados nos ayudarán a elevar la percepción del servicio que se oferta en la sede de la Municipalidad provincial de Jaén

CAPITULO V
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Al término de la investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

1. Antes de la aplicación del Plan de relaciones humanas el nivel de satisfacción de los clientes en todas las dimensiones es muy baja: administrativa 67%, dimensión infraestructura y urbanización 63%, desarrollo económico 59%, servicios públicos 58% y desarrollo e inclusión social el 50%.
2. El Plan de relaciones humanas fue diseñado teniendo en cuenta el efecto que se debe obtener en el nivel de satisfacción de los usuarios de la municipalidad de Jaén 2016, el mismo que fue abortada a partir de las dimensiones comunicación, autoestima, necesidades básicas e inteligencia interpersonal.
3. El Plan de relaciones humanas fue aplicada teniendo en cuenta el diseño elaborado previamente el mismo que dio los siguientes resultados: el nivel de satisfacción muy alta se ubica la dimensión servicios públicos con el 58%, seguido de la dimensión desarrollo e inclusión social con el 39%, desarrollo económico 33%, infraestructura y urbanización 28% y finalmente administración tributaria con el 25%;
4. Antes de la aplicación del Plan de relaciones humanas el nivel de satisfacción de los clientes fue muy alto fue liderado por la dimensión servicios públicos con el 58% y el nivel alto fue liderado por la dimensión administración tributaria 67%, infraestructura y urbanización 63% y la dimensión desarrollo e inclusión social 50%.

RECOMENDACIONES

Al término de la investigación se sugiere:

1. A la autoridad edil y al consejo municipal, a utilizar programas de capacitación continua y así lograr elevar significativamente la percepción de satisfacción a los usuarios y beneficiarios de la municipalidad de Jaén.
2. A todos los gerentes de área a seguir aprovechando el programa de capacitación que proponemos, rescatado las dimensiones que hemos trabajado y promover espacios de mejora continuas en la labor diaria de los trabajadores
3. A los trabajadores de la institución, ya que en sus manos está la imagen que dan a su institución, a demostrar capacidad proactiva y asertiva en la atención al público usuario
4. A futuros investigadores a continuar con esta tarea y aplicar el estudio en todas las gerencias para observar cómo influye estos temas en el servicio que los funcionarios públicos del estado prestamos al pueblo peruano.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Antúnez. M (2008) *La educación en Francia, México y África: aportes para la reflexión- UNIVERSIDAD DE MADRID* [online]
[https://books.google.com.pe/books?id=Um3mCgAAQBAJ&pg=PA133&pg=PA133&dq=Ant%C3%BAnez+\(2008\)&source=bl&ots=BYS2sD3a9g&sig=NUxUg_KMpIF4i_dzjoDwpgVQe1k&hl=es](https://books.google.com.pe/books?id=Um3mCgAAQBAJ&pg=PA133&pg=PA133&dq=Ant%C3%BAnez+(2008)&source=bl&ots=BYS2sD3a9g&sig=NUxUg_KMpIF4i_dzjoDwpgVQe1k&hl=es)
- Bitner, Booms y Tetreault (1990), *las interacciones personales entre los clientes y los empleados de la línea caliente en contactos con tres tipos de servicios-* [online]
[https://books.google.com.pe/books?id=9Nk8sWMjoBcC&pg=PA30&dq=Bitner,+Booms+y+Tetreault+\(1990\),&hl=es-](https://books.google.com.pe/books?id=9Nk8sWMjoBcC&pg=PA30&dq=Bitner,+Booms+y+Tetreault+(1990),&hl=es-)
- Córdoba, (2006) *Seat Cordoba 2006 Sport*
[online]<https://books.google.com.pe/books?id=NNbHe3z3bOMC&pg=P>
A316&dq=C%C3%B3rdoba, +(2006)&hl=es-(Diaz, 2012). Titula "Don't Clean Up This Blood
- Elton .M (1932) *Putting Psychology in its Place, 3rd Edition: Critical Historical*
[online]
[https://books.google.com.pe/books?id=3RXHBQAAQBAJ&pg=PT352&dq=Elton+Mayo+\(1932\)&hl=es-419&sa=Vied=0ahUKEwi-84-](https://books.google.com.pe/books?id=3RXHBQAAQBAJ&pg=PT352&dq=Elton+Mayo+(1932)&hl=es-419&sa=Vied=0ahUKEwi-84-)
- (Haro, 2013) *Principios de Estética o de Teoría de lo Bello: - Página vi*
[online]<https://books.google.com.pe/books?id=KUAbAgAAQBAJ&pg=P>
R6&dq=(Haro,+2013)&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwib9fnEgKfQAhVC4YMKHTNtBggQ6AEIGzAA#v=onepage&q=(Haro%2C%202013)&f=false
- Hernández, (2005) *Tesis Básicas Del Racionalismo Crítico-Magíster en Economía. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Universidad del Zulia (LUZ) (Venezuela).*

- Jordan, (2015) *Nike News - Jordan Brand Previews the Holiday 2015 Retro Lineup* [online] <http://sneakerbardetroit.com/air-jordan-release-dates/>
- Lopez, (2012) *Campaña Electoral AMLO 2012 - LCB-Marketing Político* [online] <http://www.costabonino.com/mexico.htm>
- Lapsley (2001) *Irvine Lapsley - Staff profile - The University of Edinburgh Business* [online] <http://www.business-school.ed.ac.uk/about/people/60/Irvine/Lapsley>
- Izaguirre (2011). *La aplicación de conocimientos neurocientíficos en el aula y la mejora de la calidad percibida del servicio educativo*
- Massó (2001) *autoestima y valores* [online] <http://www.casadellibro.com/libro-ponte-a-vivir-valores-y-autoestima/9788495427410/771124>
- Mera (2012) *Programa Modelo de Desarrollo Multisectorial "PROMODEM" ciudad de Bagua Grande en el año 2012*", Universidad César Vallejo de Chiclayo, Perú
- Morín, (1998) *Publicaciones internacionales relacionadas con Edgar Morín* [online] <http://www.bdigital.unal.edu.co/11086/1/01235591.1998.pdf>
- Philip y Armstrong, (2003) *FUNDAMENTOS DE MARKETING (6ª ED.)* [Online] <http://www.casadellibro.com/libro-fundamentos-de-marketing-6-ed/9789702604006/910327>
- Romero (2011) *Evaluación de la calidad de los servicios percibido en los centros de atención infantil temprana de la provincia de Málaga*
- Silvestro y Johnston (1990) *LA TEORÍA DE LOS DOS FACTORES EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE* [online] <http://www.aedem-virtual.com/articulos/iedee/v04/041053.pdf>
- Silva (2012) *Programa Estratégico Actitudinal "PROEA" y su impacto en la resiliencia de los estudiantes de secundaria de los CEBA de Jaén y San Ignacio en el año 2012*, Chiclayo – Perú,

Thibaut y Kelley, (1959) Teoría del intercambio - Reis - Revista Española de Investigaciones [online]

http://www.reis.cis.es/REIS/PDF/REIS_004_08.pdf

Osorto (2014) Ministerio Tsebath [online] Ministerio Tsebath: Pastora Nerea de Osorto, Primicias 2014

Omill, (2008) Artículo 2 sobre Necesidades sociales - Maestría en trabajo social [online]

<https://trabajosocialunam.files.wordpress.com/2014/02/articulo-2-necesidades-sociales>

ANEXOS

ANEXO N° 01

CUESTIONARIO ORIENTADO A MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO AL USUARIO EN LAS DIFERENTES ÁREAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE JAEN - 2016

I. DATOS GENERALES:

APELLIDOS Y NOMBRES:.....

CONDICIÓN LABORAL: **TIEMPO DE SERVICIO:**.....

II. OBJETIVO: Recoger información válida y confiable sobre la satisfacción del servicio al usuario en las diferentes áreas de la municipalidad Provincial de Jaén durante el año 2016.

III. INSTRUCCIONES GENERALES

A continuación se presenta una serie de afirmaciones que tienen que ver con distintos aspectos en la satisfacción del servicio al usuario en las diferentes áreas de la municipalidad Provincia de Jaén durante el año 2016. Indique, marcando con una "X" en la casilla correspondiente, el grado de acuerdo o desacuerdo con cada una de esas afirmaciones, utilizando para ello la escala que a continuación se le presenta:

1. Totalmente en desacuerdo (TD)
2. En desacuerdo (ED)
3. De acuerdo (DA)
4. Totalmente de acuerdo (TA)

N°	ITEMS	ESCALA			
		TD	ED	DA	TA
	GERENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA	1	2	3	4
01	Considera que la Formulación de políticas para generar rentas contribuyen a optimizar el servicio en las áreas de municipalidad provincial de Jaén son las adecuadas.				

02	Cree usted que las declaraciones juradas y liquidaciones de impuestos permiten optimizar el servicio en las áreas de la municipalidad provincial de Jaén.				
03	Considera usted que las Resoluciones de carácter contencioso y no contencioso tributario de la municipalidad provincial de Jaén son las más idóneas.				
04	Cree usted que la municipalidad provincial de Jaén desarrolla Proyectos de optimización de gestión para brindar un mejor servicio al usuario.				
05	Considera usted que los cobros coactivos optimizaran la recaudación de impuesto y tributos de la municipalidad				
06	Cree usted que el Proceso de atención de consulta de los contribuyentes de la Municipalidad provincial de Jaén es el más adecuado. Participación en los componentes del sistema de control interno.				
07	Considera usted que la municipalidad provincial de Jaén viene implementando procesos de innovación para mejorar las relaciones humanas.				
08	Considera que la participación en los componentes del sistema de control interno optimiza el servicio en la municipalidad de Jaén.				
	GERENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS				

09	La política de prevención del delito que viene implementando la municipalidad provincial de Jaén da tranquilidad al vecindario.				
10	Las propuestas de las directivas y reglamento de funcionamiento institucional ayudan a mejorar las relaciones humanas.				
11	Las normas para el ordenamiento del comercio ambulatorio se establecen mediante acuerdos democráticos.				
12	La actualización del registro del Estado civil de las personas está acorde con el sistema de modernización nacional e internacional.				
13	El Informe estadístico de los hechos vitales está siempre al alcance del público beneficiario.				
14	Las actividades de gestión ambiental que realiza la municipalidad provincial de Jaén ayudan a elevar la calidad de vida de los ciudadanos.				
15	La ejecución del presupuesto Participativo municipal, cuenta con la participación democrática de sus autoridades locales.				
16	La salubridad de los establecimientos comerciales ayudan a reducir el índice de enfermedades locales				
	GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA Y URBANISMO				
17	Las ejecución de obras de infraestructura y urbanismo ayudan al embellecimiento de la ciudad.				

18	El Plan integral de Infraestructura y urbanismo, está acorde con los requerimientos y parámetros de una ciudad moderna.				
19	El Plan de desarrollo de la provincia de Jaén contempla el requerimiento de los pobladores del campo y la ciudad.				
20	El Proyecto de mantenimiento y conservación de uso público, es respetado por los ciudadanos menores y adultos.				
21	El normar y controlar las ejecuciones y edificaciones de ornatos existentes, es una actividad permanente de la municipalidad.				
22	La suscripción de certificados de obras es garantía de la culminación de la misma.				
23	El parque automotor de Jaén está debidamente supervisado por sus autoridades competentes.				
	DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL				
24	La ejecución de actividades artísticas y culturales deben ser difundidas por la municipalidad				
25	Las actividades de difusión educativa, recreativa y cultural deben estar orientadas a la formación de nuevos valores.				
26	Los Programas de Alfabetización son impulsados como prioridad por la municipalidad provincial de Jaén.				
27	Los grupos culturales y artísticos cuentan con el apoyo material y anímico de la municipalidad provincial de Jaén.				
28	La Municipalidad de Jaén difunde la cultura local a través de publicaciones.				

	GERENCIA DE DESARROLLO ECONÓMICO LOCAL				
29	Los Planes operativos de las unidades de gerencia empresarial están acorde con la realidad económica de la población.				
30	La municipalidad provincial de Jaén promueve las experiencias de empleos productivos personales y familiares.				
31	Las actividades de desarrollo económico que están siendo impulsados por la municipalidad contribuyen al bienestar de la ciudadanía.				
32	El servicio de asesoría legal que brinda la municipalidad está orientada al bienestar colectivo.				
33	Los recursos impugnativos que los usuarios interponen son resueltos oportunamente.				
34	Los programas de capacitación para la gerencia de desarrollo empresarial son desarrollados oportunamente.				

IV. ESCALA.

Escala general:

NIVEL	RANGO	ESCALA
BAJA	[1– 34)	Totalmente en desacuerdo
MODERADA	[35 - 68)	En desacuerdo
ALTA	[69– 102)	De acuerdo
MUY ALTA	(103 – 136)	Totalmente de acuerdo

Escala específica:

Dimensión: Gerencia de administración tributaria y gerencia de servicios públicos.

NIVEL	RANGO	ESCALA
BAJA	[1– 8)	Totalmente en desacuerdo
MODERADA	[9 - 16)	En desacuerdo
ALTA	[17– 24)	De acuerdo
MUY ALTA	(25 – 32)	Totalmente de acuerdo

Dimensión: Gerencia de infraestructura y urbanismo

NIVEL	RANGO	ESCALA
BAJA	[1– 7)	Totalmente en desacuerdo
MODERADA	[8 - 14)	En desacuerdo
ALTA	[15– 21)	De acuerdo
MUY ALTA	(22 – 28)	Totalmente de acuerdo

Dimensión: Gerencia de desarrollo económico local

NIVEL	RANGO	ESCALA
BAJA	[1– 6)	Totalmente en desacuerdo
MODERADA	[7- 12)	En desacuerdo

ALTA	[13– 18)	De acuerdo
MUY ALTA	(19 – 24)	Totalmente de acuerdo

Dimensión: Gerencia de desarrollo e inclusión social.

NIVEL	RANGO	ESCALA
BAJA	[1– 5)	Totalmente en desacuerdo
MODERADA	[6- 10)	En desacuerdo
ALTA	[11– 15)	De acuerdo
MUY ALTA	(16– 20)	Totalmente de acuerdo

ANEXO NO 2

INFORME DE VALIDACION

1.- TITULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACION

Plan de mejora de relaciones humanas para elevar la satisfacción del servicio a los clientes en las áreas de la Municipalidad provincial de Jaén durante el año 2016

2.- INSTRUMENTO : Cuestionario para medir las relaciones humanas para elevar la satisfacción del servicio a los clientes en las áreas de la Municipalidad provincial de Jaén durante los años 2016

3.- EXPERTO

3.1.- APELLIDOS Y NOMBRES : Mego Coronel Maria Carolina

3.2.- CENTRO DE LABORES : Municipalidad Provincial de Jaén

3.3.- GRADO ACADEMICO : Magister en gestión pública

4.- EQUIPO DE INVESTIGACION

Br. Walter Hebert Prieto Maitre

5.- LUGAR Y FECHA : Noviembre del 2016

6.- FIRMA DEL EXPERTO



.....

7.- DNI : 27712287

8.- Domicilio : Calle Los Tulipanes 113- Jaén
Telf.: 952953481

ANEXO No. 3



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE JAÉN
GERENCIA MUNICIPAL
Jr. Simón Bolívar N° 1520 - Telef. (076) 433444
E-mail: gerenciamunicipal@munijaen.gob.pe; <http://www.munijaen.gob.pe>
R.U.C. N° 30201987397



"AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN DEL MAR DE GRAU"

EL GERENTE MUNICIPAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE JAÉN, OTORGA
LA PRESENTE:

CONSTANCIA

Que el Sr. WALTER HEBERT PRIETO MAITRE, con DNI N° 27748368, ha sido autorizado para ejecutar el estudio de investigación titulado "PLAN DE MEJORAMIENTO DE LAS RELACIONES HUMANAS PARA ELEVAR LA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO A LOS CLIENTES EN LAS DIFERENTES ÁREAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE JAÉN DURANTE EL AÑO 2016" de la Universidad Cesar Vallejo - Filial Chiclayo.

Se expide la presente constancia a solicitud del interesado, en honor a la verdad y para los fines que estiman conveniente.

Jaén, 23 de setiembre 2016.

 GERENCIA MUNICIPAL DE JAÉN
Gerente
Eduardo Augusto Chiriquito
Gerente Municipal



SOLICITA: AUTORIZACION PARA REALIZAR ENCUESTAS SOBRE TRABAJO DE INVESTIGACION SOBRE GESTION PÚBLICA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE JAEN.

SEÑOR: GERENTE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE JAEN

Lic. RAUL GAVINO AGUIRRE CAMACHO

PRESENTE.

WALTER HEBERT PRIETO MAITRE, peruano, identificado con DNI N°27748366, con domicilio en la ciudad, ante usted con el debido respeto me presento y digo

Que, el suscrito viene cursando estudios de maestría en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo, filial Chiclayo, y teniendo que realizar mi trabajo de investigación para mi proyecto de tesis titulado: **Plan de mejoramiento de las relaciones humanas para elevar la satisfacción del servicio a los clientes en las diferentes áreas de la municipalidad provincial de Jaén - Cajamarca - 2016**, solicito la autorización para realizar las encuestas respectivas a los trabajadores de la municipalidad, actividad que la estaré realizando con mi equipo de apoyo en la primera semana de Setiembre del presente año.

POR LO EXPUESTO

petición

Solicito a usted señor Gerente acceder a mi

Es justicia

Jaén, 31 de Agosto del 2016

Walter Prieto
DNI: 27748366



SOLICITA: CONSTANCIA DE HABER REALIZADO ENCUESTAS A LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE JAEN.

SEÑOR: GERENTE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE JAEN

Lic. RAUL GAVINO AGUIRRE CAMACHO

PRESENTE.

WALTER HEBERT PRIETO MAITRE, peruano, identificado con DNI N°27748366, con domicilio en la ciudad, ante usted con el debido respeto me presento y digo

Que, el suscrito viene cursando estudios de maestría en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo, filial Chiclayo, y teniendo que realizar mi trabajo de investigación para mi proyecto de tesis titulado: **Plan de mejoramiento de las relaciones humanas para elevar la satisfacción del servicio a los clientes en las diferentes áreas de la municipalidad provincial de Jaén - Cajamarca - 2016**, y que habiendo contado con su autorización respectiva solicito a su despacho me emita la constancia de haber realizado dicho trabajo en forma satisfactoria.

POR LO EXPUESTO

Solicito a usted señor Gerente acceder a mi petición

Es justicia

Jaén, 20 de Setiembre del 2016

Walter Prieto
DNI 27748366



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE JAÉN
GERENCIA MUNICIPAL
Jr. Simón Bolívar N° 530 - Telef. (076) 433414
E-mail: gerenciamunicipal@munijaen.gob.pe; <http://www.munijaen.gob.pe>
R.U.C. N° 1020987297



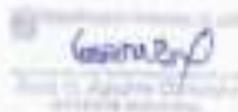
"AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN DEL MAR DE GRAU"

EL GERENTE MUNICIPAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE JAÉN, OTORGA
LA PRESENTE:

CONSTANCIA

Que el Sr. WALTER HEBERT PRIETO MAITRE, con DNI N° 27748366, ha ejecutado el estudio de la investigación titulado "PLAN DE MEJORAMIENTO DE LAS RELACIONES HUMANAS PARA ELEVAR LA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO A LOS CLIENTES EN LAS DIFERENTES ÁREAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE JAÉN DURANTE EL AÑO 2016 "GESTIÓN POR RESULTADOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA OFICINA DE ADMINISTRACION DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE JAÉN - 2016" de la Universidad César Vallejo - filial Chiclayo.

Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada. En honor a la verdad y para los fines que estimen convenientes.


Gerente Municipal

Jaén, 03 de octubre 2016.

ANEXO No. 4

PROPUESTA DE PROGRAMA DE CAPACITACION PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD LABORAL

I. DATOS INFORMATIVOS

1. 1. **REGIÓN:** Cajamarca
1. 2. **INSTITUCIÓN:** "Municipalidad Provincial de Jaén"
1. 3. **LUGAR:** Provincia de Jaén
1. 4. **GRUPO FOCALIZADO** Toda la comuna
1. 5. **DEPENDENCIA** Gerencia General.

1. 6. RESPONSABLES DE LA EJECUSION DEL PROGRAMA

Walter Heber Prieto Maitre

I. FUNDAMENTACION

Mejorar la atención al usuario y contar con un público satisfecho con los funcionarios que prestan sus servicios en la administración pública, es un reto para el estado peruano y por ende para nuestra municipalidad provincial de Jaén.

Es por ello que a continuación presentaremos un programa de capacitación que motivará a nuestros trabajadores de la gerencia de desarrollo para aumentar la productividad laboral y mejorar la atención del público usuario de nuestra entidad edil.

II. COMPETENCIA

“Mejora las relaciones humanas y la atención al público usuario y eleva la calidad de vida de los trabajadores de toda la comuna Jaén.

III. CAPACIDADES FUNDAMENTALES

Pensamiento creativo

Actitud propositiva y motivada

Capacidad para solucionar problemas

Toma de decisiones

IV. ORGANIZACIÓN DE LOS APRENDIZAJES

CAPACIDAD	APRENDIZAJE ESPERADO	ACTIVIDAD / ESTRATEGIA	DURACIÓN
MOTIVACION	<ul style="list-style-type: none"> - Muestra dinamismo y ejecuta acciones por propia iniciativa - Estimula a los demás con su ejemplo y genera conductas productivas. - Muestra una actitud proactiva, y posee capacidad para comprometerse con sus objetivos laborales. - Siente el reconocimiento de la empresa y muestra responsabilidad en su trabajo. 	<p>Dinámica de grupo</p> <p>Exposición de temática</p>	<p>02 horas</p> <p>02 horas</p> <p>02 horas</p>
ADMINISTRACIÓN DE LA COMPENSACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Conoce los Instrumento para alinear la organización de la entidad. • Valora las compensaciones incentivos y bonos de productividad. • Se involucra y aporta a la gestión municipal 	<p>Lectura de normatividad y análisis</p> <p>Exposición de tema</p>	<p>02 horas</p> <p>02 horas</p>

<p>MANEJO DE CONFLICTOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conoce los patrones de conducta y valora la cooperación mutua • Mejora en el Proceso cognitivo de adaptación social y se solidariza con sus compañeros. • Crece en los valores de justicia, equidad, participación y ayuda mutua. • Se enfrentan directamente al asunto (problema) buscando un resultado satisfactorio para ambas partes • Conoce sus sentimientos, educa sus emociones y los refleja en su modo de conducta con sus compañeros 	<p>Redacción de mapas conceptuales</p>	<p>02 horas</p>
<p>LIDERAZGO</p>	<ul style="list-style-type: none"> . Descubre capacidad de influir positivamente en los otros. . Estimula con la palabra y estimula con su testimonio /ejemplo. . Toma decisiones acertadas, en beneficio del grupo. 	<p>Lluvia de ideas</p>	<p>01 horas</p>
<p>EMPATÍA</p>	<ul style="list-style-type: none"> . Escucha activamente las emociones y sentimientos de los demás. Reconocer los sentimientos de tu interlocutor. 		<p>02 horas</p>
<p>ASERTIVIDAD</p>	<p>Adquiere cualidades para expresar sus sentimientos y opiniones a los demás de manera eficaz y sin sentirse incómodo”.</p>		<p>02 horas</p>

	Permite darse a conocer, perseguir nuestros objetivos respetando el derecho de los demás y mantener una relación de confianza con nuestros interlocutores.		
	Resuelve una prueba de post test	Aplicación de post test	02 horas

V. EVALUACIÓN

CAPACIDAD DE AREA	INDICADORES	INSTRUMENTOS
Motivación	<ul style="list-style-type: none"> - Motiva al grupo y es más productivo en la gestión. - Sienta valoración y reconocimiento por los dirigentes - Alcanza meta, se plantea objetivos claros y destina tiempo suficientemente para poder alcanzar su meta. 	Ficha de observación
ADMINISTRACIÓN DE LA COMPENSACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Muestra satisfacción con el sueldo, los incentivos y las prestaciones. • Trabajadores satisfechos, con las condiciones laborales en que se desempeñan y, desde luego, de las condiciones ambientales del lugar de trabajo. 	Lista de cotejo Ficha de evaluación
MANEJO DE CONFLICTOS	<ul style="list-style-type: none"> • Conoce la escala de valores. • Conoce sus sentimientos, educa sus emociones y los refleja en su modo de conducta con sus compañeros 	Ficha de observación
LIDERAZGO	<ul style="list-style-type: none"> • Manifiesta liderazgo en el grupo de trabajo • Estimula con la palabra y estimula con su testimonio /ejemplo. 	Ficha de observación
EMPATÍA	<ul style="list-style-type: none"> • Escucha las emociones y sentimientos de los demás. • Reconoce los sentimientos de su interlocutor. 	Ficha de observación
ASERTIVIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Adquiere cualidades personales y 	Ficha de

	<p>grupales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Persigue objetivos respetando el derecho de los demás 	observación
--	---	-------------

VI. TEMAS A DESARROLLAR EN LA PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

1. Tema: la motivación y productividad laboral
2. Tema: mecanismos de la administración de la compensación.
3. Tema: el manejo de los conflictos en los grupos sociales
4. Tema: liderazgo y entendimiento de grupos humanos
5. Tema: mejora de las relaciones humanas
6. Tema: convivencia y asertividad grupal

ANEXO No. 5

Fotos sobre explicación para aplicar encuesta a trabajadores



