

**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA  
ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN CIENCIAS ECONÓMICAS  
MENCIÓN: GESTIÓN PÚBLICA**



**LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DE  
SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL  
DE LEONCIO PRADO**

**Tesis**

**Para optar al grado de maestro de**

**MAESTRO EN CIENCIAS ECONÓMICAS  
MENCIÓN EN: GESTIÓN PÚBLICA**

**ALAN DENNIS LÓPEZ LÓPEZ**

**Tingo María – Perú**

**2018**



**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**DIRECCIÓN**



*"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"*

**ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS**  
**Nro. 017-2018-EPG-UNAS**

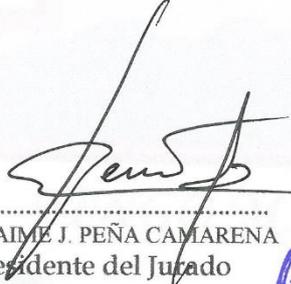
En la ciudad universitaria, siendo las 5:00pm, del día miércoles 25 de julio del 2018, reunidos en el Auditorio de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, se instaló el Jurado Calificador a fin de proceder a la sustentación de la tesis titulada:

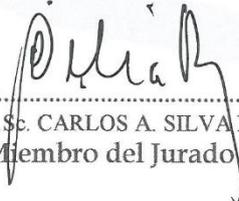
**"LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS  
EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LEONCIO PRADO"**

A cargo del candidato al Grado de Maestro en Ciencias Económicas, mención Gestión Pública, **Alan Dennis LÓPEZ LÓPEZ**.

Luego de la exposición y absueltas las preguntas de rigor, el Jurado Calificador procedió a emitir su fallo declarando **APROBADO** con el calificativo **BUENO**.

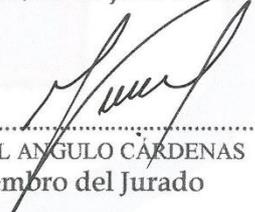
Acto seguido, a horas 6:25 pm el presidente dio por culminada la sustentación; procediéndose a la suscripción de la presente acta por parte de los miembros del jurado, quienes dejan constancia de su firma en señal de conformidad.

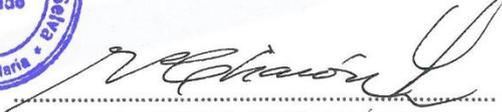
  
.....  
DR. JAIME J. PEÑA CAMARENA  
Presidente del Jurado

  
.....  
M.Sc. CARLOS A. SILVA RIOS  
Miembro del Jurado



Tingo María, 26 de julio del 2018.

  
.....  
Dr. MIGUEL ANGULO CARDENAS  
Miembro del Jurado

  
.....  
Dr. VICTOR CHACON LÓPEZ  
Asesor

## DEDICATORIA

A mis padres Walter y Elvia por ser grandiosos, por todo el cariño y apoyo que me brindan día a día.

A mis hermanos Ronald López y Susana López:  
Por su apoyo, cariño y aceptar el reto de mis hermanos en esta vida.

A Judith Cruz:

Por enfrentar conmigo cada reto y sueño. Por ser una mujer inteligente, sensata y saber que el río tiene que seguir su cauce.

## **AGRADECIMIENTO**

Al doctor Victor Chacón López, por su continuo asesoramiento y apoyo en la ejecución de la presente trabajo. Asesor metodológico.

A las autoridades de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, quienes me brindaron facilidades en la relección de datos de esta investigación.

A mis maestros, quienes con su sabiduria y profesionalismo, por aceptar el reto de dirigir mi tesis y dedicar una parte de su tiempo ser gran ejemplo de vida. De forma muy especial al doctor Jaime Peña Camarena.

A mis padres y hermanos, que siempre estuvieron atentos a mis necesidades y no dejarón que me rinda antes las adversidades.

Agradezco el apoyo brindado por mis colegas y las personas que con palabras, acciones y buenos deseos, colaboraron hacia la ejecución de este proyecto.

## ÍNDICE

**DEDICATORIA**

**AGRADECIMIENTO**

**RESUMEN**

**ABSTRACT**

<b>CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN</b> .....	9
1.1. Planteamiento del problema.....	9
1.2. Justificación.....	12
1.3. Objetivos de la investigación .....	13
1.4. Hipótesis .....	14
<b>CAPÍTULO 2: METODOLOGÍA</b> .....	15
2.1. Tipo y nivel de investigación .....	15
2.2. Población y muestra.....	16
2.3. Instrumentos y técnicas.....	18
2.4. Procedimientos .....	19
<b>CAPÍTULO 3: REVISIÓN DE LITERATURA</b> .....	22
3.1. Antecedentes generales.....	22
3.2. Antecedentes específicos: .....	23
3.3. Bases teóricas.....	24
3.4. Definiciones conceptuales.....	46
<b>CAPÍTULO 4: RESULTADOS</b> .....	48
4.1. Resultados descriptivos .....	48
4.2. Verificación de hipótesis.....	66
<b>CAPÍTULO 5: DISCUSIÓN</b> .....	71
<b>CONCLUSIONES</b> .....	74
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	75
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	76
<b>ANEXO</b> .....	78
<b>MATRIZ DE CONSISTENCIA</b> .....	79

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Funcionarios de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.....	16
Tabla 2. Promedio mensual de usuario año 2018.....	17
Tabla 3. Análisis de fiabilidad alfa de Cronbach .....	19
Tabla 4. Validez de instrumento por juicio de experto .....	20
Tabla 5. Experiencia en el trabajo en los funcionarios de la MPLP.....	47
Tabla 6. Nivel de creatividad laboral en los funcionarios de la MPLP. ....	48
Tabla 7. Formación y capacitación en los funcionarios de la MPLP.....	49
Tabla 8. Habilidades y competencias laborales en los funcionarios de la MPLP. .....	50
Tabla 9. Comunicación de nivel jerárquico en la MPLP. ....	51
Tabla 10. liderazgo y motivación en los funcionarios de la MPLP.....	52
Tabla 11. Compromiso laboral en los funcionarios de la MPLP. ....	53
Tabla 12. Alta capacidad de trabajo en los funcionarios de la MPLP.....	54
Tabla 13. Las actitudes de los jefes inmediato de la MPLP. ....	55
Tabla 14. Instalaciones de la municipalidad.....	56
Tabla 15. Funcionarios con apariencia pulcra.....	57
Tabla 16. Materiales disponibles de la MPLP.....	58
Tabla 17. Honestidad en los servicios en los funcionarios de la MPLP.....	59
Tabla 18. Trato amable en los funcionarios de la MPLP. ....	60
Tabla 19. Confianza y disposición en los funcionarios de la MPLP.....	61
Tabla 20. Acceso a la información pública de la MPLP.....	62
Tabla 21. Quejas y reclamos en los servicios de la MPLP.....	63
Tabla 22. Servicio en la municipalidad.....	64
Tabla 23. Correlación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicios públicos.. ....	67
Tabla 24. Correlación entre el conocimiento y la calidad de servicios públicos . ....	68
Tabla 25. Correlación entre las habilidades y la calidad de servicios públicos . ....	69
Tabla 26. Correlación entre las actitudes y la calidad de servicios públicos . . .	70

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Los componentes del talento. ....	32
Figura 2. Sistema administrativo de la gestión de recursos humanos .....	40
Figura 3. Experiencia en el trabajo en los funcionarios de la MPLP .....	47
Figura 4. Nivel de creatividad laboral en los funcionarios de la MPLP .....	48
Figura 5. Formación y capacitación en los funcionarios de la MPLP .....	49
Figura 6. Habilidades y competencias laborales en los funcionarios de la MPLP .....	50
Figura 7. Comunicación de nivel jerárquico en la MPLP .....	51
Figura 8. Liderazgo y motivación en los funcionarios de la MPLP .....	52
Figura 9. Compromiso laboral en los funcionarios de la MPLP .....	53
Figura 10. Alta capacidad de trabajo en los funcionarios de la MPLP .....	54
Figura 11. Actitudes de los jefes inmediato de la MPLP .....	55
Figura 12. Instalaciones de la municipalidad .....	56
Figura 13. Funcionarios con apariencia pulcra .....	57
Figura 14. Materiales disponibles de la MPLP .....	58
Figura 15. Honestidad en los servicios en los funcionarios de la MPLP .....	59
Figura 16. Trato amable en los funcionarios de la MPLP .....	60
Figura 17. Confianza y disposición en los funcionarios de la MPLP .....	61
Figura 18. Acceso a la información pública de la MPLP .....	62
Figura 19. Quejas y reclamos n los servicios de la MPLP .....	63
Figura 20. Servicio en la municipalidad .....	64

## **RESUMEN**

El objetivo principal, es determinar la relación de la gestión del talento humano con la Calidad de Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado. Se aplicó las encuestas a los colaboradores y usuarios de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, como unidad de análisis. Para la obtención de la información se aplicó dos encuestas la primera sobre la gestión del talento humano, y la segunda sobre la calidad de servicios públicos en el mes de abril del año 2018. Ambos cuestionarios estuvo compuesto por 19 ítems con escala de Likert. Las conclusiones a las que se llegó este estudio, manifiestan que si existe una relación significativa de la gestión del talento humano con la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado. En esta parte de la investigación ha demostrado que el coeficiente de correlación obtenido  $r= 0.969$ , se contrasta que existe una correlación positiva muy alta. El conocimiento, indica que existe una correlación positiva muy alta ( $r=0.902$ ). Las habilidades se asevera que existe una correlación positiva alta ( $r=0.900$ ). Las actitudes se contrasta que hay una correlación positiva alta ( $r=0,792$ ).

**PALABRAS CLAVES:** Gestión del talento humano, calidad de servicios públicos, conocimiento, habilidades y actitudes.

## **ABSTRACT**

The principal objective is to determine the relationship of the management of human resources on the quality of public services in the Leoncio Prado Province Municipality. Surveys were given to the collaborators and users of the Leoncio Prado Province Municipality, as a unit of analysis. To obtain the information, two surveys were given, the first, on the management of human resources and the second on the quality of public services in the month of April, 2018. Both surveys were made up of nineteen items with a Likert scale. The conclusions reached in this study manifest that a significant relationship does exist between the management of human resources and the quality of public services at the Leoncio Prado Province Municipality. In this part of the research, the obtained correlation coefficient was  $r= 0.969$ , contrasting that a very high positive correlation exists. The knowledge indicates that a very high positive correlation exists ( $r=0.902$ ). The abilities assert that a very high positive correlation exists ( $r=0.900$ ). The attitudes contrast that there is a high positive correlation ( $r=0.792$ ).

**KEYWORDS:** Management of human resources, quality of public services, knowledge, abilities, attitudes

## **CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Planteamiento del problema**

En el mundo actual las organizaciones del sector público están orientándose a buscar una ventaja competitiva, para lo cual la gestión del talento humano está viviendo cambios radicales convirtiéndose en factor esencial para el logro en de las organizaciones.

El talento humano es el conjunto de saberes y aceres de los individuos y grupos de trabajo en las organizaciones, pero también se adiciona a sus actitudes, habilidades, convicciones, aptitudes, valores, motivaciones y expectativas respecto al sistema individuo - organización, trabajo y sociedad (Balza, 2010).

Las instituciones gubernamentales con el fin de cumplir los objetivos planteados y alcanzar la excelencia en la gestión, promueven el fortalecimiento del talento humano a través de la capacitación para fomentar una cultura de compromiso de servicio a la sociedad y conjugan el trabajo con la tecnología que permite el desarrollo organizacional de manera eficiente. (Astudillo Ordóñez N. E. 2016).

En nuestro país las entidades públicas cuentan con los medios que garantizan que los servidores públicos al servicio del estado sean lo más aptos para desempeñar las funciones encomendadas. Sin embargo en los gobiernos locales como las municipalidades, los servidores públicos para ocupar los cargos están inmerso vicios como el nepotismo, que dificulta la existencia de recursos humanos eficientes al momento de llevar a cabo el proceso de selección y demás aspectos relacionados al acopio del talento humano.

En el mundo actual las organizaciones del sector público deben orientarse a buscar una ventaja competitiva, en el sentido que el talento humano constituya un elemento importante y estratégico con los demás recursos de la organización para lograr el éxito en la gestión.

La gestión del talento humano debe orientarse a la acción estratégica, teniendo en consideración que cada vez se exige mayores competencias para asumir puestos de dirección y de mayor responsabilidad, garantizando de esa manera el logro de las metas en las instituciones públicas. La gestión del desarrollo, la capacitación y la gestión del rendimiento son claves que se deben considerar en adelante para mantener activos los recursos humanos y no solo pensar en las funciones tradicionales del pasado. Estos factores deben formar parte de la gestión estratégica de los recursos humanos en las organizaciones públicas del presente, considerando que son esenciales para el logro de la misión, visión y objetivos globales de la Institución.

Con recursos humanos competitivos se logra mayor eficiencia y eficacia en los resultados y el incremento de la productividad en la organización, brindando y administrando los servicios públicos con mejor calidad para beneficio de la comunidad. Así mismo lograr organismos e instituciones sólidas y exitosas preparadas para un entorno empresarial cada vez más globalizado, de cambios constantes y complejos y los responsables deben ser cada vez más flexibles, visionarios, creativos e innovadores en sus estrategias [www.diariovoces.com.pe](http://www.diariovoces.com.pe)

El talento Humano en la administración pública es uno de los factores de éxito o de fracaso en las instituciones públicas que descansa en buena parte en la calidad e idoneidad del potencial humano incorporado, que se deriva del conjunto de políticas, procedimientos e instrumentos usados para su identificación, reclutamiento, selección, contratación, vinculación, orientación y dirección necesarios para la realización de las funciones asignadas.

El punto de partida de las políticas de empleo y desarrollo de personal es el nombramiento o contratación, según sea el caso y la asunción de funciones, tareas y responsabilidades por parte del trabajador, dentro de un contexto de competencias laborales.

Por tanto, el proceso de convocatoria, selección y contratación suele ser riguroso, pues se busca un trabajador con las mejores cualidades humanas, experiencia laboral, formación académica acreditada, ética, madurez, carácter y, además, de una comprobada capacidad de adaptación a los retos propios de cualquier proyecto de alguna magnitud (Valeriano, 2012).

La Municipalidad Provincial de Leoncio Prado enfrenta una serie de problemas deficientes como: mal ambiente laboral, bajo nivel de identificación institucional del personal, falta de comunicación entre las áreas es deficiente, inadecuado reclutamiento y selección de los recursos humanos de la institución, ausencia o deficiencia en la capacitación y desarrollo profesional, inexistencia de planes integrales para la solución de problemas específicos, inexistencia de una política definida para el servidor público, implementación inadecuada de la estructura organizacional con alta influencia política, insuficiente espacio físico e inadecuada distribución, para una óptima prestación de servicios, excesiva burocracia en los trámites administrativos, débil consolidación de sistemas administrativos, inadecuadas relaciones humanas en el personal entre otros. Incremento de comercio informal, variabilidad en la transferencia de recursos públicos, desastres naturales, inestabilidad política promovida por diversos grupos interesados en la gestión municipal. Sus competencias municipales están relacionadas con los servicios referidos: servicios públicos locales, la participación en la gestión educativa conforme lo determine la ley de la materia. Salud pública. Cultura y deportes. La defensa y protección del ambiente. Seguridad ciudadana. Registros civiles, tránsito, circulación y transporte público. Vivienda y renovación urbana. Otras que se deleguen o determinen conforme a ley.

La calidad de servicio público, la municipalidad tiene la obligación y la responsabilidad con todos los servidores públicos y la autoridad máxima de la institución tiene el compromiso con la comunidad de brindar el servicio de calidad en un plazo dado, esto implica la mejora de las condiciones que tienen los ciudadanos a vivir en colectividad las cuales son satisfechas por el sector público a través de acciones y tareas que lleva el efecto la administración pública cuyas funciones, es satisfacer todas sus expectativas al individuos que forman una circunscripción geográfica determinada, principalmente por la vía de servicios públicos. Así, la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado se convierte en proveedora de servicios para un mercado de ciudadanos que le demanda calidad.

Para realizar una buena gestión del talento humano se debe estudiar la realidad a través de la investigación, a fin de desarrollar o adaptar un modelo de gestión del talento humano que permita no solo mejorar la calidad de servicio público, puesto que son las personas quienes dan vida a las organizaciones.

Por ello, la presente investigación pretende conocer y describir la relación de la gestión del talento humano sobre la calidad de servicios públicos, y proporcionar las adecuadas para implementar estrategias, modelos, programas de gestión del talento humano, pero sobre todo aportar el insumo necesario para la adecuada toma de decisiones.

Todas las razones que se han expuesto son los suficientes argumentos, para tomar como desafío el desarrollo de la presente investigación.

### **Formulación de las interrogantes**

#### **Problema general:**

¿Cómo se relaciona la gestión del talento humano con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado?

#### **Problemas específicos:**

- ¿Cómo se relaciona los conocimientos de los servidores con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado?
- ¿Cómo se relaciona las habilidades de los servidores con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado?
- ¿Cómo se relaciona las actitudes de los servidores con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado?

## **1.2. Justificación**

### **1.2.1. Teórica**

Con los resultados del presente trabajo se contrastará la teoría existente en la tratativa de la gestión talento humano y la calidad de los servicios públicos. Las entidades públicas son cada vez más conscientes de la necesidad de contratar personas con alta formación en procesos de dirección de recursos

humanos. En los últimos años, esto se ha visto reflejado en el crecimiento de la oferta de empleos en esta área, en contraposición con otros campos en los que se ha experimentado una disminución gradual de oportunidades laborales.

### **1.2.2. Práctica**

La presente investigación contribuirá a la gestión del talento humano y su relación con la calidad de servicios, con la finalidad que la institución tenga un buen desempeño organizacional, porque el enfoque está encaminado a conocer el manejo del personal que labora en la institución, siendo un complemento indispensable en la calidad del servicio prestado a los diferentes usuarios internos y externos.

### **1.2.3. Metodológica**

Los resultados del presente servirán como antecedente para otros temas relacionados a estudiar y generar nuevos conocimientos.

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

### **Objetivo general:**

Determinar la relación entre la gestión del talento humano con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

### **Objetivos específicos:**

- Establecer la relación entre los conocimientos de los servidores con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.
- Determinar la relación entre las habilidades de los servidores con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.
- Confirmar la relación entre las actitudes de los servidores con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

## 1.4. Hipótesis

### **Hipótesis general:**

La gestión del talento humano se relaciona significativamente con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

### **Hipótesis específicas:**

- El conocimiento de los servidores se relaciona significativamente con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.
- Las habilidades de los servidores se relaciona significativamente con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.
- Las actitudes de los servidores se relaciona significativamente con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

## **CAPÍTULO 2: METODOLOGÍA**

### **2.1. Tipo y nivel de investigación**

El tipo de investigación es básica, porque está orientada a lograr conocimiento respecto a la relación que existe entre la gestión del talento humano y la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

La presente investigación es el nivel descriptivo correlacional, porque describe las características de la población y de las variables con el fin de tener una visión resumida, luego de la descripción se ha determinado el grado de correlación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicios públicos descritas en las hipótesis (Hernández, 2006).

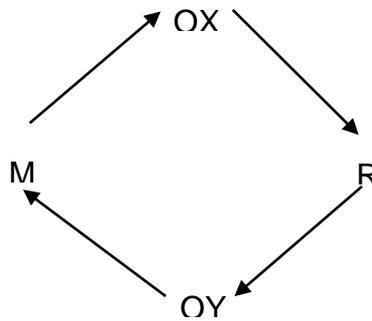
#### **2.1.1. Método y diseño de investigación**

El método que se utilizó en el presente trabajo de investigación es el método deductivo. Este procedimiento, a su vez, permitió realizar el análisis y síntesis de los datos recogidos.

El método deductivo. Este procedimiento me permitió que a partir de la revisión literaria se han obtenido y analizado las informaciones sobre la gestión del talento humano y la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

Según Sampieri H. (2010). No experimental, porque no se han manipulado ninguna de las variables dentro de las áreas de estudio de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado. El diseño que se va utilizar en la presente investigación se utilizó transversal; el diseño transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único, su propósito es describir variables y analizar la relación o interrelación en un momento dado.

El diseño metodológico corresponde a la investigación de correlación; su grafica es la siguiente:



**Leyenda:**

**M** = Muestra

**O** = Indica las observaciones o mediciones obtenidas o realizadas en cada una de las variables.

**OX** = Observaciones de la variable independiente

**OY** = Observaciones de la variable dependiente

**R** = Relación entre las variables de estudio

## 2.2. Población y muestra

### 2.2.1. Población

#### a) Población funcionarios

La población de la investigación está conformada por los 180 funcionarios, de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, como se presenta en la siguiente tabla.

**Tabla 1. Funcionarios de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado año 2018**

<b>Cargo estructural</b>	<b>Cantidad</b>
Alcalde y Regidores	12
Funcionarios (Gerente)	42
Personal nombrado	52
Personal contratado permanente	30
Personal CAS	44
<b>TOTAL</b>	<b>180</b>

FUENTE: Oficina de Subgerencia de Recursos Humanos MPLP-2018.

### **b) Población usuarios**

En el caso de los usuarios se ha determinado la base a los servicios mensuales tal como presenta a continuación:

**Tabla 2. Promedio mensual de usuario año 2018**

<b>Meses</b>	<b>Usuarios</b>
Enero	620 usuarios (reg. 2205 al 2825)
Febrero	525 usuarios (reg. 2826 al 3351)
Marzo	577 usuarios (reg. 3352 al 3929)
Abril	498 usuarios (reg. 3930 al 4428)
Mayo	412 usuarios (reg. 4429 al 4841)
Junio	544 usuarios (reg. 4840 al 5384)

FUENTE: Oficina de mesa de partes MPLP-2018.

Promedio mensual de usuarios resulta 530 por mes.

### **2.2.2. Muestra**

Se extrajo la muestra del total de la población conformada por los usuarios de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, de un total de 530.

$$n = \frac{Z^2 P * Q * N}{(N - 1)e^2 + z^2 p * q}$$

**Donde:**

n= Tamaño de la muestra

Z<sup>2</sup>= Nivel de confianza 95% (1.96)

p= Probabilidad de éxito 50%

q= Probabilidad de fracaso 50%

N= Tamaño de la población (710)

e<sup>2</sup>= Margen de error 4%

$$n = \frac{(1.96)^2(0.50)(0.50)(530)}{(530 - 1)(0.04)^2 + (1.96)^2(0.50)(0.50)}$$

$$n = 282$$

## 2.3. Instrumentos y técnicas

### 2.3.1. Instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de datos del estudio, se aplicó el cuestionario de encuesta para medir tanto la gestión del talento humano y la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, dirigido a los servidores, funcionarios y usuarios específicamente con las mismas características.

### 2.3.2. Técnicas de análisis estadístico

En el estudio se aplicó la estadística descriptiva, el análisis y tabulación de los datos se ejecutó mediante el software estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) y el Microsoft Office Excel 2016. La

aplicación de la estadística descriptiva permitió analizar las frecuencias absolutas y relativas. El fin, fue de obtener un resumen de los datos evaluados para tener una visión más clara y posible.

## 2.4. Procedimientos

### 2.4.1. Análisis de instrumento de medición

#### a) Fiabilidad del instrumento

El análisis de fiabilidad del instrumento se realizó mediante el índice de consistencia interna aplicando el estadístico alfa de cronbach. Se analizó tanto para la variable independiente gestión del talento humano (9 items) y variable dependiente calidad de servicio públicos (9 items).

La prueba se aplicó en una muestra piloto de 50, el cual represento de la muestra de investigación total de 326.

**Tabla 3. Análisis de fiabilidad alfa de cronbach**

Variables			Alfa de cronbach	Elementos (items)
Gestión del talento humano			0.867	9
Calidad de servicios públicos			0.867	9

FUENTE: Encuesta piloto, 2018

Los resultados del alfa de cronbach analizado para ambas variables fueron aceptables, en la investigación para las ciencias sociales (min= 0.80).

#### b) Validez del instrumento

La validez del instrumento de medición de la variable independiente gestión del talento humano y la variable dependiente calidad de servicios

públicos, se realizó mediante juicio de expertos. En la validación participaron 3 docentes de la escuela de postgrado de la Universidad Nacional Agraria de la Selva.

**Tabla 4. Validez de instrumento por juicio de experto**

<b>Puntaje</b>			
<b>Criterios</b>	<b>Experto 1</b>	<b>Experto 2</b>	<b>Experto 3</b>
<b>1</b>	95	95	100
<b>2</b>	95	95	90
<b>3</b>	95	100	95
<b>4</b>	95	90	95
<b>5</b>	95	100	95
<b>6</b>	95	95	95
<b>7</b>	100	100	95
<b>PROM.</b>	<b>95.7</b>	<b>96.4</b>	<b>95.0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>95.7</b>		

**FUENTE:** Criterios de valorización.

La validez del instrumento de encuesta resulto satisfactorio, ya que existió cierto consenso entre los expertos y el promedio general fue de 95.7.

#### **2.4.2. Análisis de información**

Aplicado el cuestionario respectivamente validado y confiable, se procedió a la aplicación respectiva a una muestra de 326 servidores públicos y usuarios de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado. La aplicación del cuestionario de encuesta nos permitió recabar datos tanto de características de la muestra, así como de cada variable incluida en el estudio. Obtenido los datos se procedió a la respectiva tabulación en una matriz de datos en una hoja de cálculo de Excel 2016 y luego exportarlo al SPSS Vs 24.

Concluido la tabulación de datos, se procedió primeramente a evaluar los datos convirtiéndolos en información resumida mediante la estadística descriptiva (frecuencias absolutas y relativas). Posteriormente procedió a

realizar el contraste de hipótesis mediante la estadística no paramétrica del índice de correlación por rangos de Spearman.

## CAPÍTULO 3: REVISIÓN DE LITERATURA

### 3.1. Antecedentes generales

Inca Allccahuáman Miker. (2015), en su tema titulado “Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas – Perú”, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas, ha llegado a la conclusión que existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, así también que existe una correlación positiva moderada entre las variables de calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pacucha, 2015, lo que indica, cuanto mayor sea la calidad de servicio ofrecida a los usuarios, será mejor la satisfacción de los mismos, por otro lado a una mala calidad de servicio ofrecida será menor la satisfacción de los usuarios.

Por otra parte manifiesta que existe relación significativa entre la capacidad de respuesta de los trabajadores y la satisfacción de los usuarios, del mismo modo, luego de someterse al coeficiente de Spearman arroja una correlación de 0.497, lo que significa que hay una correlación positiva moderada entre las variables capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pacucha 2015.

Quispe Gutiérrez, Deysi Margarita. (2014), en su tema titulado “Administración de Recursos Humanos y Calidad del Servicio al Público en la Municipalidad Distrital de Cachicadan, de la Universidad Nacional de Trujillo, Huamachuco – Perú”, para optar el Título de Licenciado en Administración, ha llegado a la conclusión que existe favoritismo en los procesos de selección, en un 80% las remuneraciones son bajas y la capacitación que otorga es solo 33%; por consiguiente generando una mala calidad del servicio al público o de los ciudadanos; es decir si la variable independiente (Administración de Recursos Humanos) es negativa, de la misma forma afectare a la variable dependiente (Calidad del Servicio al Público).

Por otra parte manifiesta que existe un nivel deficiente específicamente en la realización de convocatorias para la selección del personal y remuneraciones en relación al mercado; también en menor medida los procesos de selección del personal, la capacitación y la formación de los empleados, que no se puede equilibrar con la única fortaleza que posee, referida a los sueldos y salarios otorgados a los servidores.

Del mismo modo manifiesta que existe ineficiencias del personal responsables, que se refleja en un deterioro de la calidad de los servicios brindados al público, causando el malestar de los ciudadanos al no recibir oportunamente respuesta ante una solicitud o requerimiento presentado, también debido al bajo nivel de honestidad y amabilidad, la poca competencia e incomprensión de los trabajadores.

### **3.2. Antecedentes específicos:**

Morales Bravo, Carmen Fany. y Tarazona Beraun Delsy Pamela (2015), en su tema titulado “Gestión Administrativa y Calidad de Servicios en la Municipalidad Distrital de Churubamba, de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco – Perú”, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración, ha llegado a la conclusión que la gestión administrativa se relaciona directamente con la calidad de servicio que se brinda en la Municipalidad Distrital de Churubamba permitiéndonos cumplir con los objetivos planteados, al mismo tiempo permite comprobar su hipótesis de trabajo.

Rivera Schreiber, Hernán Enrique. (2015), En su tema titulado “Desarrollo del Capital Humano y la Calidad de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital de Amarilis, de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco – Perú”, para optar el Grado Académico de Magister en la Gestión Pública para el Desarrollo Social, ha llegado a la conclusión que existe una relación directa y positiva entre el Desarrollo del Capital Humano al 70,31% con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Amarilis.

Por otra parte manifiesta que los niveles de calidad de los servicios públicos básicos en la Municipalidad Distrital de Amarilis, las características son las siguientes, el 16.12% evalúan en condiciones de bueno, mientras un 25.42%

como excelente, por otra parte el 12.52% evalúa como pésimo, por otra parte el 17.68 % como malo, y finalmente un 28.26% como regular.

### **3.3. Bases teóricas**

#### **3.3.1. Teoría del talento humano**

En este capítulo se toma en cuenta el criterio de varios autores respecto a la teoría de la gestión del talento humano, que orientará el desarrollo del presente trabajo de investigación.

##### **a) Teoría clásica**

Al comienzo del siglo XX, dos ingenieros desarrollaron trabajos pioneros sobre administración. Uno, el estadounidense Frederick Winslow Taylor, inicio la llamada escuela de la administración científica, que busca aumentar la eficiencia de la empresa mediante la racionalización del trabajo del obrero. El otro, el europeo Henri Fayol, desarrolló la llamada Teoría Clásica, que se ocupa del aumento de la eficiencia de la empresa mediante la organización y aplicación de principios científicos generales de administración. Aunque los dos autores no se comunicaron entre sí y partieron de puntos de vista diferentes, e incluso opuestas, sus ideas constituyen las bases del llamado enfoque clásico de la administración, cuyos postulados dominaron el panorama administrativo de las organizaciones durante las cuatro primeras décadas del siglo XX (Chiavenato, 2006, p. 71).

Según Luis Torres de la Universidad de la Amazonía el enfoque clásico, demuestra la normatividad y la estructura rígida que manejaban las organizaciones para ese entonces, afirma:

“La teoría clásica se caracterizó por un enfoque normativo; el cual consiste en determinar cuáles son las funciones propias de la empresa y el prescriptivo se refiere a los principios generales del administrador en su actividad. Esta teoría concibe la organización como una estructura, forma y disposición de las partes que la constituyen, los aspectos organizacionales se analizan desde arriba hacia abajo. (p.20).”

### **b) Teoría del comportamiento**

La teoría del comportamiento (o Teoría Conductista) de la administración trajo una nueva concepción y un nuevo enfoque dentro de la teoría administrativa: el enfoque de las ciencias de la conducta (behavioral Sciences approach), el abandono de las posiciones normativa y prescriptiva de las teorías anteriores (Teoría Clásica, de las relaciones humanas y de la burocracia) y la adopción de posiciones explicativas y descriptivas. El énfasis permanece en las personas, pero dentro del contexto organizacional más amplio.

La Teoría del comportamiento surge en el final de la década de 1940 con la redificación total de conceptos administrativos: al criticar las teorías anteriores, el conductismo en la administración no solamente reacomoda los enfoques anteriores, amplía su contenido y diversifica su naturaleza (Chiavenato, 2006, p. 310).

Según Milagros Jaramillo docente de la Universidad Nacional Experimental Marítima del Caribe:

“La teoría del comportamiento se fundamenta en la conducta individual de las personas. Para explicar cómo se comportan las personas, es necesario estudiar la motivación humana. En consecuencia, uno de los temas fundamentales de la teoría del comportamiento en la administración es la motivación humana, campo en el cual la teoría administrativa recibió una voluminosa contribución. (p. 3).”

En esta teoría, se basan en el estudio del comportamiento de los individuos y las motivaciones que tienen los mismos para ser eficientes, a diferencia de la teoría clásica donde Taylor afirmaba que la única motivación era la remuneración monetaria, en esta teoría se muestran diversas motivaciones. Los mayores exponentes de este movimiento fueron, Mary Parker, Elton Mayo, Abraham Maslow, McGregor, Hebert Simon, Chester Bernard y Rensis Likert. En esta ocasión se trataran 5 precursores de la teoría, Parker, Mayo, Maslow, McGregor y Herbert Simon.

### **c) Teoría neoclásica**

La teoría neoclásica se caracteriza por destacar los aspectos prácticos de la administración, por el pragmatismo y por la búsqueda de resultados

concretos y palpables, aunque no descuida los conceptos teóricos de la administración; los autores neoclásicos buscaron desarrollar sus conceptos en forma práctica y utilizable, considerando principalmente la acción administrativa. La teoría solo tiene valor cuando se pone en práctica.

El estudio de la administración para algunos autores, como Koontz y O'Donnell, Theo Haiman y otros, corresponde a la presentación y discusión de principios generales sobre cómo planear, organizar, dirigir, controlar, etc. Los administradores son esenciales en cualquier empresa dinámica y exitosa porque deben planear, dirigir y controlar las operaciones del negocio. Cualquiera que sea la organización (una empresa, el gobierno, la iglesia, el ejército, un supermercado, etc.) y las actividades involucradas, los problemas administrativos de seleccionar gerentes y personal, establecer planes y directrices, evaluar resultados de desempeño y coordinar y controlar operaciones para conseguir los objetivos deseados son comunes a todas las organizaciones (Chiavenato, 2006, p. 157).

Peter Drucker le da un vuelvo a la administración abriéndole campo a los trabajadores a través de la administración por objetivos, en donde los fines de la organización y de los empleados serían claves para el éxito de la empresa. Afirmaba que los trabajadores además de aportar mano de obra, utilizaban su conocimiento para aportarle a la organización, entonces serían más indispensables que una máquina.

Según Antonio Sánchez en un informe para la Universidad del Bosque afirma que:

“la nueva sociedad pluralista exige directivos y trabajadores formados, dotados de conocimientos, que se enfrenten a los interrogantes sobre la legitimidad de la autoridad, la legitimidad de las decisiones, la eficacia de la organización. Interrogantes englobados por Drucker” (p.79).

Con esto se puede verse en el momento se descubre la gran importancia del talento humano, las organizaciones tendrían entonces que darle un clima laboral estable y consolidado para que los trabajadores generaran un sentido de pertenencia y se comprometieran con los objetivos de la empresa.

### **3.3.2. Modelos actuales de gestión del talento humano**

#### **a) Modelo de proyección organizacional**

Corresponde a la definición de políticas y objetivos organizacionales que den respuesta los problemas identificados, los requerimientos del mercado y el desarrollo de las capacidades internas, a partir del capital humano. Lo cual permitirá el incremento en la productividad, mejores resultados financieros y la retención de clientes

#### **b) Modelo del gestión del cambio.**

Se centra en la transformación organizacional y mejora en la producción, a partir de la implementación de programas y procedimientos que permitan la mejora de los procesos. Modelo en el que deben estar integradas la estrategia, la estructura, la tecnología, la gente, la cultura y la política.

#### **c) Modelo de liderazgo de las personas**

Facilita la movilización de las personas y que estas logren contribuir a la organización, por medio del desarrollo de competencias en un ambiente de aprendizaje continuo, el mejoramiento de los estilos de dirección con la formación de directivos y el desarrollo de la capacidad comunicativa, la atención a las personas como soporte para cumplir la labor y la motivación a través de políticas claras de reconocimiento.

#### **d) Modelo de gestión de la calidad**

Contribuye a crear la cultura de la calidad, mediante la interiorización de prácticas de alto rendimiento y mejoramiento de procesos y facilitando la creatividad e innovación.

#### **e) Modelo de productividad**

Tiene en cuenta el valor fundamental de la formación y motivación del talento humano, ya que hace a las personas más eficientes, reduciendo costos y optimizando resultados.

#### **f) Modelo de gestión del talento humano por competencias**

Es un modelo que facilita orientar un reentrenamiento laboral basado en el desarrollo de competencias acordes con las necesidades de la organización. Se constituye en parte de los procesos de mejoramiento y favorece la ubicación laboral de los colaboradores y su respectiva promoción y desarrollo.

De esta manera, todo modelo de gestión del talento humano basado en competencias debe tener como base fundamental los comportamientos observables y no observables del capital humano, determinando de esta manera, implícitamente, todos los niveles o grados en que estarán presentes, así como también si son suficientes y/o necesarios para lograr los objetivos o el éxito en un puesto de trabajo. Estos grados podrán ser expresados en términos de una palabra, la cual deberá ser operacionalizada de forma exhaustiva y excluyente, con el fin de permitir que se detectada eficazmente y por cualquier observador, de manera precisa (Calderón, 2008).

#### **3.3.3. La modernización de la gestión pública del Perú**

Los reportes macroeconómicos nacionales e internacionales referentes a nuestro país coinciden que la proyección de crecimiento de la economía es de 6.5% anual e insisten en que las fortalezas y oportunidades del Perú en el plano macroeconómico le permitirá capear la crisis económica mundial, en razón a la alta cotización del precio de los minerales, como es el caso del oro, plata, cobre, zinc, (exportación tradicional) y la agroindustria, como la exportación de los espárragos ( no tradicional), sumados a los efectos de los Tratados de Libre Comercio suscrito por el Perú con países desarrollados y en vías de desarrollo y fundamentalmente al consumo interno. En consecuencia, se hace necesario llevar a cabo una ambiciosa reforma estructural, que incluye la modernización de la administración pública del país.

Para garantizar el desarrollo de la economía en el Perú, es necesario que se mantenga la estabilidad en el sistema democrático, la alternancia del poder, la seguridad ciudadana, la independencia de los poderes del Estado, la libertad de prensa, la moralización en todos los niveles del sector público nacional, la administración de la justicia basada en el respeto en el ordenamiento

jurídico-legal, contar con un sistema nacional de control transparente, etc. son los requisitos imprescindibles para garantizar una gestión pública eficaz, eficiente y efectiva.

Los partidos políticos en el Perú requieren de una modernización integral, deben responder a una filosofía propia o tener vínculos doctrinarios con partidos políticos internacionales y no responder a agrupaciones políticas que surgen de coyunturas internas de procesos electorales, donde aparecen personajes con mentalidad caudillista, totalitaria y con actitudes antidemocráticas, muchos de ellos con antecedentes penales, judiciales y policiales, situación que va en desmedro de la deontología profesional y a una pérdida de credibilidad por la sociedad peruana. El propósito fundamental de los partidos políticos es plantear planes de gobierno y planes de desarrollo hoy también llamados hojas de ruta, que responden a las demandas de los sectores productivos y sociales nacionales, dentro de los cuales debe considerarse la gestión pública y la inclusión social, como prioridades en la palanca de desarrollo del país.

La tarea inmediata es generar una cultura organizacional propia para la gestión pública, basada en la ética, transparencia y eficiencia en su accionar y en la prestación de sus servicios, constituyéndose en un paradigma de desarrollo nacional, que responda a la siguiente interrogante:

**¿Por qué es importante incorporar a los mejores trabajadores del país en la gestión pública nacional?**

La experiencia demuestra que el éxito de la gestión pública comienza con el reclutamiento, selección, contratación e inducción de personas altamente calificadas para ocupar los puestos de trabajo, sean estos directivos, profesionales, técnicos, administrativos y de servicios, que acrediten una formación académica sólida y una experiencia laboral en la administración pública, para satisfacer los perfiles ocupacionales requeridos por los sectores productivos y sociales de la administración pública, dentro de un contexto de competencias laborales. Estas tecnologías modernas del talento humano serán la base del éxito y de la modernización de la administración pública.

[www.revistainvestigacion.unmsm.edu.pe](http://www.revistainvestigacion.unmsm.edu.pe)

Las competencias laborales del trabajador de la Administración Pública:

- a) Desarrollar su labor directiva, profesional, técnica, administrativa o de servicios, al más alto nivel del rendimiento laboral.
- b) Mejorar su calidad de vida en lo personal y en el trabajo.
- c) Trabajar con los mejores patrones o estándares de rendimiento individual y colectivo (equipo de trabajo).
- d) Demostrar sus capacidades, habilidades, destrezas y cualidades, y que está altamente preparado para enfrentar los retos de la modernidad de la gestión pública.
- e) Trabajar intensamente para alcanzar los objetivos y las metas institucionales.
- f) Ser proactivo en su accionar, tener fidelidad con la institución, vocación de servicio con el usuario y asumir un rol de liderazgo y competitividad laboral permanente.
- g) Desempeñarse en forma creativa, apostando por la innovación, resolviendo problemas en su trabajo.
- h) Aspirar a un sistema remunerativo justo, que le permita satisfacer sus necesidades.

### **3.3.4. Gestión del talento humano**

#### **Histórica del talento humano**

Los orígenes de administración del talento humano, especialidad que nace por el desarrollo de las organizaciones a inicios del siglo XX, con el nombre de relaciones industriales, después de la gran revolución industrial, la ARH surge como una actividad mediadora entre las personas y las organizaciones, con el propósito de detener o reducir conflictos entre los objetivos individuales y los objetivos organizacionales, donde las relaciones eran muy separadas, intervenía un interlocutor extraño de ambas partes para poder mediar o solucionar los problemas a los que se denominó “Relaciones Industriales”.

Alrededor del año “1950 se denomina Administración de Personal, que no debía mediar conflictos sino también administrar personal de acuerdo con

una legislación laboral vigente. Por el año 1960 esta legislación laboral quedó obsoleta, puesto que los desafíos organizacionales se desarrollaron desproporcionadamente y las personas pasaron a ser consideradas recursos indispensables para el crecimiento de las empresas”<sup>1</sup> En la actualidad, con la llegada del tercer milenio y la globalización de la economía, la fuerte competencia mundial, se nota en las empresas exitosas la tendencia a no administrar personas ni recursos humanos, sino a administrar con las personas, quienes son consideradas como agentes activos y proactivos que poseen no solo conocimientos, habilidades y actitudes, sino también inteligencia, creatividad y están a y eran los únicos seres vivos con inteligencia, para enfrentar los desafíos de la empresa (Chiavenato, 2002, p. 3).

### **Enfoques de las relaciones humanas**

Elton Mayo (1880 – 1949) y colaboradores, pertenecientes a la escuela humanística de la administración en EE.UU. realizó el experimento de Hawthorne – de Western Electric, donde se organizó en dos grupos a los trabajadores: grupos experimentales (quienes eran sometidos a diferentes pruebas) y grupos de control (quienes no eran sometidos a ninguna prueba, y realizaban el trabajo rutinario).

Según el modelo de las relaciones humanas no son los incentivos dinerarios los que mejoran el desempeño de los trabajadores, sino que es el orgullo de grupo y el trato de favor y atención por parte de los responsables lo que aumenta la motivación de los trabajadores y se refleja en una mejora de la productividad (Montes, 2006).

#### **3.3.4.1. Definiciones gestión del talento humano**

Chiavenato I. (2002); afirma que la gestión del talento humano es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, los caracteres del contexto

ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada , los procesos internos y otra infinidad de variable importantes.

Mora (2012); resalta que la gestión del talento humano es una herramienta estratégica, indispensable para enfrentar los nuevos desafíos que impone el medio. Es impulsar a nivel de excelencia las competencias individuales de acuerdo a las necesidades operativas donde se garantiza el desarrollo y administración del potencial de las personas de los que saben hacer o podrían hacer.

Montes (2006); define la gestión de recursos humanos es un conjunto de acciones que pretende organizar, desarrollar y poner en funcionamiento a las personas que trabajan en una empresa y que son necesarias para que esta, pueda conseguir sus objetivos.

Vásquez (2008); afirmó que la gestión del talento humano es una actividad que depende menos que las jerarquías, órdenes y mandatos. Señalo la importancia de una participación de la empresa donde se implica formar una serie de medidas como el compromiso de los trabajadores, con los objetivos empresariales, el pago de salarios.

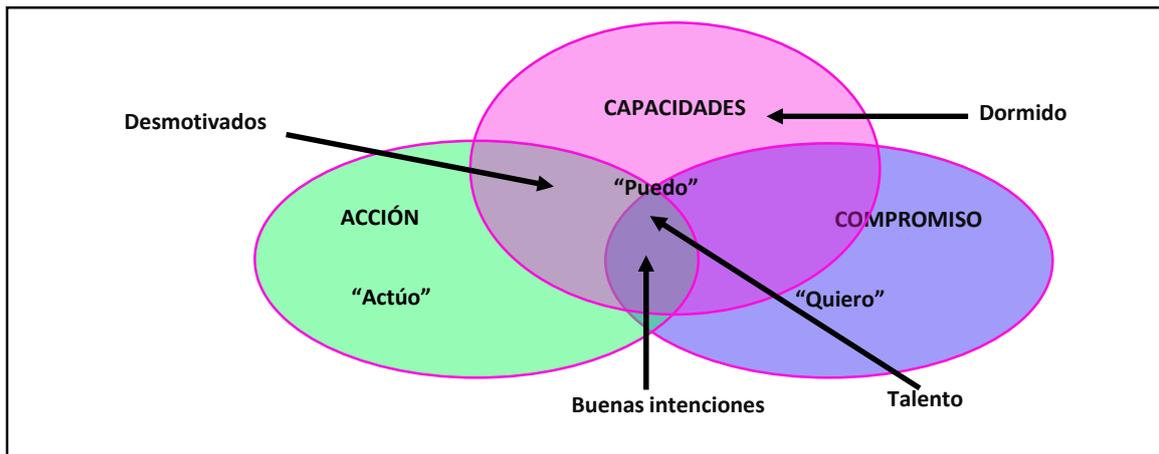
Rodríguez (2009); define la gestión del talento humano es un enfoque estratégico de dirección cuyo objetivo “es obtener la máxima creación de valor para la organización”, a través de una conjugación de acciones dirigidas a disponer en todo momento del nivel de conocimientos capacidades y habilidades en la obtención de los resultados necesarios para ser competitivos en el entorno actual y futuro.

Charles Wang, fundador de la empresa Associates, afirma que “Si no puedes moverte a la velocidad web, estas fuera del negocio. Si empiezas a pensarlo todo... Es tarde”. De esta forma, el talento queda establecido de la siguiente manera:

**Talento = capacidades + compromiso + acción**

Para lograr resultados superiores dentro de una organización, es realmente importante que existan los tres ingredientes, ya que en la ausencia de por lo menos uno de esos ingredientes, se puede afirmar que no existe talento.

**Figura 1. Los componentes del talento**



Fuente: Libro La nueva gestión del talento de Pilar Jericó, ed. 2008, pág. 76.

### **EL profesional con talento**

Si el profesional tiene compromiso y actúa, pero no dispone de las capacidades necesarias, casi seguro que no alcanzará resultados, aunque haya tenido buenas intenciones. Si por el contrario, dispone de capacidades y actúa en el momento, pero no se compromete con el proyecto, puede que alcance resultados. El único inconveniente es que su falta de motivación le impedirá innovar o proponer cosas más allá de las impuestas por su jefe.

Si, por el contrario, el profesional tiene capacidades y compromiso, pero cuando actúa ya ha pasado el momento, tampoco obtendrá los resultados deseados por la sencilla razón de que alguno se le ha podido adelantar. Hoy por hoy, ni la evolución tecnológica ni la competencia ni los clientes esperan. O eres rápido, o estás fuera del mercado. Clark asegura que para él es toda una oportunidad. Es su excusa para seguir adelante, emprender nuevas empresas, vender las anteriores y continuar pensando en el futuro tecnológico. Ya lo decíamos al principio: es todo un ejemplo de emprendedor (Pilar, 2008).

#### **3.3.4.2. Importancia de la gestión del talento humano**

Chiavenato I. (2009). Hace poco tiempo que la cultura organizacional imperante en las empresas dejó de privilegiar las tradiciones antiguas y pasadas y se concentró en el presente, con ello; provocó que el conservadurismo y la preservación de status quo dieran paso a la innovación y al cambio de hábitos

en la manera de pensar y actuar. La vieja concepción de las relaciones industriales se sustituyó por una nueva manera de administrar al personal, la cual recibió el nombre de administración de recursos humanos.

La interacción de las personas en el entorno tiende a efectuar cambios, cada uno tiene su manera de identificar, construir y usar sus capacidades; crea valores y sentidos de pertenencia con respecto de las diferentes actividades que lleva a cabo. De acuerdo a las necesidades de la gente, el entorno se transforma; igual ocurre con las empresas, debe transformarse de acuerdo a los cambios que ocurren en la dinámica del mercado por lo tanto obliga a la empresas a dejar atrás el concepto tradicional de talento humano, donde las personas era considerados como instrumentos, a considerarlos parte de la organización valorando sus habilidades, destrezas y conocimientos, que permitan alcanzar los objetivos empresariales y una ventaja competitiva frente a sus competidores (Dota y Samaniego, 2015).

#### **3.3.4.3. Objetivos de la gestión del talento humano**

Los objetivos de la gestión del talento humano son diversos y para que estos se alcancen es necesario que los gerentes traten a las personas como promotoras de la eficacia organizacional. Chiavenato considera que el objetivo general de la gestión del talento humano es la correcta integración de la estrategia, la estructura, los sistemas de trabajo y las personas, con la finalidad de lograr de las personas el despliegue de todas sus habilidades y capacidades y lograr la eficiencia y la competitividad organizacional. En síntesis se debe lograr la máxima productividad en un buen clima de trabajo.

De este objetivo general se desprende varios objetivos específicos tales como:

- a) Ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y realizar su misión.
- b) Proporcionar competitividad a la organización.
- c) Suministrar a la organización empleados bien entrenados y motivados.
- d) Permitir la autorrealización y la satisfacción de los empleados en el trabajo.

- e) Desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo.
- f) Administrar el cambio.
- g) Establecer políticas éticas y desarrollar comportamientos socialmente responsables.

Las personas aumentan o reducen las fortalezas y las debilidades de una organización, a partir de cómo sean tratadas. Pueden ser fuente de éxito y también de problemas.

Es mejor tratarlas como fuente de éxito. Para alcanzar los objetivos de la administración de recursos humanos es necesario tratarlas como elementos básicos para la eficacia de la organización (Chiavenato, 2009).

#### **3.3.4.4. Sistema administrativo de gestión de recursos humanos en el sector público**

El Sistema administrativo de gestión de recursos humanos, se encuentra regulado en la Directiva N° 002-2014-SERVIR/GDSRH. «Normas para la Gestión del sistema administrativo de gestión de recursos humanos en las entidades públicas».

##### **Primer subsistema: Planificación de políticas de recursos humanos**

Esta herramienta permite organizar la gestión interna de recursos humanos en congruencia con los objetivos estratégicos de las oficinas de recursos humanos de la entidad. Asimismo, permite definir las políticas, directivas, y lineamientos propios de la entidad con una visión integral en temas relacionados a recursos humanos.

En la moderna gestión de los recursos humanos se viene reforzando una idea fundamental que subyace toda gestión eficiente, esto es, que el pilar fundamental de toda buena gestión son las personas y que los recursos humanos tienen que estar alineados con los fines de la organización. Dentro de este subsistema se consideran dos procesos:

**Estrategia, política y procedimiento**, consiste en alinear las estrategias de las oficinas de recursos humanos y SERVIR con los objetivos de la entidad. También comprende el diseño de indicadores de gestión.

El producto esperado o documento de gestión que se debe emitir al final del trabajo son: las políticas y procedimientos internos, el plan de gestión de personas, el presupuesto anual de recursos humanos, el cuadro de indicadores de gestión de la oficina de recursos humanos.

**Planificación de recursos humanos**, este proceso comprende una evaluación de las necesidades reales de la cantidad de personal que requiere la entidad para cumplir con sus objetivos y funcionar de modo eficiente en un periodo determinado.

Los productos esperados son: el informe de análisis de necesidad de personal, el mapeo de puestos, la dotación y formulación del cuadro de puestos de la entidad.

### **Segundo subsistema: Organización del trabajo y su distribución**

Este segundo subsistema de la gestión de recursos humanos en el sector público se define como las características y condiciones del ejercicio de las funciones, así como los requisitos de idoneidad de las personas llamadas a desempeñarlas.

Los perfiles de puesto como la información estructurada respecto de la ubicación de un puesto dentro de la estructura orgánica, misión, funciones, así como también los requisitos y exigencias que demanda para que una persona pueda conducirse y desempeñarse adecuadamente en un puesto.

Los perfiles de puesto tienen utilidad en los siguientes procesos técnicos de recursos humanos: selección de personal, inducción de personal, capacitación de personal y gestión del rendimiento.

Se considera dentro de este subsistema los siguientes dos procesos:

- a) **Diseño de puestos:** Comprende la descripción y análisis de los puestos identificados y la elaboración de los perfiles de puestos que a su vez forman parte del Manual de Perfiles de Puestos (MPP).
- b) **La administración de puestos:** Este sub proceso comprende la valorización de puestos y consolida esta información para la administración del cuadro de puestos de la Entidad.

### **Tercer subsistema: Gestión de empleo**

Este subsistema se encuentra referido a determinar el conjunto de políticas y prácticas de personal destinadas a gestionar los flujos de los servidores civiles en el sistema administrativo de gestión de los recursos humanos desde la incorporación hasta la desvinculación. Si bien la propia denominación ya lo indica es necesario resaltar para evitar confusiones que el subsistema no se refiere al flujo o movimiento de servidores al interior de la entidad sino al interior del sistema.

En este subsistema podemos identificar dos grupos de procesos:

**a) Gestión de la incorporación,** comprende la administración de las normas, procedimientos y herramientas referentes al acceso y adecuación de los nuevos servidores civiles a la entidad. Este grupo de procesos está conformado: la selección, la vinculación, la inducción, y el periodo de prueba.

**La selección del personal,** se refiere a elegir a la persona más idónea para el puesto sobre la base del mérito. Esta selección debe tener las características de tener las características de la transparencia y la igualdad de oportunidades para todos los postulantes.

**La inducción,** se lleva a cabo en función a normas internas que debe emitir toda entidad como son los planes de inducción y los registros de inducción.

**El proceso de vinculación,** se encuentra referido a la suscripción del contrato o formalización del vínculo laboral entre el nuevo servidor y la entidad. Para cumplir sus objetivos esta etapa debe contar con un modelo de contrato tipo que debe ser aprobado por la entidad.

**Periodo de prueba**, en el cual se evalúa si el nuevo servidor ha logrado adaptarse a la organización. Las entidades deben emitir un formato de evaluación del periodo de prueba.

**b) Gestión de administración de personas**, este grupo contiene los siguientes procesos:

**La administración de legajos:** Comprende la custodia de la información y documentación generada durante el vínculo laboral con cada servidor civil. En su legajo puede constar en físico o en archivos digitalizados: actas de selección, declaraciones juradas al ingreso y durante la relación laboral, resultados de evaluaciones, resoluciones de ascensos, documentación relativa a otorgamiento de beneficios, convenios individuales, entre otros.

**El registro y control de asistencia:** Se analiza los tiempos de permanencia en el centro de trabajo con la finalidad de llevar el control del tiempo efectivo de trabajo, faltas justificadas e injustificadas, refrigerio, compensaciones de horas extraordinarias, record vacacional, permisos, licencias, etc. Toda esta data es necesaria para la verificación de la prestación de trabajo y el otorgamiento de beneficios que se encuentran en función al tiempo de trabajo.

**El desplazamiento o movimiento de personal a otros puestos o funciones dentro o fuera de la entidad:** Este comprende el registro y control de las modalidades de designación, rotación, destaque, encargo de funciones, comisión de servicios de los servidores públicos de acuerdo a las normas y procedimientos para cada tipo de desplazamiento.

Para Navarrete (2015, p.109) señala que «la necesidad del servicio tiene que estar relacionada con la continuidad del servicio público prestado por el entidad, es decir, que el desplazamiento tenga por finalidad suplir alguna de las deficiencias de la entidad que pudieran o hubiese ocasionado la interrupción de dicho servicio, o incluso si es que la acción se sustenta en la mejora del servicio público a efectos que sea prestado idóneamente».

#### **Cuarto subsistema: Gestión de rendimiento**

En este subsistema se identifica, reconoce y promueve el aporte de los servidores civiles a los objetivos y metas institucionales. La finalidad de este subsistema es identificar las necesidades de los servidores civiles para mejorar el desempeño en sus puestos y, a consecuencia de ello, mejorar el servicio que brinda la entidad a la comunidad.

Este subsistema contempla el proceso de evaluación del desempeño como central y consiste en apreciar de manera objetiva y demostrable el rendimiento del servidor civil en la búsqueda de sus funciones. Pero fundamentalmente se encuentra orientado a promover la mejora continua de las personas y consecuentemente en el servicio público que brindan.

#### **Quinto subsistema: Gestión de la compensación**

Este subsistema incluye la gestión del conjunto de ingresos y beneficios que la entidad destina al servidor, como contraprestación a la contribución de éste a los fines de la organización, de acuerdo con el puesto que ocupa. Este subsistema comprende los siguientes procesos:

**a) La administración de compensaciones:** Que gestiona la administración de compensaciones económicas y no económicas, lo que incluye la administración de las planillas, boletas de pago, las liquidaciones de beneficios sociales, pago de aportes y retención de impuestos y pago de contribuciones y en general el pago de beneficios económicos.

**b) La administración de pensiones:** Este subsistema comprende la administración de las pensiones del personal cesante o jubilado de la entidad lo que incluye la elaboración de los documentos de cese, otorgamiento de pensión y seguimiento de pagos. Cabe señalar que no todas las entidades públicas gestionan pensiones, debido a que esta labor se viene centralizando en la Oficina Nacional Previsional (ONP).

### **Sexto subsistema: Gestión del desarrollo y la capacitación**

Contiene políticas de progresión en la carrera y desarrollo de capacidades, destinada a garantizar los aprendizajes individuales y colectivos necesarios para el logro de las finalidades organizativas, desarrollando las competencias de los servidores y, en los casos que corresponda, estimulando su desarrollo profesional.

Para Valderrama (2015, p. 146) el proceso de capacitación es la mejora del desempeño de los servidores civiles, fortaleciendo sus competencias y capacidades, para contribuir a la mejora de la calidad de los servicios brindados a los ciudadanos y las acciones del Estado y alcanzar el logro de los objetivos institucionales.

Los tipos de capacitación para los servidores son los siguientes: a) formación laboral y b) formación profesional.

**a)** En el primer, la capacitación corresponde a cursos, talleres, seminarios, diplomados, y otros estudios que no conducen a la aplicación de grado académico pero permiten en el corto plazo mejorar la calidad del trabajo del servidor y consecuentemente del servicio que se brinda a la ciudadanía.

**b)** En el segundo, la capacitación de formación profesional conlleva a la obtención, principalmente, de grado académico de maestría en especialidades requeridas por las entidades.

### **Séptimo subsistema: Gestión de relaciones humanas y sociales**

Se identifican los siguientes cinco procesos:

**a) Relaciones laborales individuales y colectivas;** busca realizar actividades de prevención y solución de conflictos surgidos con el servidor directamente, con las organizaciones sindicales y con ambas a la vez.

**b) Seguridad y salud en el trabajo;** Comprende las actividades destinadas a prevenir riesgos a la seguridad y salud de los servidores así como actividades de prevención del medio ambiente y resguardo del patrimonio.

**c) Bienestar social;** Comprende actividades destinadas a generar un adecuado ambiente de trabajo y una mejor calidad de vida de los servidores.

**d) Cultura y clima organizacional;** Cultura como forma característica de pensar y hacer las cosas en una entidad en base a conductas, creencias, normas y símbolos; clima orientado a mejorar la percepción de los servidores civiles sobre su ambiente de trabajo.

**e) Comunicación interna;** Proceso que transmite y comparte mensajes dirigidos al servidor civil con la finalidad de generar unidad de visión, propósito e interés.

**Figura 2. Sistema administrativo de la gestión de recursos humanos**



Contenido en la Resolución de Presidencia Ejecutiva Nº 238-2014-SERVIR-PE de fecha 12 de noviembre de 2014, pp. 4 y 11.

### 3.3.4.5. Dimensiones gestión del talento humano

Según Rodríguez (2008), **en** la dimensión de la gestión del talento humano se aborda todo lo concerniente a la composición del personal, esto es: conocimientos, habilidades y actitudes; éstos que denotan la manera de gestionar el recurso humano en cualquier organización.

**a) Conocimientos.** El conocimiento es un recurso que está convirtiéndose en materia de enorme potencial para cambiar el mundo debido a los avances de las nuevas tecnologías de la información. Por tanto, según Galicia (2010), constituye un elemento esencial para la economía de la información e implica la utilización de herramientas para su creación.

De acuerdo a Quintana (2006), el conocimiento constituye el conjunto de experiencias, saberes, valores, información, percepciones e ideas que crean determinada estructura mental en el sujeto para evaluar e incorporar nuevas ideas, saber y experiencia.

En este sentido, las organizaciones dentro de la gestión del talento humano, deben considerar la importancia de gestionar adecuadamente los conocimientos del personal, lo cual implica aportar conocimiento a las nuevas personas que deban ocupar su lugar; se trata de la entrega de la información a los nuevos trabajadores, uniendo la cultura, los procesos de la empresa, la tecnología para lograr el éxito de la empresa y del personal.

**b) Habilidades.** Para Robbins y Coulter (2004, P. 40), la habilidad “es la capacidad que un individuo tiene para realizar las diversas tareas de su trabajo”, por ende, es una valoración actualizada de lo que una persona puede hacer. Básicamente, dentro de estas habilidades se tienen: las habilidades intelectuales y habilidades físicas, es decir, cada persona aporta ciertas capacidades a la organización, siendo ésta la principal razón por la cual son aceptados para trabajar en una empresa; puesto que las habilidades inciden en el desempeño laboral; constituyen así un indicador de importancia de la dimensión interna de la gestión del talento humano.

Tomando en cuenta que la gestión de talento humano busca aumentar las habilidades intelectuales del personal, se tiene a juicio de Acevedo (2010), que las habilidades intelectuales se refieren a las cualidades de la mente, guardan relación directa con la inteligencia; no obstante, como un elemento indispensable del desarrollo profesional, debe ser cultivada y mejorada, dentro de estas se tienen: criterio, tacto, habilidad para expresarse, capacidad para detectar problemas, mentalidad constructiva, cultura general y propósito de capacitación permanente; constituyendo así un indicador de importancia dentro de las dimensión interna de la gestión del talento humano.

**c) Actitudes.** Para Robbins y Coulter (2004, P. 71), las actitudes “son juicios evaluativos favorables o desfavorables sobre objetos, personas o acontecimientos”. Por tanto, manifiestan la opinión de quien habla acerca de algo, por ello, no son lo mismo que los valores, pero se relacionan.

Según Chiavenato (2009, P. 224-225), las actitudes son “un estado mental de alerta organizado por la experiencia, el cual ejerce una influencia específica en la respuesta de una persona ante los objetos, las situaciones y otras personas”.

En este sentido, las personas adoptan actitudes hacia trabajo, organización, sus colegas, su remuneración y otros factores; dentro de las que se destacan la satisfacción laboral, participación activa en la organización y el alto compromiso con la organización. Es así como, en las organizaciones, las actitudes son importantes porque influyen en el comportamiento en el trabajo.

### **3.3.5. Calidad de servicios públicos**

Casermeyro (2009), define como es aquel que brinda el Estado y está destinado primordialmente, a satisfacer las necesidades de los ciudadanos de una comunidad (o sociedad) donde estos se llevan a cabo y sobre la cual, dicho estado gobierna.

### **3.3.5.1. Importancia de la calidad de los servicios públicos**

Para Casermeiro (2009) es importante que consideramos que:

- 1) La calidad es fácil de lograr, porque la hacemos cada uno de nosotros.
- 2) La calidad debe estar presente en todas las actividades de una organización.
- 3) La mejora constante es la base de la calidad en una organización.
- 4) Trabajar con calidad implica trabajar con simpleza, agilidad y eficiencia.
- 5) La cooperación dentro de un trabajo en equipo es el mejor camino para avanzar en la gestión de la calidad.
- 6) Es muy importante tener en cuenta la capacidad de innovar en la búsqueda de una mayor calidad en los servicios públicos.
- 7) El pilar fundamental de una gestión de calidad es la reducción de los costos.

### **3.3.5.2. La calidad en los servicios públicos y las expectativas de los ciudadanos**

El convencimiento de que el sector público debe tener un papel fundamental en la renovación económica, social y medioambiental -por tratarse del principal protagonista económico que impulsa el crecimiento en la sociedad- es cada vez mayor. La administración pública tiene ante sí el reto de mejorar la eficacia, la productividad y la calidad de sus servicios, no obstante, todas estas metas deben alcanzarse con los mismos presupuestos o incluso, en algunos casos, con presupuestos más bajos. De allí la importancia de que los servicios públicos de la administración pública, se brinden con calidad.

Las nuevas modalidades de atención, las tecnologías de la información y la comunicación ayudan a la administración pública a enfrentarse a los numerosos retos que se le presentan. Sin embargo, no hay que centrarse en ellas, sino en la utilización de estas tecnologías, conjuntamente con el cambio organizativo y con los nuevos métodos para mejorar los servicios públicos, los procesos democráticos y las políticas públicas.

### **3.3.5.3. Factores en la calidad de servicio**

Implica que los usuarios evalúan el servicio que reciben a través de la suma de seis factores diferentes que son:

- Satisfacer las necesidades del usuario contribuyendo para su beneficio, de acuerdo con sus expectativas.
- Elementos tangibles (que se pueden observar).
- Cumplimiento de promesas.
- Actitudes y espíritu de servicio.
- Competencia del personal.
- Empatía. Es decir, poniéndonos en el lugar del usuario (Facilidad de contacto; comunicación; gustos y necesidades).

Centrarse en el usuario es el punto de partida para diseñar estrategias y sistemas y saber encontrar al personal idóneo para operar estos elementos.

Los servidores públicos de todos los niveles de la institución deben saber, entender y comprometerse a cumplir la promesa de servicio.

Todo el personal de la unidad de organización, (desde el nivel directivo hasta la gente que entrega los servicios), debe capacitarse para realizar sus funciones dentro del sistema que establece la forma de trabajo en la organización.

### **3.3.5.4. La Administración pública como organización prestadora de servicios**

El crecimiento de los Estados en general ha supuesto que las administraciones públicas se hagan cargo de la prestación de una diversidad de servicios, pasando de una primera etapa cuantitativa (para satisfacer las demandas del conjunto de los usuarios), a otra cualitativa (para conseguir más financiación y aumentar su prestigio), la cual redundará en la búsqueda de una mayor calidad para sus servicios. Al hablar de calidad estamos hablando de una mayor operatividad, efectividad y responsabilidad social. Para lograr alcanzar estas metas, la evaluación es el único camino posible, ya que no se puede

mejorar lo que no se conoce, y porque además, ofrece la posibilidad de participar y mejorar, al conocer en profundidad la realidad de las organizaciones que la integran y que son prestadoras de los servicios, proporcionando a los usuarios una mayor información sobre la unidad de organización.

A partir de los resultados obtenidos por las evaluaciones, se podrán establecer planes de mejora o de calidad que producirán cambios profundos en la forma de gestionar las organizaciones, ya que cada unidad de organización pasará a utilizar la información que le brinda su evaluación como el motor de su gestión. La importancia de la evaluación radica en que mejora el funcionamiento de las organizaciones, ayuda a la creación de nuevas ideas y soluciones y fomenta la competencia por los recursos materiales y humanos (Casermeiro, 2009).

#### **3.3.5.5. Dimensiones de la calidad de servicio**

Según Parasuraman, Berry, & Zeithaml (1993). Pasemos analizar cuáles son los elementos que, durante el proceso de prestación del servicio, generalmente perciben los usuarios, y entorno a o cual giran sus deseos o predicciones. Presenta las siguientes dimensiones de la calidad del servicio identificadas por numerosas investigaciones:

**a) Elementos tangibles:** apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

**b) Capacidad de respuesta:** disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.

**c) Seguridad:** conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.

#### **3.4. Definiciones conceptuales**

**a) Administración pública.** Coordinación de los esfuerzos para llevar a cabo una política económica concreta y en general, una política social

cuyas directrices están marcadas por el gobierno de la nación. (Soria, 2011)

- b) Calidad de servicio:** Es una metodología que aplica a todas las organizaciones privadas, públicas y sociales implementadas para garantizar la plena satisfacción de sus clientes, tanto internos como externos. (Madrigal, 2005)
- c) Capacitación:** Entrenamiento al personal, el mismo que cubrirá el aprendizaje y la aplicación de nuevas técnicas, carencias que pudiera haber en la formación individual o actualizará conocimientos adquiridos por los trabajadores. (Chiavenato, 2007, p. 164)
- d) Servicios públicos:** Conjunto de actividades de carácter general que una persona estatal o privada realiza con el fin de suministrar a otras personas. (Atehortua, 2014)
- e) Servicios públicos municipales:** El municipio de acuerdo a las condiciones territoriales y socioeconómicas, así como de su capacidad administrativa y financiera, identifica los siguientes servicios municipales: agua potable y alcantarillado, alumbrado público, limpieza, mercados y centros de abastos, cementerios, calles, parques y jardines, seguridad ciudadana, tránsito y transporte urbano. (Castillo J. V., 2004)
- f) Talento humano:** Es el ser humano visto desde una perspectiva moderna, donde el desarrollo de sus competencias individuales sea el capital que agrega valor a la empresa. (Chiavenato, 2002, p. 12)
- g) Usuario.** Persona que se beneficia con la adquisición del bien o servicio, es quien prácticamente lo consume. Su intervención ayuda a realizar la compra (condición, lugar y forma). Es aquel individuo que, por su necesidad requiere la atención de un servicio que satisfaga su necesidad. (Soria, 2011)

## CAPÍTULO 4: RESULTADOS

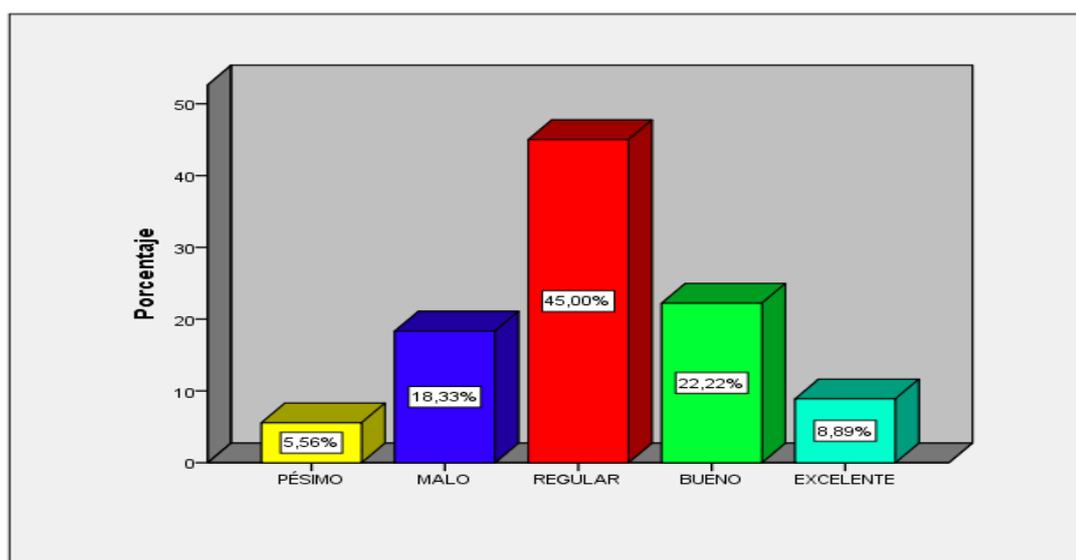
### 4.1. Resultados descriptivos

**Tabla 5. Experiencia en el trabajo en los funcionarios de la MPLP**

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Pésimo	10	5,6	5,6	5,6
Malo	33	18,3	18,3	23,9
Regular	81	45,0	45,0	68,9
Bueno	40	22,2	22,2	91,1
Excelente	16	8,9	8,9	100,0
Total	180	100,0	100,0	

**Fuente:** encuesta a funcionarios de la MPLP, 2018.

**Elaboración:** propia.



**FUENTE:** encuesta a funcionarios de la MPLP - 2018.

**Figura 3. Experiencia en el trabajo en los funcionarios de la MPLP**

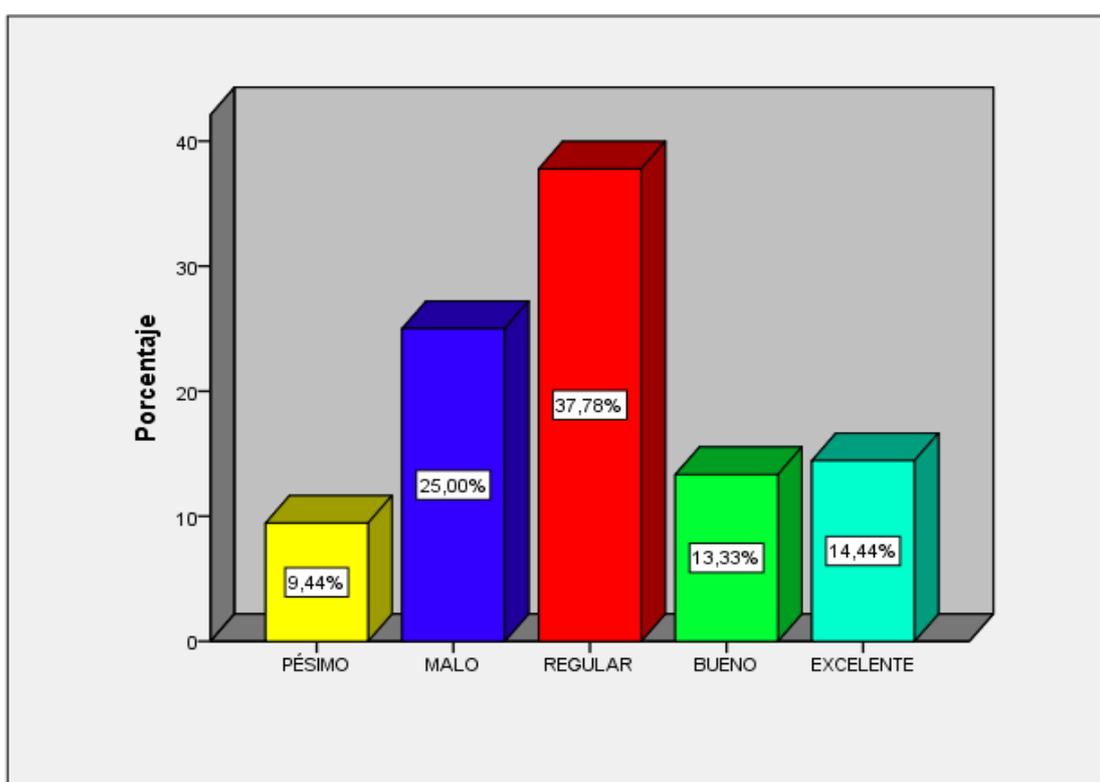
La experiencia de los funcionarios si es necesario para mejorar la calidad de servicio en su área de trabajo. Se obtuvo el resultado que se muestra en la tabla 5, donde el 45% señala que la experiencia en este centro de trabajo es regular representando 81 la opinión de trabajadores. Por otra se observa que un 6% afirman que la experiencia de los funcionarios es pésima.

**Tabla 6. Nivel de creatividad laboral en los funcionarios de la MPLP**

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Pésimo	17	9,4	9,4	9,4
Malo	45	25,0	25,0	34,4
Regular	68	37,8	37,8	72,2
Bueno	24	13,3	13,3	85,6
Excelente	26	14,4	14,4	100,0
Total	180	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a funcionarios de la MPLP, 2018.

Elaboración: propia.



Fuente: Encuesta a funcionarios de la MPLP – 2018.

**Figura 4. Nivel de creatividad laboral en los funcionarios de la MPLP.**

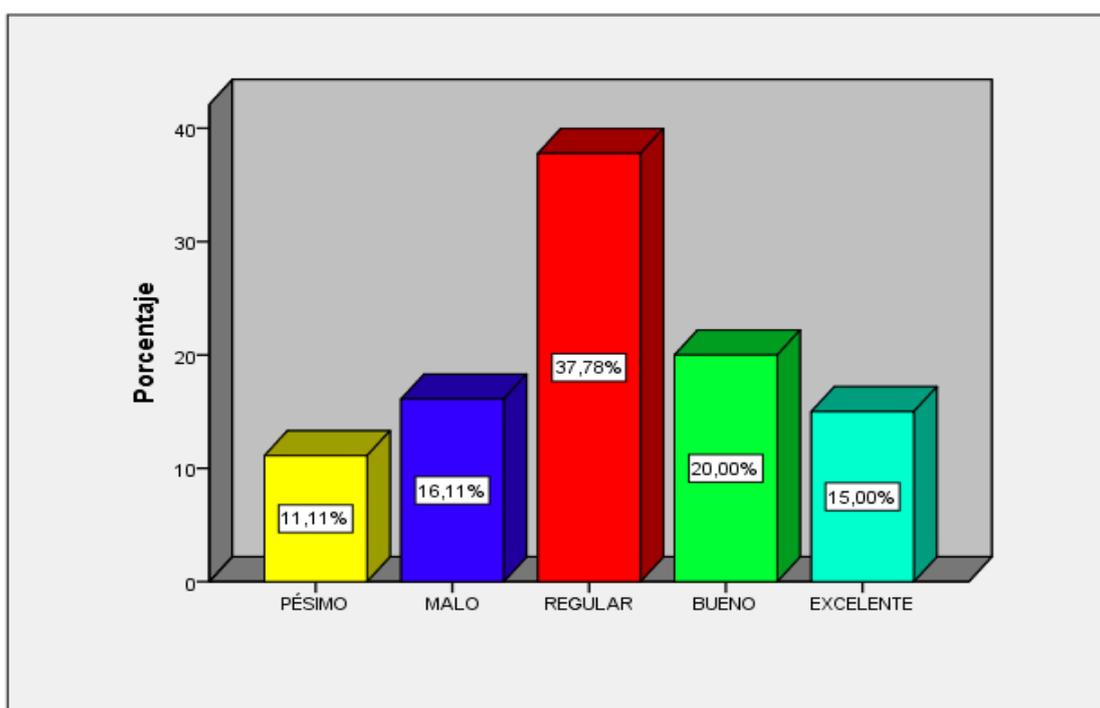
La creatividad de los servidores si es necesario para mejorar la calidad de servicio en su área de trabajo. Se obtuvo el resultado que se muestra en la tabla 6, donde el 38% señala que la creatividad laboral en este centro de trabajo es regular representando 68 la opinión de trabajadores. Por otra se observa que un 9% afirman que la creatividad laboral es pésima.

**Tabla 7. Formación y capacitación en los funcionarios de la MPLP**

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Pésimo	20	11,1	11,1	11,1
Malo	29	16,1	16,1	27,2
Regular	68	37,8	37,8	65,0
Bueno	36	20,0	20,0	85,0
Excelente	27	15,0	15,0	100,0
Total	180	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a funcionarios de la MPLP, 2018.

Elaboración: propia.



Fuente: encuesta a funcionarios de la MPLP – 2018.

Figura 5. Formación y capacitación en los funcionarios de la MPLP.

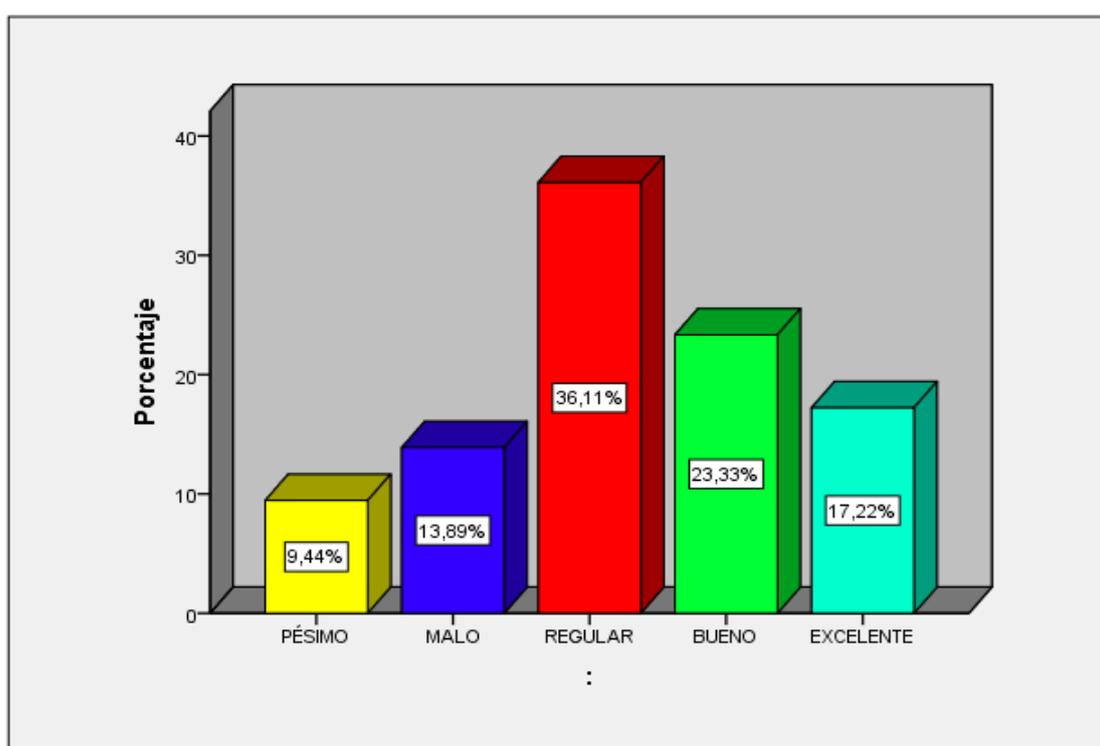
Referente a la formación y capacitación de los servidores si es necesario para mejorar la calidad de servicio en su área de trabajo. Se obtuvo el resultado que se muestra en la tabla 7, donde el 38% señala que la formación y capacitación en este centro de trabajo es regular representando 68 la opinión de trabajadores. Por otra se observa que un 11% afirman que la formación y capacitación es pésima.

**Tabla 8. Habilidades y competencias laborales en los funcionarios MPLP**

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Pésimo	17	9,4	9,4	9,4
Malo	25	13,9	13,9	23,3
Regular	65	36,1	36,1	59,4
Bueno	42	23,3	23,3	82,8
Excelente	31	17,2	17,2	100,0
Total	180	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a funcionarios de la MPLP, 2018.

Elaboración: propia.



Fuente: encuesta a funcionarios de la MPLP – 2018.

Figura 6. Habilidades y competencias laborales en los funcionarios de la MPLP.

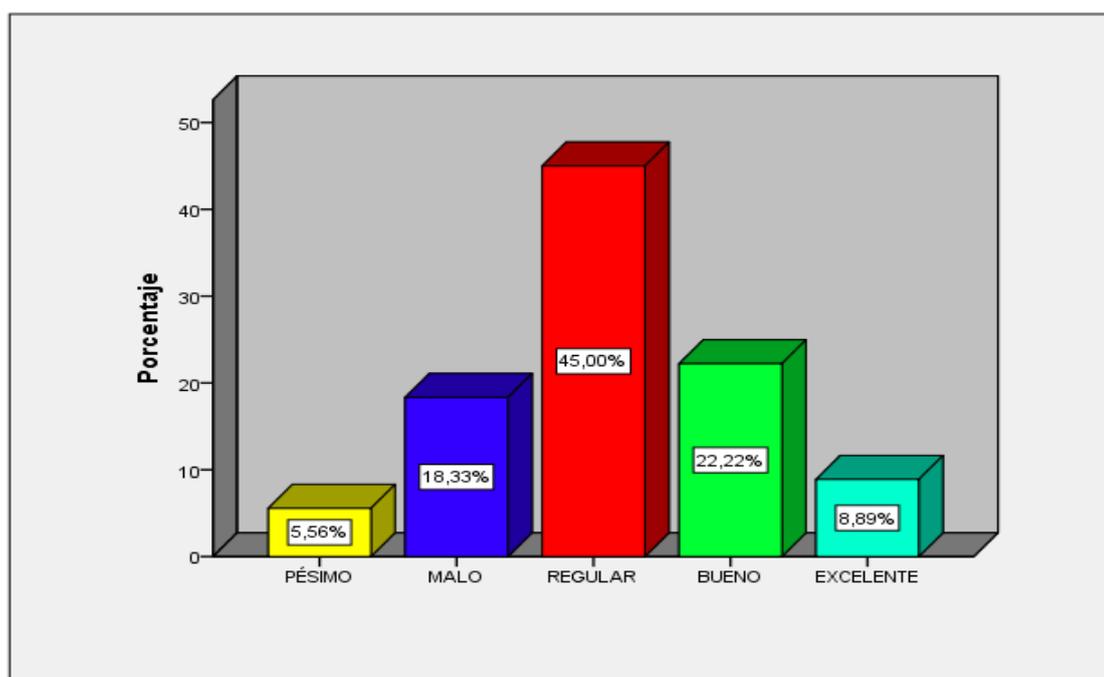
Las habilidades y competencias laborales de los servidores si es necesario para mejorar la calidad de servicio en su área de trabajo. Se obtuvo el resultado que se muestra en la tabla 8, donde el 36% señala que las habilidades y competencias laborales en este centro de trabajo es regular representando 65 la opinión de trabajadores. Por otra se observa que un 9% afirman que las habilidades y competencias laborales es pésima.

**Tabla 9. Comunicación de nivel jerárquico de la MPLP**

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Pésimo	10	5,6	5,6	5,6
Malo	33	18,3	18,3	23,9
Regular	81	45,0	45,0	68,9
Bueno	40	22,2	22,2	91,1
Excelente	16	8,9	8,9	100,0
Total	180	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a funcionarios de la MPLP, 2018.

Elaboración: propia.



Fuente: elaboración propia.

Figura 7. Comunicación de nivel jerárquico de la MPLP.

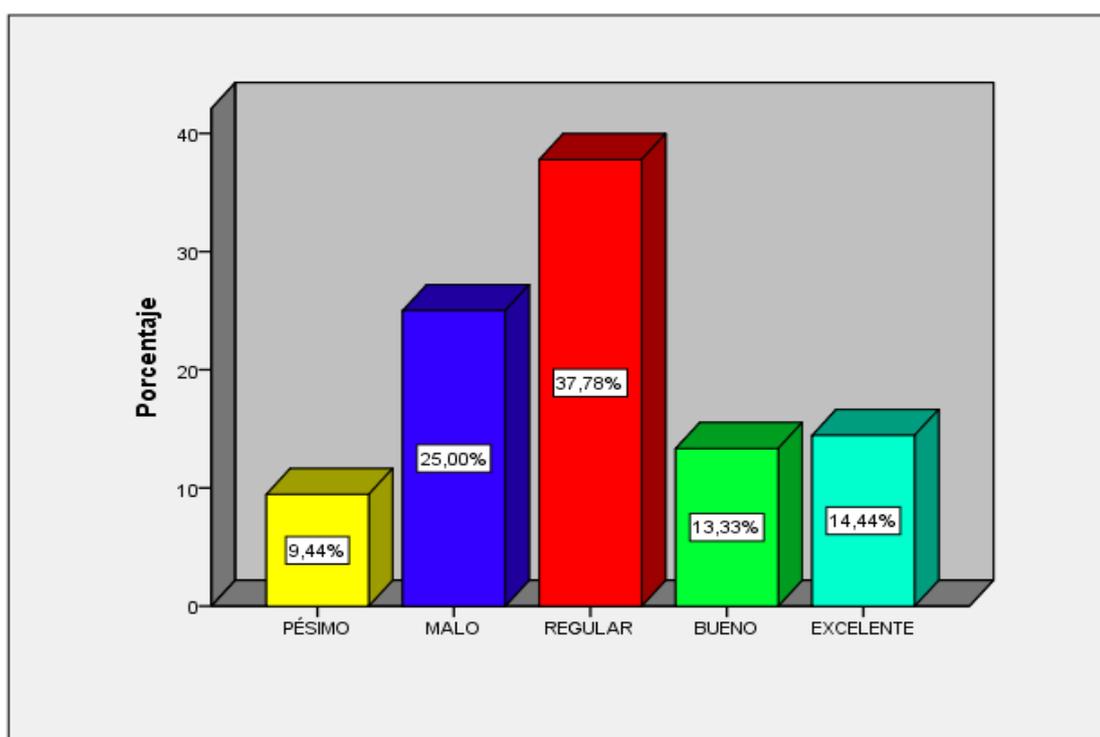
La comunicación de nivel jerárquico de la institución si es necesario para mejorar la calidad de servicio. Se obtuvo el resultado que se muestra en la tabla 9, donde el 45% señala que la comunicación para lograr los objetivos de la institución en este centro de trabajo es regular, representando 81 la opinión de trabajadores. Por otra se observa que un 6% afirman que la comunicación de nivel jerárquico de la institución es pésima.

**Tabla 10. Liderazgo y motivación en los funcionarios de la MPLP**

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Pésimo	17	9,4	9,4	9,4
Malo	45	25,0	25,0	34,4
Regular	68	37,8	37,8	72,2
Bueno	24	13,3	13,3	85,6
Excelente	26	14,4	14,4	100,0
Total	180	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a funcionarios de la MPLP, 2018.

Elaboración: propia.



Fuente: encuesta a funcionarios de la MPLP – 2018

Figura 8. Liderazgo y motivación en los funcionarios de la MPLP.

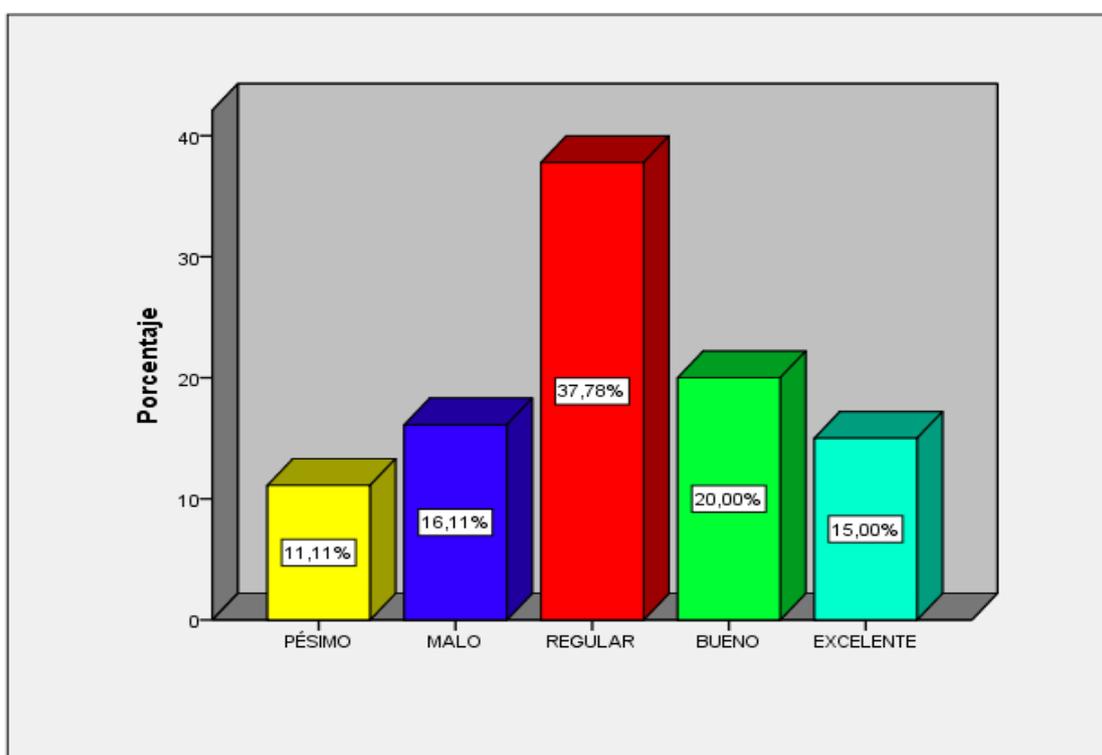
El liderazgo y la motivación de los funcionarios si es necesario para mejorar la calidad de servicio en su área de trabajo. Se obtuvo el resultado que se muestra en la tabla 10, donde el 38% señala que el liderazgo y la motivación en este centro de trabajo es regular, representando 68 la opinión de trabajadores. Por otra se observa que un 9% afirman que el liderazgo y la motivación es pésima.

**Tabla 11. Compromiso laboral en los funcionarios de la MPLP.**

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
PÉSIMO	20	11,1	11,1	11,1
MALO	29	16,1	16,1	27,2
REGULAR	68	37,8	37,8	65,0
BUENO	36	20,0	20,0	85,0
EXCELENTE	27	15,0	15,0	100,0
Total	180	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a funcionarios de la MPLP, 2018.

Elaboración: propia.



Fuente: elaboración propia.

**Figura 9. Compromiso laboral en los funcionarios de la MPLP.**

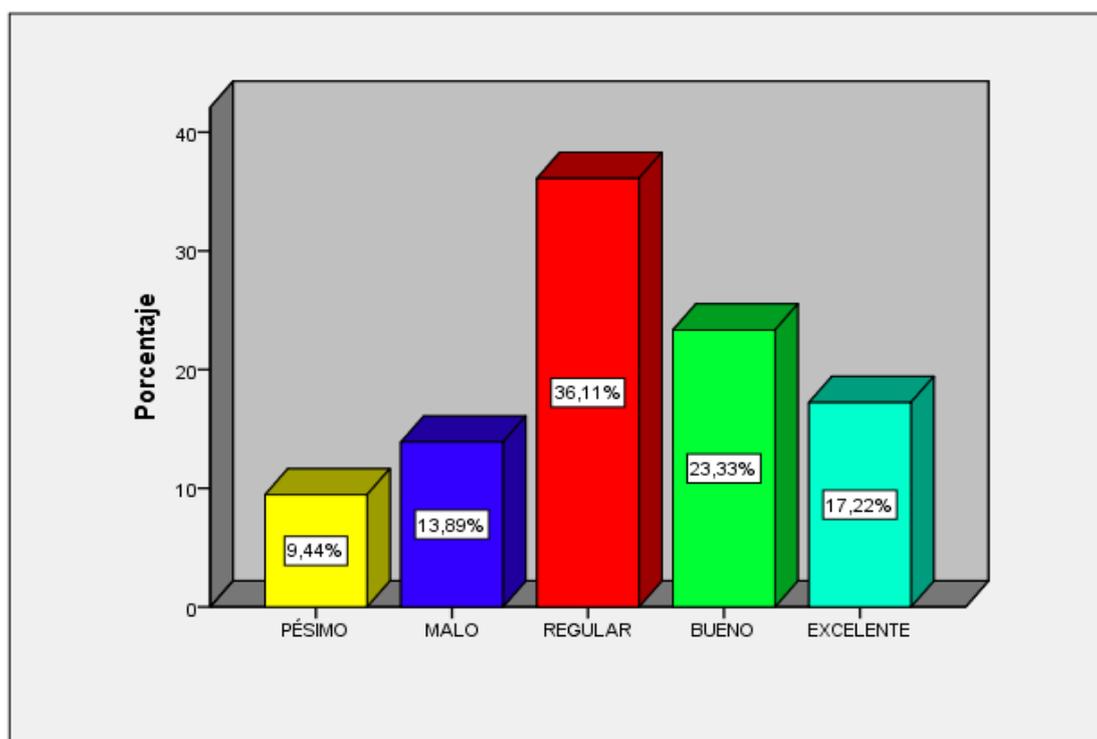
El compromiso laboral de los funcionarios si es necesario para mejorar la calidad de servicio en su área de trabajo. Se obtuvo el resultado que se muestra en la tabla 11, donde el 38% señala que el compromiso laboral en este centro de trabajo es regular, representando 68 la opinión de trabajadores. Por otra se observa que un 11% afirman que el compromiso laboral es pésima.

**Tabla 12. Alta capacidad de trabajo en los subgerentes de la MPLP**

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Pésimo	17	9,4	9,4	9,4
Malo	25	13,9	13,9	23,3
Regular	65	36,1	36,1	59,4
Bueno	42	23,3	23,3	82,8
Excelente	31	17,2	17,2	100,0
Total	180	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a funcionarios de la MPLP, 2018.

Elaboración: propia.



Fuente: elaboración propia.

Figura 10. Alta capacidad de trabajo en los subgerentes de la MPLP.

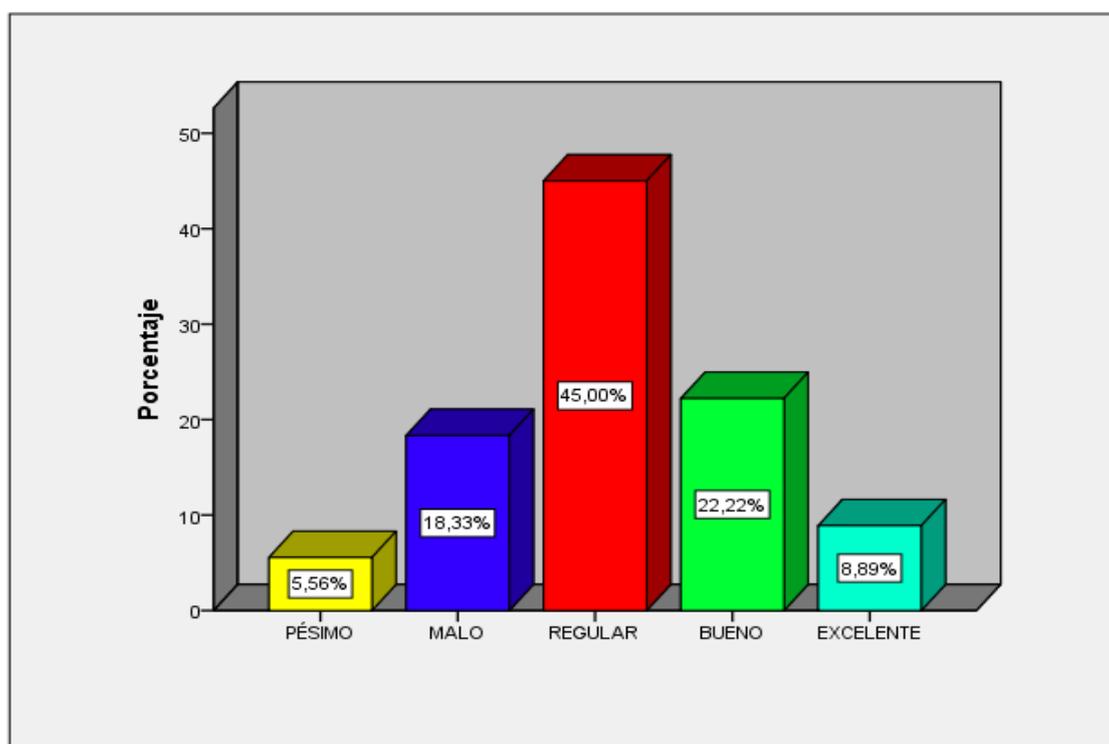
La alta capacidad de trabajo de los subgerentes si es necesario para mejorar la calidad de servicio. Los resultados que se muestran en la tabla 12, donde el 36% señala que la alta capacidad de trabajo en este centro de trabajo es regular, representando 65 la opinión de trabajadores. Por otra se observa que un 9% afirman que la alta capacidad de trabajo es pésima.

**Tabla 13. Actitudes de los jefes inmediatos de la MPLP**

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Pésimo	10	5,6	5,6	5,6
Malo	33	18,3	18,3	23,9
Regular	81	45,0	45,0	68,9
Bueno	40	22,2	22,2	91,1
Excelente	16	8,9	8,9	100,0
Total	180	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a funcionarios de la MPLP, 2018.

Elaboración: propia.



Fuente: encuesta a funcionarios de la MPLP – 2018.

Figura 11. Actitudes de los jefes inmediatos de la MPLP.

Las actitudes de los jefes inmediatos es necesario para mejorar la calidad de servicios. Los resultados que se muestran en la tabla 13, donde el 45% señala que las actitudes de los jefes inmediatos en este centro de trabajo es regular, representando 81 la opinión de trabajadores. Por otra se observa que un 6% afirman que la calidad de servicio es pésima.

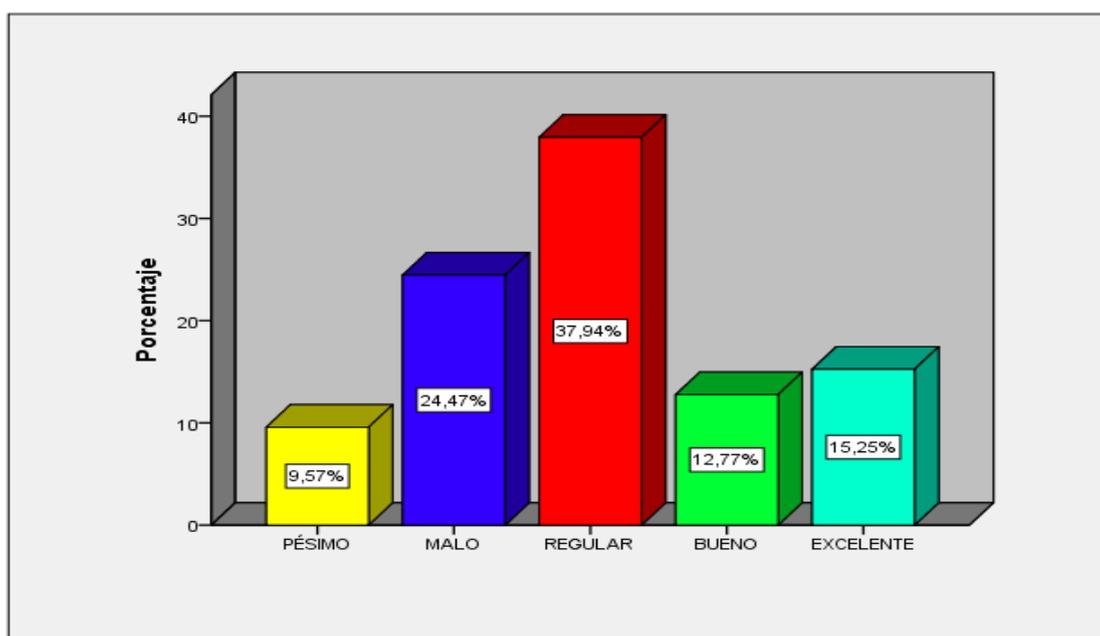
## Variable dependiente: Calidad de servicios públicos

**Tabla 14. Instalaciones de la municipalidad**

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Pésimo	27	9,6	9,6	9,6
Malo	69	24,5	24,5	34,0
Regular	107	37,9	37,9	72,0
Bueno	36	12,8	12,8	84,8
Excelente	43	15,2	15,2	100,0
Total	282	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a usuarios, 2018.

Elaboración: propia.



Fuente: encuesta a usuarios, 2018.

**Figura 12. Instalaciones de la municipalidad.**

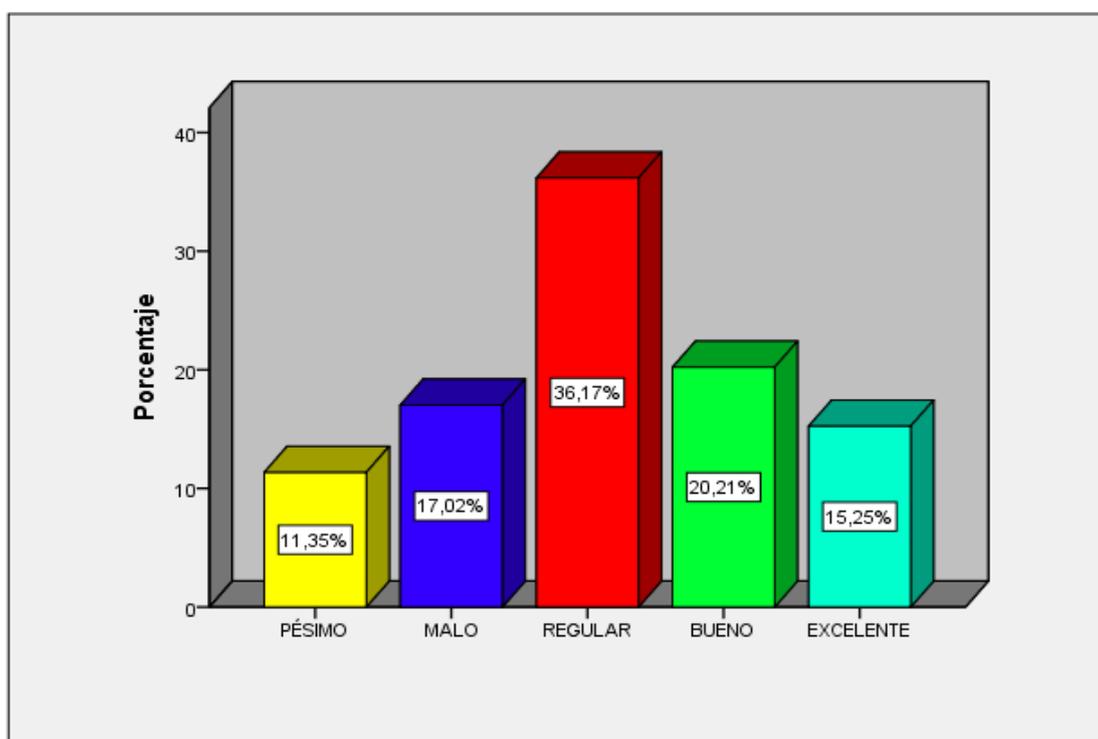
Las instalaciones en la municipalidad si es necesario para mejorar la calidad de servicio. Se obtuvo el resultado que se muestra en la tabla 14, donde el 38% señala que las instalaciones en la municipalidad en este centro es regular, representando 107 la opinión de los encuestados. Por otra se observa que un 10% afirman que las instalaciones en la municipalidad es pésima.

**Tabla 15. Funcionarios con apariencia pulcra**

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Pésimo	32	11,3	11,3	11,3
Malo	48	17,0	17,0	28,4
Regular	102	36,2	36,2	64,5
Bueno	57	20,2	20,2	84,8
Excelente	43	15,2	15,2	100,0
Total	282	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a usuarios, 2018.

Elaboración: propia.



Fuente: encuesta a usuarios, 2018.

Figura 13. Funcionarios con apariencia pulcra.

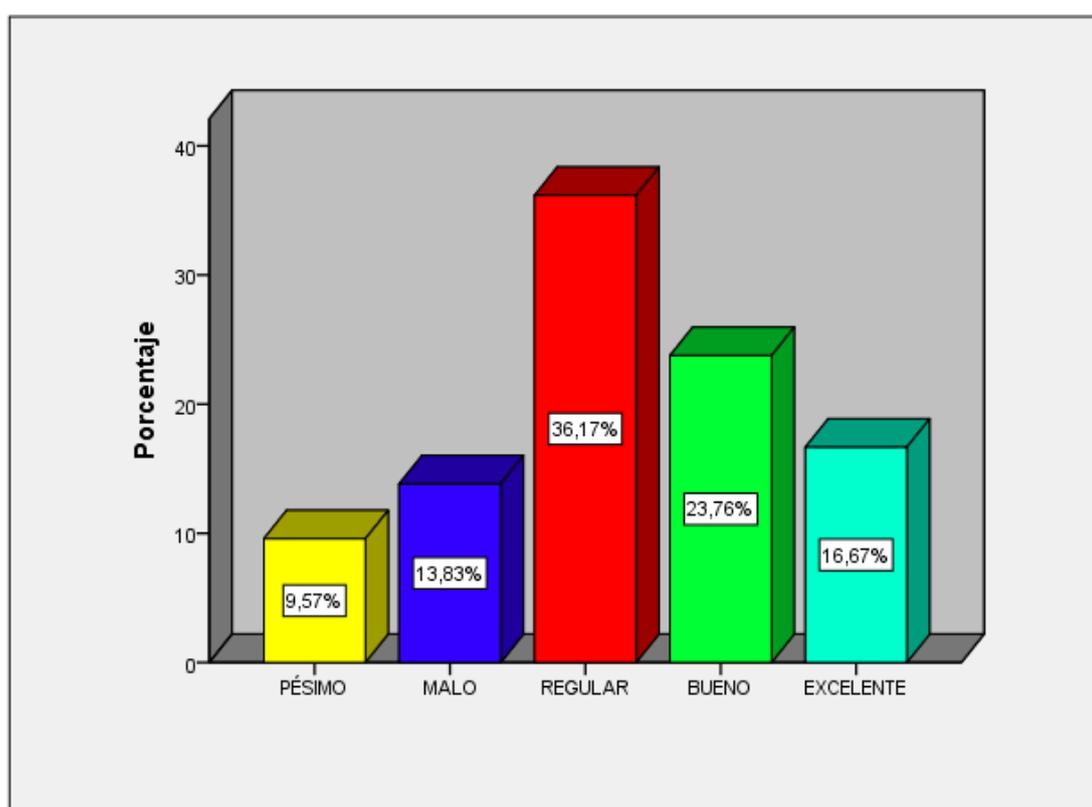
La apariencia pulcra de los servidores si es necesario para mejorar la calidad de servicio. Se obtuvo el resultado que se muestra en la tabla 15, donde el 36% señala que la apariencia pulcra de los servidores en este centro de trabajo es regular, representando 102 la opinión de los encuestados. Por otra se observa que un 11% afirman que la apariencia pulcra es pésima.

**Tabla 16. Materiales disponibles de la municipalidad**

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Pésimo	27	9,6	9,6	9,6
Malo	39	13,8	13,8	23,4
Regular	102	36,2	36,2	59,6
Bueno	67	23,8	23,8	83,3
Excelente	47	16,7	16,7	100,0
Total	282	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a usuarios, 2018.

Elaboración: propia.



Fuente: encuesta a usuarios, 2018.

Figura 14. Materiales disponibles de la municipalidad.

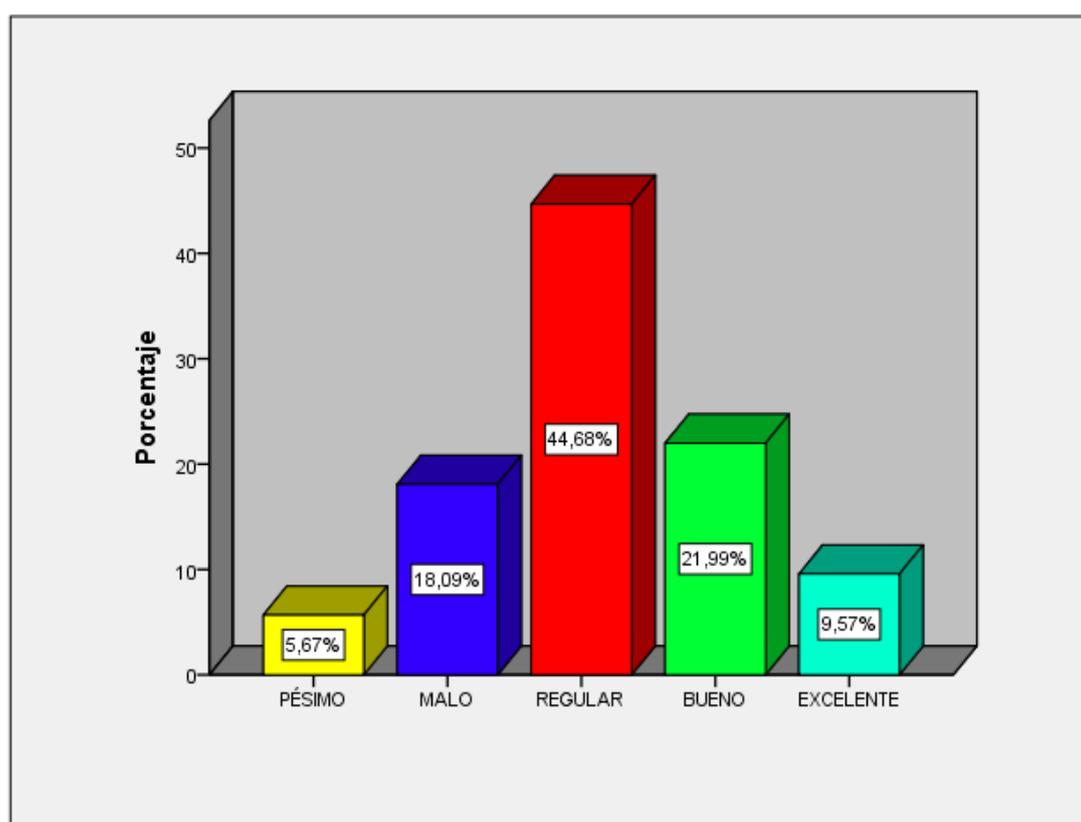
Los materiales de la institución si es necesario para mejorar la calidad de servicio. Los resultados que se muestran en la tabla 16, donde el 36% señala que los materiales disponibles en este centro de trabajo es regular, representando 102 la opinión de los encuestados. Por otra se observa que un 10% afirman que los materiales disponibles es pésima.

**Tabla 17. Honestidad en los servicios de los funcionarios de la MPLP.**

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Pésimo	16	5,7	5,7	5,7
Malo	51	18,1	18,1	23,8
Regular	126	44,7	44,7	68,4
Bueno	62	22,0	22,0	90,4
Excelente	27	9,6	9,6	100,0
Total	282	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a usuarios, 2018.

Elaboración: propia.



Fuente: encuesta a usuarios, 2018.

Figura 15. Honestidad en los servicios de los funcionarios de la MPLP.

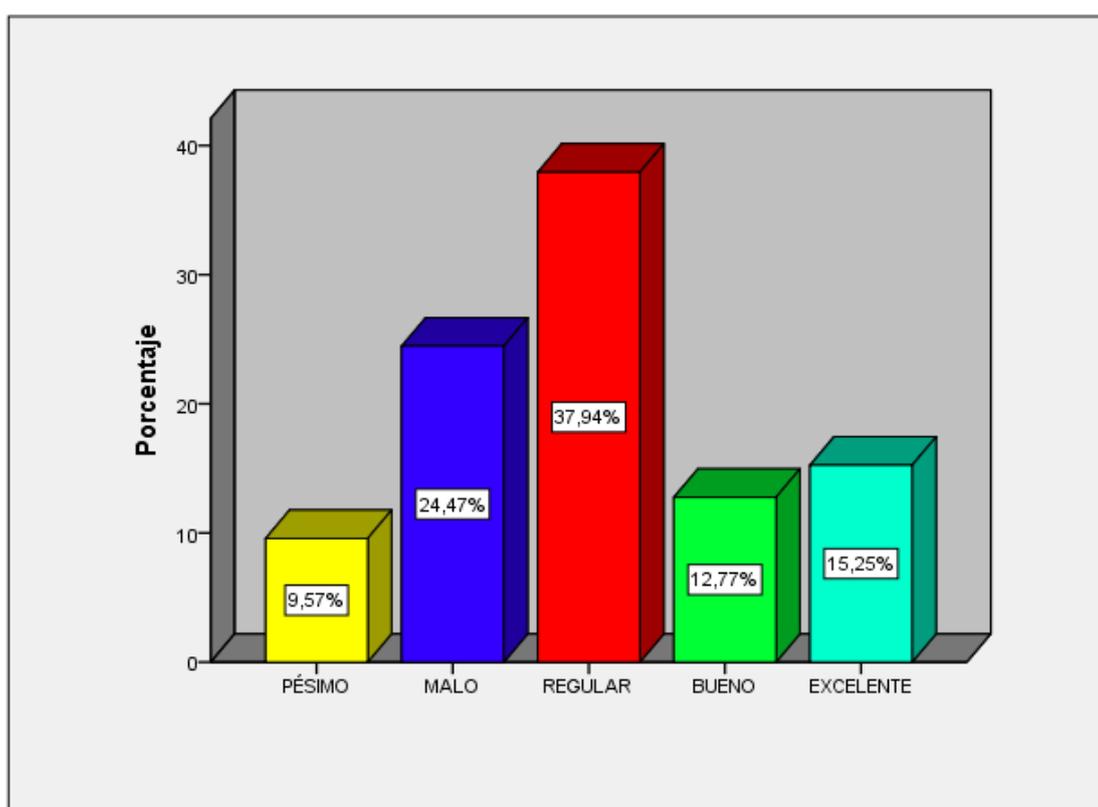
La honestidad de los servidores si es necesario para mejorar la calidad de servicio. Se obtuvo el resultado que se muestra en la tabla 17, donde el 45% señala que la honestidad en los servicios en este centro es regular, representando 126 la opinión de los encuestados. Por otra se observa que un 6% afirman que la honestidad en los servicios es pésima.

**Tabla 18. Trato amable en los funcionarios de la MPLP**

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Pésimo	27	9,6	9,6	9,6
Malo	69	24,5	24,5	34,0
Regular	107	37,9	37,9	72,0
Bueno	36	12,8	12,8	84,8
Excelente	43	15,2	15,2	100,0
Total	282	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a usuarios, 2018.

Elaboración: propia.



Fuente: encuesta a usuarios, 2018.

Figura 16. Trato amable en los funcionarios de la MPLP.

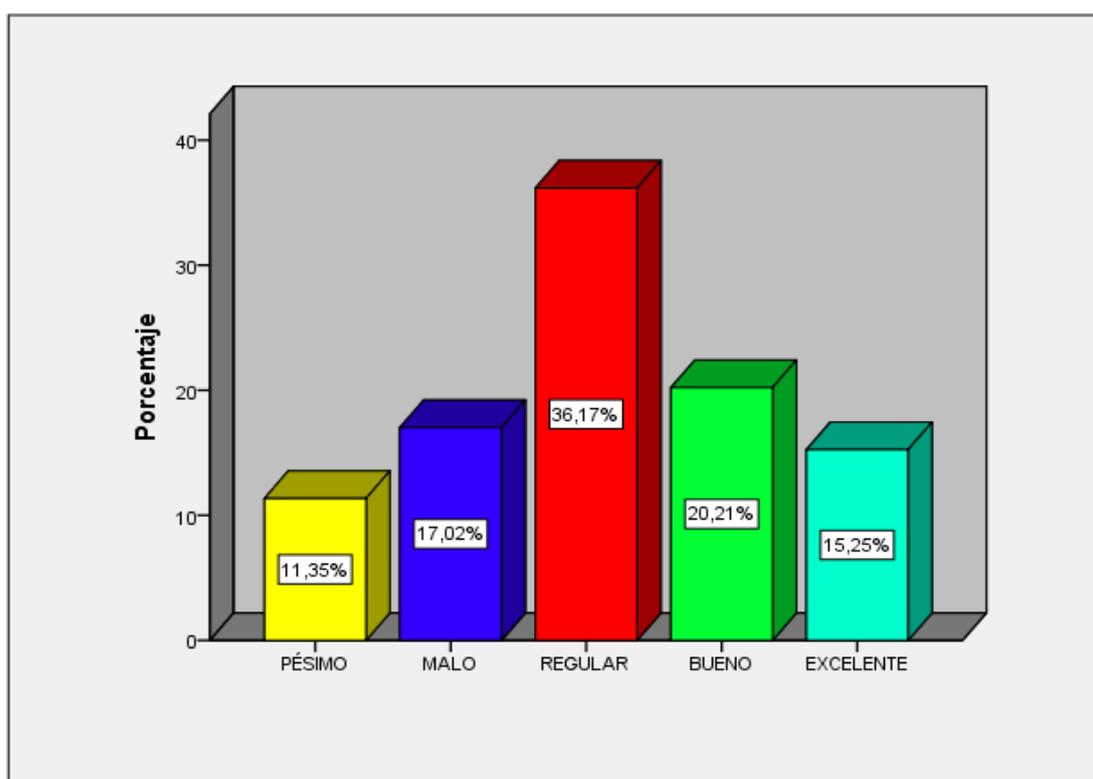
El trato amable de los funcionarios es importante para mejorar la calidad de servicio. Se obtuvo el resultado que se muestra en la tabla 18, donde el 38% señala que el trato amable en este centro de trabajo es regular, representando 107 la opinión de los encuestados. Por otra se observa que un 10% afirman que el trato amable es pésimo.

**Tabla 19. Confianza y disposición en los funcionarios de la MPLP**

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Pésimo	32	11,3	11,3	11,3
Malo	48	17,0	17,0	28,4
Regular	102	36,2	36,2	64,5
Bueno	57	20,2	20,2	84,8
Excelente	43	15,2	15,2	100,0
Total	282	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a usuarios, 2018.

Elaboración: propia.



Fuente: encuesta a usuarios, 2018.

Figura 17. Confianza y disposición en los funcionarios de la MPLP.

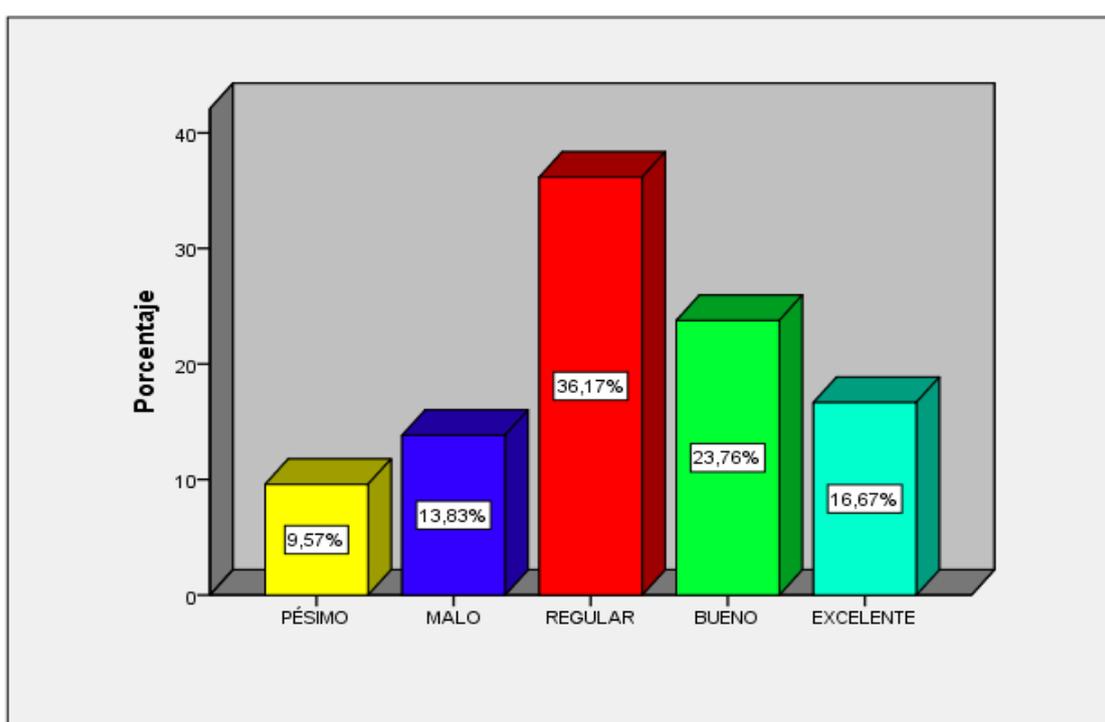
La confianza y disposición de los servidores públicos si es necesario para mejorar la calidad de servicio. Se obtuvo el resultado que se muestra en la tabla 19, donde el 36% señala que la confianza y disposición en este centro de trabajo es regular, representando 102 la opinión de los encuestados. Por otra se observa que un 11% afirman que la confianza y disposición es pésima.

**Tabla 20. Acceso a la información pública de la municipalidad**

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Pésimo	27	9,6	9,6	9,6
Malo	39	13,8	13,8	23,4
Regular	102	36,2	36,2	59,6
Bueno	67	23,8	23,8	83,3
Excelente	47	16,7	16,7	100,0
Total	282	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a usuarios, 2018.

Elaboración: propia.



Fuente: Elaboración Propia.

**Figura 18. Acceso a la información pública de la Municipalidad.**

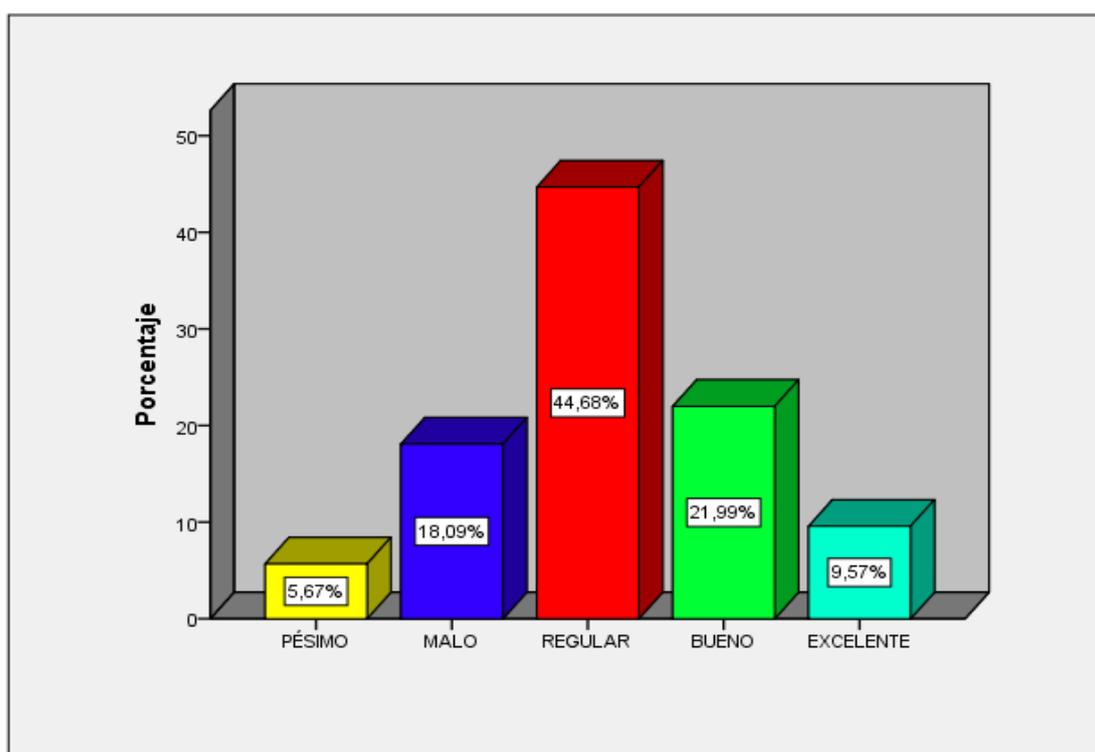
El acceso a la información pública de la municipalidad si es necesario para mejorar la calidad de servicio. Se obtuvo el resultado que se muestra en la tabla 20, donde el 36% señala que el acceso a la información pública en esta institución es regular, representando 102 la opinión de los encuestados. Por otra se observa que un 10% afirman que el acceso a la información pública es pésima.

**Tabla 21. Quejas y reclamos en los servicios de la MPLP**

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Pésimo	16	5,7	5,7	5,7
Malo	51	18,1	18,1	23,8
Regular	126	44,7	44,7	68,4
Bueno	62	22,0	22,0	90,4
Excelente	27	9,6	9,6	100,0
Total	282	100,0	100,0	

**Fuente:** encuesta a usuarios, 2018.

**Elaboración:** propia.



**Fuente:** encuesta a usuarios, 2018.

**Figura 19. Quejas y Reclamos en los servicios de la MPLP.**

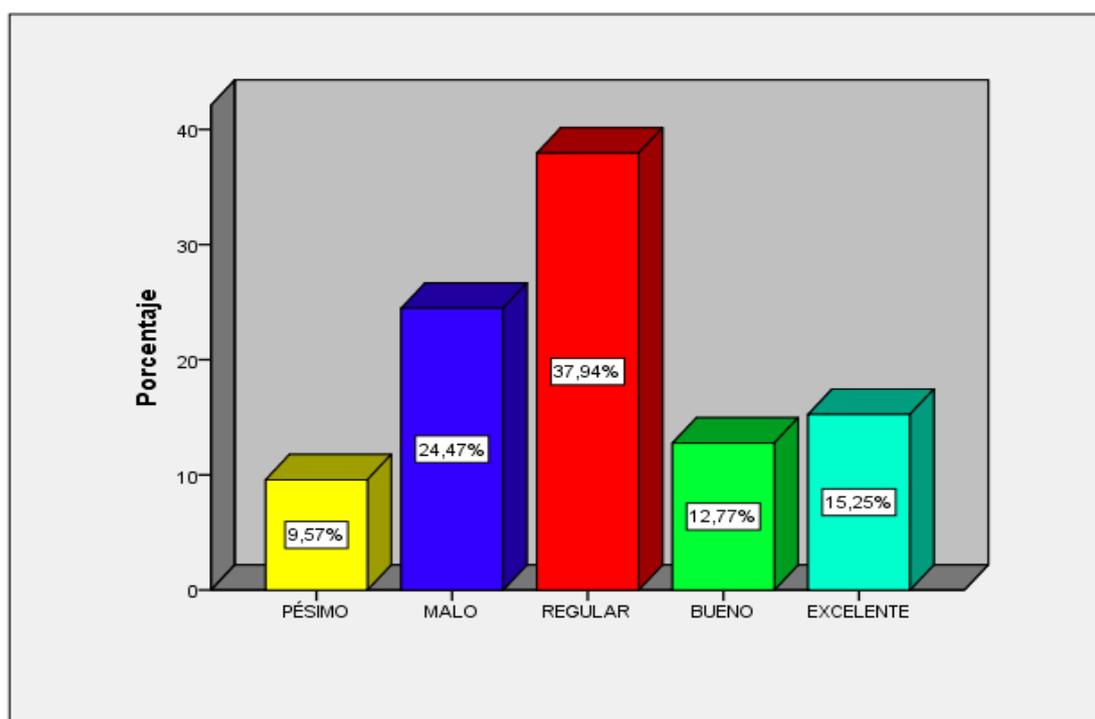
Las quejas y reclamos de los usuarios es necesario para mejorar la calidad de servicio. Los resultados que se muestran en la tabla 21, donde el 45% señala que las quejas y reclamos de los usuarios en esta institución es regular, representando 126 la opinión de los encuestados. Por otra se observa que un 6% afirman que las quejas y reclamos es pésima.

**Tabla 22. Servicio en la municipalidad**

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Pésimo	27	9,6	9,6	9,6
Malo	69	24,5	24,5	34,0
Regular	107	37,9	37,9	72,0
Bueno	36	12,8	12,8	84,8
Excelente	43	15,2	15,2	100,0
Total	282	100,0	100,0	

**Fuente:** encuesta a usuarios, 2018.

**Elaboración:** propia..



**Fuente:** encuesta a usuarios, 2018.

**Figura 19. Servicio en la municipalidad.**

Los servicios en la municipalidad si es necesario para mejorar la calidad de servicio. Se obtuvo el resultado que se muestra en la tabla 22, donde el 38% señala que los servicios en la municipalidad en este centro de trabajo es regular, representando 107 la opinión de los encuestados. Por otra se observa que un 10% afirman que los servicios en la municipalidad es pésima.

## 4.2. Verificación de hipótesis

### 4.2.1. Contrastación de hipótesis y prueba de hipótesis

Interpretación de los puntajes obtenidos de la encuesta para la gestión del talento humano y la calidad de servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

Para la prueba de hipótesis, se plantearon las hipótesis de investigación y las específicas, luego se determinó el coeficiente de Spearman (r) empleando el software SPSS (VS. 24.0), ingresando los datos de las variables: gestión del talento humano y la calidad de servicios públicos, así como las dimensiones de ambas variables.

#### Interpretación de los valores del coeficiente de correlación de Spearman

Valor o grado "r"	Interpretación
$\pm 1.00$	Correlación perfecta (positiva o negativa)
De $\pm 0.90$ a $\pm 0.99$	Correlación muy alta (positiva o negativa)
De $\pm 0.70$ a $\pm 0.89$	Correlación alta (positiva o negativa)
De $\pm 0.40$ a $\pm 0.69$	Correlación moderada (positiva o negativa)
De $\pm 0.20$ a $\pm 0.39$	Correlación baja (positiva o negativa)
De $\pm 0.01$ a $\pm 0.19$	Correlación muy baja (positiva o negativa)
0.00	Correlación nula (no existe correlación)

Fuente: Hernández, 2014

### 4.2.2. Prueba de hipótesis general

### Hipótesis General:

La gestión del talento humano se relaciona significativamente con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

**Tabla 23. Correlación entre gestión del talento humano y calidad de servicios públicos.**

Correlaciones		Gestión del talento humano	Calidad de servicios públicos
Gestión del talento humano	Correlación de Spearman	1,000	,969**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	180	180
Calidad de servicios públicos	Correlación de Spearman	,969**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	180	282

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

La significancia bilateral (P-Valor), el valor de la probabilidad indica que la correlación es significativa (P-Valor < 0.001). De acuerdo a la prueba de hipótesis podemos decir que existe una correlación positiva muy alta, entre gestión de talento humano y la calidad de servicios públicos, con una correlación de 0,969; en tal sentido se aprueba la hipótesis de investigación donde si existe relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicios públicos de los funcionarios y usuarios en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2018.

### Hipótesis específica

- a) El conocimiento de los servidores se relaciona significativamente con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

**Tabla 24. Correlación entre el conocimiento de la gestión del talento humano y calidad de servicios públicos.**

	Correlaciones	Conocimiento	Calidad de servicios públicos
Conocimiento	Correlación de Spearman	1,000	,902**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	180	180
Calidad de servicios públicos	Correlación de Spearman	,902**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	180	282

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

La significancia bilateral (P-Valor), el valor de la probabilidad indica que la correlación es significativa (P-Valor < 0.001). De acuerdo a la prueba de hipótesis podemos decir que existe una correlación positiva muy alta, entre conocimiento de los servidores y la calidad de servicios públicos, con una correlación de 0,902; en tal sentido se aprueba la hipótesis de investigación donde si existe relación entre el conocimiento de los servidores y la calidad de servicios públicos de los funcionarios y usuarios en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2018.

- b) Las habilidades de los servidores se relaciona significativamente con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

**Tabla 25. Correlación entre las habilidades de la gestión del talento humano y calidad de servicios públicos.**

	Correlaciones	Habilidades	Calidad de servicios públicos
<b>Habilidades</b>	<b>Correlación de Spearman</b>	1,000	,900**
	<b>Sig. (bilateral)</b>		,000
	<b>N</b>	180	180
<b>Calidad de servicios públicos</b>	<b>Correlación de Spearman</b>	,900**	1,000
	<b>Sig. (bilateral)</b>	,000	
	<b>N</b>	180	282

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

La significancia bilateral (P-Valor), el valor de la probabilidad indica que la correlación es significativa (P-Valor < 0.001). De acuerdo a la prueba de hipótesis podemos decir que existe una correlación positiva alta, entre las habilidades de los servidores y la calidad de servicios públicos, con una correlación de 0,900; en tal sentido se aprueba la hipótesis de investigación donde si existe relación entre el conocimiento de los servidores y la calidad de servicios públicos de los funcionarios y usuarios en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2018.

- c) Las actitudes de los servidores se relaciona significativamente con la calidad de servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

**Tabla 26. Correlación entre las actitudes de la gestión del talento humano y calidad de servicios públicos.**

	Correlaciones	Actitudes	Calidad de servicios públicos
<b>Actitudes</b>	<b>Correlación de Spearman</b>	1,000	,792**
	<b>Sig. (bilateral)</b>		,000
	<b>N</b>	180	180
<b>Calidad de servicios públicos</b>	<b>Correlación de Spearman</b>	,792**	1,000
	<b>Sig. (bilateral)</b>	,000	
	<b>N</b>	180	282

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

La significancia bilateral (P-Valor), el valor de la probabilidad indica que la correlación es significativa (P-Valor < 0.001). De acuerdo a la prueba de hipótesis podemos decir que existe una correlación positiva alta, entre las Actitudes de los servidores y la calidad de servicios públicos, con una correlación de 0.792; en tal sentido se aprueba la hipótesis de investigación donde si Existe relación entre las actitudes de los servidores y la calidad de servicios públicos de los funcionarios y usuarios en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2018.

## CAPÍTULO 5: DISCUSIÓN

Los objetivos que se plantearon en la investigación fueron determinar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicios públicos, se realizara la discusión a lo planteado en la presente investigación que se realizó en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, año 2018. Incluyendo como objetivos específicos determinar la relación entre las dimensiones de la gestión del talento humano (conocimiento, habilidades y actitudes) con la calidad de servicio público. De acuerdo con los resultados obtenidos en la investigación y discutiendo con los autores y antecedentes podemos mencionar que:

Según Chiavenato (2009), En su libro gestión del talento humano define como el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos incluidos, reclutamiento, selección, capacitación y evaluación de desempeño. La gestión del talento humano en la actualidad se convierte unas de las mejores herramientas que permite mejorar los diferentes procesos que lleva a cabo la institución y también se realiza el mejoramiento de la calidad de servicios públicos de los funcionarios que cumple sus obligaciones en sus puestos de trabajo. Por lo tanto la gestión del talento humano se vuelve esencial para el logro de la organización. En esta nueva concepción, las personas como talento humano, para ser abordados como seres dotados de inteligencia, personalidad, conocimientos, habilidades y destrezas.

En cuanto a las dimensiones de la gestión del talento humano tomadas en cuenta en el estudio se sostienen por Rodríguez (2008), Robbins y Coulter (2004) y Chiavenato (2009) quienes mencionan tres dimensiones como son: el conocimiento es un recurso convirtiéndose en materia de enorme potencial para cambiar el mundo debido a los avances de las nuevas tecnologías de la información, las habilidades es la capacidad que un individuo tiene para realizar las diversas tareas de su trabajo y las actitudes un estado mental de alerta organizado por la experiencia, el cual ejerce una influencia específica en la respuesta de una persona ante los objetos, las situaciones y otras personas.

En la investigación por Inca (2014), en su estudio sobre “Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas – Perú”, señala que cuanto mayor sea la calidad de servicio ofrecida a los usuarios, será mejor la satisfacción de los mismos, por otro lado a una mala calidad de servicio ofrecida será menor la satisfacción de los usuarios. Los resultados de la investigación coincide, en el sentido que la gestión del talento humano se relaciona significativamente con la calidad de servicio público que se brinda en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado luego de someterse al coeficiente de Spearman arrojó un valor de 0.969, lo que indica que existe una correlación positiva muy alta, entre la gestión del talento humano y la calidad de servicios públicos, permitiendo cumplir una buena gestión.

Así también guarda relación con Quispe (2014), quien estudio “Administración de Recursos Humanos y Calidad del Servicio al Público en la Municipalidad Distrital de Cachicadan, de la Universidad Nacional de Trujillo, Huamachuco – Perú”, señala que existe ineficiencias del personal responsables, que se refleja en un deterioro de la calidad de los servicios brindados al público, causando el malestar de los ciudadanos al no recibir oportunamente respuesta ante una solicitud o requerimiento presentado, también debido al bajo al nivel de honestidad y amabilidad, la poca competencia e incomprensión de los trabajadores, en el sentido que el conocimiento de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, nos permite demostrar a través del coeficiente de Spearman arrojó un valor de 0.902, lo que indica que existe una correlación positiva muy alta. La relación determinada respecto al estudio realizado es coherente al determinar una relación directa entre el conocimiento y la calidad de servicios públicos.

De la misma manera el estudio concuerda con Rivera (2015), en su investigación titulada “Desarrollo del Capital Humano y la Calidad de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital de Amarilis, de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco – Perú”, en el cual los resultados obtenidos indican que en la institución existe una relación directa y positiva entre el Desarrollo del Capital Humano al 70,31% con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Amarilis. Aunque esta investigación trata el desarrollo del capital humano, se

refiere que se relaciona en parte a la gestión del talento humano, entonces si existe concordancia debido a que se relaciona significativamente con la calidad de servicios públicos.

## CONCLUSIONES

1. Se determinó que la gestión del talento humano se relaciona significativamente con la calidad de servicio público que se brinda en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado luego de someterse al coeficiente de Spearman arrojó un valor de 0,969, lo que indica que existe una correlación positiva muy alta, entre la gestión del talento humano y la calidad de servicios públicos, permitiendo cumplir una buena gestión.
2. Se estableció que el conocimiento de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, nos permite demostrar a través del coeficiente de Spearman arrojó un valor de 0,902, lo que se contrasta que existe una correlación positiva muy alta, entre el conocimiento y la calidad de servicios públicos.
3. Se determinó que las habilidades de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, nos permite demostrar a través del coeficiente de Spearman arrojó un valor de 0,900, lo que indica que existe una correlación positiva alta, entre las habilidades y la calidad de servicios públicos.
4. Se confirmó que las actitudes de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, nos permite demostrar a través del coeficiente de Spearman arrojó un valor de 0,792, lo que indica que existe una correlación positiva alta, entre las actitudes y la calidad de servicios públicos.

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado implementar programas de capacitaciones a través de convenios de cooperación entre las universidades del país, con temas de gestión especializados en las diferentes áreas jerárquicos para desarrollar competencias laborales, buscando llegar a ofrecer una mejor calidad de servicios públicos a los usuarios de la institución.
2. Se recomienda la gestión del conocimiento, relacionadas a las habilidades y actitudes con el propósito de desarrollar competencias y capacidades de innovación para optimizar el desempeño de sus funciones con entusiasmo y brindar un buen servicio administrativo eficiente al usuario.
3. Se recomienda brindar mayores incentivos al mérito y reconocimiento al servidor público que desarrollen sus habilidades dentro de la municipalidad y estas se vuelvan competencias en sus respectivas funciones, para satisfacer las necesidades y expectativas del público, siendo los servidores públicos el factor relevante en la atención a los ciudadanos.
4. Se recomienda fortalecer las relaciones humanas internas y externas, para ponerlas en práctica y desarrollarlas lo cual permitirá mejorar la calidad de actitudes en los servicios en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Astudillo N. E., Ortiz M. y Astudillo C. (2016). *La tecnología en la gestión del talento humano en las instituciones públicas del Ecuador*.
- Balza A. (2010). *Educación, investigación y aprendizaje: una herramienta desde el pensamiento complejo y transdisciplinario*. Guárico: APUNESR.
- Bottle F. "Servqual (1996). *Review, Critique, Research Agenda*, Europa, Vol. 30 - Editorial European Journal of Marketing.
- Casermeiro G. (2009). *La Calidad en los Servicios Públicos*. Secretaria General de la Gobernación de Salta: Argentina.
- Chiavenato I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Edición Me Graw Hill. Séptima Edición.
- Chiavenato I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. Edición Me Graw Hill. Tercera Edición.
- Dota M. y Samaniego M. (2015). *Diseño de un modelo de gestión de talento humano por competencias: Caso de aplicación Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo*. Tesis de grado. Universidad de Cuenca – Ecuador.
- Hernández R. Fernández C. y Baptista P. (2010). *Metodología de la Investigación*, quinta Edición. Perú: Mac Graw Hill.
- Inca A. (2015). *Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha*, tesis en Ciencias para la Empresa; Universidad Nacional José María Arguedas; Andahuaylas.
- Ivancevich J. Gibson J. y Donnelly J. (2006). *Las Organizaciones: Comportamiento, estructura, procesos*. México. McGraw – Hill.
- Jaramillo M. (2014). *Enfoque del Comportamiento en la administración. Municipalidad Provincial de Leoncio Prado*. Libros de registro de documentos - Mesas de Partes.
- Navarrete M. (2015). *Modalidades de Desplazamiento en el Servicio Civil*. En: Revista Soluciones Laborales, año 8, N° 94, Lima, Gaceta Jurídica.
- Montes J. y Gonzáles P. (2006). *Selección de Personal*. España: Ideas Propias.
- Mora Vanegas, C. (2012). *Gestión de talento humano*.

- Morales C. y Tarazona D. (2015), *Gestión Administrativa y Calidad de Servicios en la Municipalidad Distrital de Churubamba*, tesis en Administración; Universidad Nacional Hermilio Valdizán; Huánuco.
- Parasuraman A. Berry L. y Zeithaml V. (1993). *Calidad Total en la Gestión de Servicio*. Madrid: Editorial Díaz de Santos.
- Pilar J. (2008). *La Nueva Gestión del Talento: construyendo compromiso*. España PEARSON.
- Quispe D. (2014), *Administración de Recursos Humanos y Calidad del Servicio al Público en la Municipalidad Distrital de Cachicadan*, tesis en Administración; Universidad Nacional de Trujillo; Huamachuco.
- Rivera S. (2015), *Desarrollo del Capital Humano y la Calidad de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital de Amarilis*, tesis en Gestión Pública para el Desarrollo Social; Huánuco.
- Robbins y Coulter (2010) *Administración*. Décima Edición. México.
- Rodríguez (2009). <http://thgestionth.blogspot.pe/2015/10/dimensiones-de-la-gestion-del-talento.html>.
- Sánchez A. (2014). Peter Drucker, *Innovador Maestro de la Administración de Empresas*, Facultad de ciencias económicas y administrativas, Universidad el Bosque – Colombia.
- Soria B. (2011). *Diccionario Municipal Peruano*. Segunda Edición. Perú.
- Torres L. (2002). *Administración del Talento Humano en las empresas públicas y privadas en el Municipio de Florencia Caquetá*, Universidad de la Amazonía – Colombia.
- Valderrama L. (2015). *La Gestión de la Capacitación en la Ley del Servicio Civil*. En: Soluciones Laborales. Nº 87, Lima, Gaceta Jurídica.
- Valerio L. (2012). *Gestión en el Tercer Milenio*, Rev. De Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, UNMSM.

# ANEXO

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

## TEMA: LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LEONCIO PRADO

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPOTESIS GENERAL</b>	<b>V.I</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Tipo y Nivel de Investigación:</b> Básica, Descriptivo correlacional</li> <li>• <b>Diseño:</b> No experimental, transversal.</li> <li>• <b>Población y muestra:</b> La población de la investigación está Conformada por los 530 usuarios de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado. <b>N=530</b> La muestra es <b>n= 282</b></li> <li>• <b>Técnica e instrumento:</b> Encuesta – cuestionario aplicado a funcionarios y usuarios, con opciones de respuesta tipo Likert.</li> <li>• <b>Técnicas y procesamiento de datos</b> Excel Y Spss</li> </ul>
¿Cómo se relaciona la gestión del talento humano con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado?	Determinar la relación entre la gestión del talento humano con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.	La gestión del talento humano se relaciona significativamente con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.	<b>Gestión del talento humano</b>  <b>Dimensiones:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento</li> <li>• Habilidades</li> <li>• Actitudes</li> </ul>	
<b>PROBLEMA ESPECIFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>	<b>HIPOTESIS ESPECIFICOS</b>	<b>V.D</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo se relaciona los conocimientos de los servidores con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado?</li> <li>• ¿Cómo se relaciona las habilidades de los servidores con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado?</li> <li>• ¿Cómo se relaciona las actitudes de los servidores con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer la relación entre los conocimientos de los servidores con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.</li> <li>• Determinar la relación entre las habilidades de los servidores con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.</li> <li>• Confirmar la relación entre las actitudes de los servidores con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El conocimiento de los servidores se relaciona significativamente con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.</li> <li>• Las habilidades de los servidores se relaciona significativamente con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.</li> <li>• Las actitudes de los servidores se relaciona significativamente con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.</li> </ul>	<b>Calidad de servicios públicos</b>  <b>Dimensiones:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elementos Tangibles</li> <li>• Seguridad</li> <li>• Capacidad de respuesta</li> </ul>	



UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA



ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRIA EN CIENCIAS ECONÓMICAS, MENCIÓN GESTIÓN PÚBLICA

ENCUESTA A FUNCIONARIOS

ESTIMADO SEÑOR(A): Le expreso mi cordial saludo y estima y le solicito vuestra gentil cooperación para completar este cuestionario, en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, para el trabajo de investigación titulado **“LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LEONCIO PRADO”**.

Responda las alternativas de respuestas según correspondan, marque con una “X” la alternativa de respuesta que se aduce a su criterio.

1. Pésimo	2. Malo	3. Regular	4. Bueno	5. Excelente
-----------	---------	------------	----------	--------------

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
	<b>Variable independiente: Gestión del Talento Humano</b>					
	<b>Dimensión: Conocimiento</b>					
01	La experiencia en su área de trabajo en la institución es:					
02	Considera ud. que la creatividad laboral en su trabajo en la institución es;					
03	La capacitación que le brinda la institución para mejorar el servicio de su trabajo es:					
	<b>Dimensión: Habilidades</b>					
04	En la institución desarrolla sus habilidades y competencias laborales que desempeña es:					
05	La comunicación de nivel jerárquico superior a los mandos medios de trabajo es:					
06	El liderazgo y la motivación por su jefe inmediato es:					
	<b>Dimensión: Actitudes</b>					
07	El compromiso laboral entre las áreas administrativas en la institución es.					
08	La relación con su jefe inmediato muestra una alta capacidad de trabajo para el desarrollo de sus actividades es:					
09	Las actitudes de los jefes inmediatos que desempeñan sus funciones es:					



UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA



ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRIA EN CIENCIAS ECONÓMICAS, MENCIÓN GESTIÓN PÚBLICA

ENCUESTA A USUARIOS

ESTIMADO SEÑOR(A): Le expreso mi cordial saludo y estima y le solicito vuestra gentil cooperación para completar este cuestionario, en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, para el trabajo de investigación titulado “**LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LEONCIO PRADO**”.

Responda las alternativas de respuestas según correspondan, marque con una “X” la alternativa de respuesta que se aduce a su criterio.

1. Pésimo	2. Malo	3. Regular	4. Bueno	5. Excelente
-----------	---------	------------	----------	--------------

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
	<b>Variable dependiente: Calidad de Servicio Público</b>					
	<b>Dimensión: Elemento tangible</b>					
01	¿Cómo califique las instalaciones de la municipalidad?					
02	¿Cómo califica la apariencia pulcra de los funcionarios en la atención del servicio?					
03	¿Cómo califica a los funcionarios que cuentan con materiales disponibles para llevar a cabo su trabajo?					
	<b>Dimensión: Seguridad</b>					
04	¿Cómo califica la honestidad en los servicios de la institución?					
05	¿Cómo califica el trato amable de los funcionarios en la atención?					
06	¿Cómo califica la confianza y la disposición del funcionario que lo atendió?					
	<b>Dimensión: Capacidad de respuestas</b>					
07	¿Cómo califica el acceso a la información pública en los servicios que brinda la municipalidad?					
08	¿Cómo califica las quejas y reclamos en los servicios de la municipalidad?					
09	¿Cómo calificas el servicio en la municipalidad?					