



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Financieras

Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras


**Gestión del talento humano y su relación con la gestión eficiente en la municipalidad
distrital de Huaura, 2021**

Tesis

Para optar el Título Profesional de Contador Público

Autor

Candy Azucena Carranza Huertas


.....
Dr. CPCC. Miguel Ángel Suárez Almeida
Docente
Código DNC 519

Asesor

Dr. Cpcc Miguel Ángel Suárez Almeida

Huacho - Perú

2023

Gestión del Talento Humano y su relación con la Gestión Eficiente en la Municipalidad Distrital de Huaura, 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD

16%

INDICE DE SIMILITUD

16%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

7%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	es.scribd.com Fuente de Internet	1%
2	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	1%
3	www.mindmeister.com Fuente de Internet	1%
4	lareferencia.org Fuente de Internet	1%
5	docplayer.es Fuente de Internet	1%
6	Submitted to unjbg Trabajo del estudiante	1%
7	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	(12-31-20) http://173.244.209.199/bitstream/handle/UPLA/481/T03isAllowed=y&sequence=1 Fuente de Internet	1%

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU
RELACIÓN CON LA GESTIÓN EFICIENTE EN LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUAURA, 2021**

DEDICATORIA

A Dios, por bendecirme día a día con vida y salud, dirigiéndome por el camino correcto.

A mis abuelos, por brindarme su amor y cuidado en mi desarrollo personal, orientándome y guiándome por el buen sendero.

A mi madre, por tener la fuerza y valor para sobresalir ante las adversidades de la vida y realizar la función de padre, formándome una buena ciudadana.

A mi hijo, mi razón y motor para lograr mis anhelos.

AGRADECIMIENTO

A mi familia maternal, todos sin excepción me apoyaron de una u otra forma a conseguir mis propósitos.

A mi esposo y suegros, me brindaron su soporte y aliento para sobresalir en todos los ámbitos de la vida.

A mis sabios docentes, por sus constantes enseñanzas y disciplina para destacar mi vocación.

INDICE

DEDICATORIA	IV
AGRADECIMIENTO	V
INDICE DE TABLAS	IX
INDICE DE FIGURAS	X
RESUMEN	XI
ABSTRACT.....	XII
INTRODUCCIÓN	XIII
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.1. Descripción de la realidad problemática.	15
1.2. Formulación del Problemas	17
1.2.1. Problema general.....	17
1.2.2. Problemas específicos	17
1.3. Objetivos de la investigación.....	17
1.3.1. Objetivo general:.....	18
1.3.2. Objetivos específicos:	18
1.4. Justificación de la investigación:.....	18
1.4.1. Justificación teórica.....	19
1.4.2. Justificación práctica.....	19
1.4.3. Justificación metodológica.....	19
1.4.4. Justificación social	20
1.5. Delimitaciones del estudio.....	20
1.5.1. Delimitación temporal.....	20
1.5.2. Delimitación espacial	20
1.5.3. Delimitación conceptual	20
1.6. Viabilidad del estudio	21

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	23
2.1. Antecedentes de la investigación.....	23
2.1.1. Investigaciones Internacionales	23
2.1.2. Investigaciones Nacionales	25
2.2. Bases teóricas	28
2.2.1 Gestión del Talento Humano	28
2.2.2 Gestión Eficiente.....	29
2.3. Bases Filosóficas	30
2.4. Definición de términos básicos.....	31
2.5. Hipótesis de investigación	35
2.5.1 Hipótesis General:	35
2.5.2 Hipótesis Específicas:.....	36
2.6. Operacionalización de variables	36
2.6.1 Variable 1: Gestión del Talento Humano	36
2.6.2 Variable 2: Gestión Eficiente	37
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	38
3.1 Diseño Metodológico	38
3.1.1 Tipo de Investigación.....	38
3.1.2 Enfoque	38
3.1.3 Nivel de Investigación	39
3.1.4 Método de Investigación.....	39
3.2 Población y muestra:	40
3.2.1 Población:.....	40
3.2.2 Muestra.....	40
3.3 Técnicas de recolección de datos.....	40
3.3.1 Técnicas	40

3.3.2	Instrumentos.....	41
3.4	Técnicas para el procesamiento de la información.....	42
CAPÍTULO IV: RESULTADOS		43
4.1.	Análisis de los Resultados	43
4.1.1.	Descripción de la variable independiente gestión del talento humano	43
4.1.2.	Descripción de la variable Gestión Eficiente	47
4.2.	Contrastación de hipótesis	52
4.2.1.	Prueba de hipótesis general.....	52
4.2.2.	Prueba de hipótesis específica 1.....	53
4.2.3.	Prueba de hipótesis específica 2.....	54
4.2.4.	Prueba de hipótesis específica 3.....	55
FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS		55
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN.....		56
5.1.	Discusión	56
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		58
6.1.	Conclusiones.....	58
6.2.	Recomendaciones	60
REFERENCIAS.....		62
7.1	Fuentes bibliográficas.....	62
ANEXOS.....		64
Anexo 01: Matriz de Consistencia.....		65
Cuestionario para medir la variable Gestión del Talento Humano		66
Cuestionario para medir la variable Gestión Eficiente		68

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de la Variable Gestión del Talento Humano	36
Tabla 2: Operacionalización de la Variable Gestión Eficiente.....	37
Tabla 3: ¿Cómo calificaría la gestión del personal que presta servicios en su institución? 43	
Tabla 4: ¿Se cumple en su institución los procedimientos establecidos en las normas, para la selección del personal?	44
Tabla 5: ¿Se capacita permanentemente al personal en temas inherentes al desarrollo de sus funciones institucionales?.....	45
Tabla 6: ¿Se utilizan procedimientos para retener al personal que cumple sus labores de manera eficiente en la institución?	46
Tabla 7: ¿Cómo calificaría usted la gestión administrativa y de servicios que se viene aplicando en la institución?	47
Tabla 8: ¿Cómo calificaría usted los servicios que presta la institución a la comunidad?..	48
Tabla 9: ¿Cree usted que la institución donde viene laborando, cumple con las metas institucionales establecidas?	49
Tabla 10: ¿Considera usted que el ciudadano está satisfecho con los servicios que le presta el personal de la institución?	50
Tabla 11: Correlación entre la Gestión del Talento Humano y la Gestión Eficiente en la Municipalidad Distrital de Huaura	52
Tabla 12: Correlación entre la dimensión Proceso de Selección del Personal y la Gestión Eficiente en la Municipalidad Distrital de Huaura.	53
Tabla 13: Correlación entre la dimensión Capacitación Permanente del Personal y la Gestión Eficiente en la Municipalidad Distrital de Huaura.....	54
Tabla 14: Correlación entre el Proceso de Retención del Personal y la Gestión Eficiente en la Municipalidad Distrital de Huaura.	55

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: ¿Cómo calificaría la gestión del personal que presta servicios en su institución?	43
Figura 2: ¿ Se cumple en su institución los procedimientos establecidos en las normas, para la selección del personal?	44
Figura 3: ¿Se capacita permanentemente al personal en temas inherentes al desarrollo de sus funciones institucionales?.....	45
Figura 4: ¿ Se utilizan procedimientos para retener al personal que cumple sus labores de manera eficiente en su institución?.....	46
Figura 5: ¿ Cómo calificaría usted la gestión administrativa y de servicios que se viene aplicando en la institución?	47
Figura 6: ¿Cómo calificaría usted los servicios que presta la institución a la comunidad?	48
Figura 7: ¿ Cree usted que la institución donde viene laborando, cumple con las metas institucionales establecidas?	49
Figura 8: ¿Considera usted que el ciudadano está satisfecho con los servicios que le presta el personal de la institución?	50

RESUMEN

Objetivo: Demostrar la manera en que la gestión del talento humano influye significativamente en la gestión eficiente de la Municipalidad Distrital de Huaura.

Método: La población estuvo compuesta por 40 personas, entre autoridades, funcionarios servidores que prestaron servicios en la Municipalidad Distrital de Huaura en el año 2021, siendo la población de número reducido, se tomó como muestra la misma cantidad de personas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 27 preguntas, cuyas respuestas responden al grado de satisfacción de la escala de Likert, teniendo en cuenta las dos variables gestión del talento humano y gestión eficiente.

Resultados: El 87.5% de los encuestados manifestaron que la gestión del talento humano se gestiona de manera regular o en un nivel medio, es decir no es lo óptima que se espera, por otra parte el 45.5% manifiesta que el proceso de selección de personal se realiza de manera regular, el 95.0% indicó que las actividades de capacitación al personal son de un nivel medio o regular, en tanto que el 87.5% afirmaron que los mecanismos para retener al personal talentoso se realizan de manera regular en la Municipalidad Distrital de Huaura. Se utilizó el estadístico R de Spearman para verificar la validez de las hipótesis planteadas.

Conclusión: La principal conclusión es que existe una relación altamente significativa entre las variables gestión del talento humano y la gestión eficiente en la Municipalidad Distrital de Huaura ($r_s = 0.837$, $p=0.000$), esto significa que, si se desea que la gestión alcance el atributo de eficiencia, se necesita mejorar aspectos como los procesos claves de selección, capacitación y retención del personal; lograr esto redundará en beneficio de la comunidad.

Palabras clave: gestión del talento humano, gestión eficiente, selección de personal, capacitación del personal, retención del personal.

ABSTRACT

Objective: To demonstrate the way in which the management of human talent significantly influences the efficient management of the District Municipality of Huaura.

Method: The population was composed of 40 people, among authorities, servant officials who provided services in the District Municipality of Huaura in 2021, being the population of reduced number, the same number of people was sampled, to whom a questionnaire of 27 questions was applied, whose answers respond to the degree of satisfaction of the Likert scale, taking into account the two variables human talent management and efficient management.

Results: 87.5% of the respondents stated that human talent management is managed on a regular basis or at a medium level, that is, it is not as optimal as expected, on the other hand 45.5% state that the personnel selection process is carried out on a regular basis, 95.0% indicated that staff training activities are of a medium or regular level, while 87.5% stated that the mechanisms to retain talented personnel are carried out on a regular basis in the District Municipality of Huaura. Spearman's R statistic was used to verify the validity of the hypotheses raised.

Conclusions: The main conclusion is that there is a highly significant relationship between the variables human talent management and efficient management in the District Municipality of Huaura ($r_s = 0.837$, $p = 0.000$), this means that, if management is to reach the attribute of efficiency, aspects such as key selection processes need to be improved, staff training and retention; achieving this will benefit the community.

Keywords: human talent management, efficient management, personnel selection, staff training, staff retention.

INTRODUCCIÓN

Desde hace ya mucho tiempo, la percepción de la ciudadanía con relación a los servicios que le brinda la institución municipal, dista mucho de ser la ideal. Existe un nivel de disconformidad que se traduce en un rechazo a la forma como se gestionan los recursos municipales y principalmente, por que las autoridades, funcionarios y servidores no le resuelven los problemas más esenciales y que están dentro del ámbito de la competencia municipal.

Esta situación, a todas luces preocupante, no es propio de una institución municipal en particular, sino que lamentablemente es la regla general, con honrosas excepciones de algunas entidades que si han podido avanzar lo cual se traduce en un nivel de aceptación a la gestión por la ciudadanía de su circunscripción.

Se puede argumentar, tratando de justificar este malestar de la población para con sus autoridades, carencia de recursos, falta de competencias y otras razones más; sin embargo, un factor que se ha podido advertir, es el mal servicio que suele presta el trabajador municipal al ciudadano que acude o requiere un servicio que está dentro de las competencias municipales. Esta deficiencia en la prestación de los servicios revela problemas cuyo origen podemos afirmar se encuentran en los procesos de selección para incorporar personal, en las actividades de capacitación, y en la carencia de políticas que busquen retener a servidores que si cumplen con eficiencia sus funciones.

De acuerdo a las exigencias del Reglamento de Grados y Títulos de nuestra universidad, el informe de investigación se ha dividido en seis capítulos, los mismos que a continuación detallamos:

En el capítulo I denominado planteamiento del problema, se realiza un diagnóstico de la situación actual, lo cual condujo a delimitar la investigación, planteándose una matriz

lógica conteniendo el problema, objetivos, justificación y determinando la viabilidad del estudio.

En el capítulo II denominado Marco Teórico, se citan los antecedentes internacionales y nacionales de la investigación, se exponen las bases teóricas referidas a las variables y dimensiones de investigación, se plantea la base filosófica, las definiciones conceptuales; lo cual permite nos conduce a plantear las hipótesis de investigación, concluyéndose con el cuadro de operacionalización de las variables.

En el capítulo III, denominado Metodología, se establece el diseño metodológico, se determina la población, y se calcula la muestra representativa, se seleccionan las técnicas e instrumentos de recolección de datos y la técnica de procesamiento de la información.

En el capítulo IV, denominado Resultados, exponemos la presentación, análisis e interpretación de los resultados, utilizando la estadística descriptiva, mostramos las tablas y gráficos elaborados después del procesamiento de los datos, utilizando para el efecto el software estadístico SPSS V25, así como, las pruebas de hipótesis respectivas.

En el capítulo V, denominado Discusión, confrontamos los resultados obtenidos por la investigación, con los antecedentes obtenidos y considerados en el capítulo II.

En el capítulo VI, denominado Conclusiones y Recomendaciones, detallamos las conclusiones a las que arribó la presente investigación, así como realizamos las recomendaciones en atención las conclusiones establecidas.

Como fuentes de información, se considera las fuentes bibliográficas, y electrónicas utilizadas en el desarrollo de la investigación.

La Autora

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática.

Se suele afirmar que el capital humano es el factor primordial dentro de las entidades públicas y privadas, el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales están directamente relacionadas con el desempeño del personal a quien se le asigna una responsabilidad. Sobre el particular, mucho se ha escrito y expuesto, y existe consenso sobre la verdad de tal afirmación, sin embargo, la forma como se gestionan las entidades públicas, nos revela una enorme diferencia entre lo que la ciudadanía espera recibir y lo que las entidades les están proporcionando, en términos de servicios y solución a sus problemas más apremiantes.

Lamentablemente, es de público conocimiento que, en el sector público de nuestro país, la incorporación de personal a la planilla del estado, no se realiza bajo procedimientos técnicos serios, por el contrario, las personas que acceden a un puesto público, lo hacen por vinculación política o se organiza concursos públicos direccionados, lo cual va a provocar que en muchos de los casos se contrate o nombre personal sin tener las competencias que el cargo requiere.

Las consecuencias se van a evidenciar inmediatamente, los servicios administrativos, los servicios públicos, la infraestructura que la población demanda, no se realiza, o si se llega a realizar, estas son de una calidad muy discutible; lo cual va a generar insatisfacción por parte del ciudadano quien contribuye directa o indirectamente a través del pago de sus tributos, y deberían ser la razón de ser de la administración pública.

Por otra parte, nuestra realidad en materia laboral muestra un entorno caracterizado por el alto grado de rigidez de las normas que regulan el empleo público, esto significa que servidor que logra tener estabilidad laboral, por lo general se ve

renuente a las evaluaciones, no participa en los procesos de capacitación, siendo muy difícil que la entidad pueda sustituirlo, ya que la única causal para hacerlo sería la falta grave, más no así por no tener las competencias suficientes y necesarias.

Se puede apreciar en el estado grandes falencias que contribuyen a tener esa percepción real de caracterizar a la gestión pública como ineficiente, incapaz de cumplir con las demandas de servicio e infraestructura que el desarrollo del país requiere. En ese contexto, hace algunos años, para ser más precisos, en el mes de Julio del 2013, se promulgó la Ley N° 30057, denominada “Ley Servir”, seguramente con buenas intenciones, pero que, desde sus inicios, muchos sectores de la administración pública, se han mostrado contrarias a incorporarse, aduciendo vulneración de derechos laborales adquiridos.

Como puede apreciarse, la gestión del talento humano en el sector público, presenta varias aristas para analizar, existen muchos estudios proponiendo soluciones para la mejora de la gestión pública, sin embargo, el problema es muy complejo en su implementación.

Las urgencias de la hora actual demanda decisiones estructurales, una reforma total del sector público, modernizándola y poniéndola en armonía con las exigencias actuales; esto requiere recursos económicos para llevarlos a cabo, voluntad política y ser parte de una política de estado.

Esa modernización del empleo público debe incidir en la profesionalización en la forma de incorporar personal a la administración pública, con procesos técnicos y transparentes, desde la determinación del perfil de puestos, el reclutamiento, la selección, la inducción, la capacitación y los incentivos que debe tener el empleado público. Se les debe involucrar en la prestación de los servicios de calidad hacia la

población, tratando de que pongan todos sus conocimientos y sus esfuerzos en el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.

En conclusión, no puede haber una gestión eficiente, independientemente de la entidad pública que analicemos, que no cuente con el talento humano debidamente calificado, con las competencias suficientes para hacer frente a sus obligaciones, que no son otras que el brindar servicios a la ciudadanía.

1.2. Formulación del Problemas

1.2.1. Problema general

P.G. ¿De qué forma la Gestión del Talento Humano influye significativamente en la Gestión Eficiente en la Municipalidad Distrital de Huaura, 2021?

1.2.2. Problemas específicos

P.E.1 ¿De qué forma la Gestión del Talento Humano influye significativamente en la Gestión Eficiente en la Municipalidad Distrital de Huaura, 2021, a través de la aplicación de los Procesos de Selección?

P.E.2 ¿De qué forma la Gestión del Talento Humano influye significativamente en la Gestión Eficiente en la Municipalidad Distrital de Huaura, 2021, a través de la Capacitación Permanente?

P.E.3 ¿De qué forma la Gestión del Talento Humano influye significativamente en la Gestión Eficiente en la Municipalidad Distrital de Huaura, 2021, a través de los Procesos de Retención?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general:

O.G. Demostrar la forma en que la Gestión del Talento Humano, influye significativamente en la Gestión Eficiente en la Municipalidad Distrital de Huaura, 2021.

1.3.2. Objetivos específicos:

O.E.1 Analizar la forma en que la Gestión del Talento Humano influye significativamente en la Gestión Eficiente en la Municipalidad Distrital de Huaura, 2021, a través de la aplicación de los Procesos de Selección.

O.E.2 Describir la forma en que la Gestión del Talento Humano influye significativamente en la Gestión Eficiente en la Municipalidad Distrital de Huaura, 2021, a través de la Capacitación Permanente.

O.E.3 Establecer la forma en que la Gestión del Talento Humano influye significativamente en la Gestión Eficiente en la Municipalidad Distrital de Huaura, 2021, a través de los Procesos de Retención.

1.4. Justificación de la investigación:

Enfocándolo desde diferentes aristas, la investigación se justifica, en primer lugar porque la variable gestión del talento humano, va a tener mucha incidencia en la mejora del desempeño de las entidades públicas, en la actualidad tenemos una percepción negativa de la gestión pública, por otra parte, si pretendemos tener una gestión eficiente en la municipalidad distrital de Huaura, no basta con aspirar a tener mayores recursos económicos, sino se cuenta con personal con las suficientes capacidades y competencias para desarrollar sus funciones de servicio a la comunidad

1.4.1. Justificación teórica

Desde el punto de vista teórico, la investigación a través de su desarrollo, enfatizará conceptos y teorías sobre el activo más valioso de toda organización, el talento humano, las teorías sobre la gestión del personal han ido evolucionando a través del tiempo, las competencias y capacidades van cambiando al ritmo de las exigencias de la ciudadanía. En la medida que se plantearán recomendaciones, esperamos que el trabajo pueda ser utilizado como antecedente para futuras investigaciones sobre las variables de la investigación.

1.4.2. Justificación práctica.

Es de conocimiento generalizado que las entidades públicas, salvo contadas excepciones, muestran muchas deficiencias para la prestación de los servicios que por ley están obligadas a prestar, y en gran medida esto se debe a la carencia de preparación o de compromiso por parte del empleado público, en ese sentido, si logramos un cambio de actitud por parte del talento humano de la organización, los efectos prácticos se van a evidenciar de inmediato.

1.4.3. Justificación metodológica

El proceso de desarrollo de la investigación implica la adopción de una metodología apropiada en la perspectiva de lograr los objetivos planteados. Se pondrá mucho énfasis en los procedimientos que permitan demostrar las hipótesis de investigación a través de las pruebas estadísticas que correspondan según la naturaleza de las variables.

Se tiene previsto utilizar como metodología, la denominada hipotética-deductiva, en la perspectiva de que nos permita, cumpliendo los procedimientos requeridos, el logro de los objetivos planificados.

1.4.4. Justificación social

La investigación a través de las conclusiones o resultados que se obtengan, esperamos genere un impacto positivo en nuestra sociedad, toda vez que las variables gestión del talento humano y gestión eficiente, están directamente relacionadas con la gestión de la municipalidad distrital de Huaura, en la medida que la gestión del talento se profesionalice, se involucren plenamente con la organización, se estará mejor predispuesto a lograr la aceptación y reconocimiento por parte de los ciudadanos; esto a su vez será un factor que aliente a que vuelvan a confiar en sus instituciones, contribuyan con el pago de sus tributos y se genere un círculo virtuoso.

1.5. Delimitaciones del estudio

1.5.1. Delimitación temporal

El desarrollo de la investigación se tiene planificado desarrollarlo tomando como referencia datos correspondiente al ejercicio económico 2021 y el cronograma previsto para su ejecución, abarcaría los meses de marzo del 2022 a junio del 2022.

1.5.2. Delimitación espacial

Esta investigación tendrá como punto central de desarrollo un ambiente adecuado en el domicilio del investigador, así como se coordinarán visitas a las instalaciones de la municipalidad distrital de Huaura, con la finalidad de recabar información, para lo cual ya se están haciendo las coordinaciones correspondientes.

1.5.3. Delimitación conceptual

El presente estudio pretende analizar conceptos relacionados con las variables y dimensiones de investigación, es decir, la gestión del talento humano y la gestión eficiente de la Municipalidad Distrital de Huaura.

1.6. Viabilidad del estudio

La paulatina normalización de las actividades económicas en nuestro país y más precisamente en nuestro distrito de Huacho, después de la pandemia del COVID-19, nos está permitiendo movilizarnos a las instalaciones de la municipalidad distrital de Huaura con la finalidad de obtener la información que nos facilite la investigación, en ese sentido consideramos viable la realización del trabajo de investigación, claro está, adecuando nuestros procedimientos a esta nueva normalidad.

Un aspecto que nos permiten reafirmar esta viabilidad, es el hecho de haber prestado servicios en la Municipalidad Distrital de Huaura, institución elegida como unidad de análisis, lo cual nos permite disponer de información o conocimiento preliminar que luego esperamos corroborar.

Por otra parte, haciendo los esfuerzos correspondientes, se planifica disponer de los recursos económicos indispensables, para afrontar los gastos que las actividades de investigación demandarán. Proyectamos también contar con el apoyo de personal profesional capacitado en temas relacionados a la gestión del talento humano y la caracterización de una entidad municipal que aspire a actuar con altos estándares de eficiencia todo esto nos ayudará en el cumplimiento de los objetivos de la investigación, así mismo nos agenciaremos del material bibliográfico, ya sea físico o virtual, que sea necesario, para complementar o corroborar el conocimiento.

Por las razones mencionadas y sabiendo con habilidad eludir las limitaciones propias de toda investigación, podemos afirmar con convicción que si es factible o viable lograr los objetivos propuestos

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Efectuada una revisión en los centros de referencia más confiables y acudiendo virtualmente a los repositorios de las instituciones académicas, referente a las variables y dimensiones de la investigación, pudimos rescatar aspectos interesantes en las siguientes investigaciones:

2.1.1. Investigaciones Internacionales

De acuerdo a lo manifestado por los autores Anchundia y Cuesta (2018), en un artículo publicado en la revista *Universidad y Sociedad*, titulado “*Sistema de gestión del talento humano y su influencia en el nivel académico de la carrera de Ingeniería Industrial de la Universidad Técnica de Manabí*”:

El artículo establece la importancia del sistema de gestión del talento humano para una mejor acreditación institucional, a través de sus procesos claves, en la Escuela de Ingeniería Industrial de la Universidad Técnica de Manabí. Conlleva a establecer los resultados en la aplicación de la mejora continua dentro del sistema de gestión del talento humano, en el cual se han adoptado diversas concepciones y herramientas. Se enfatiza como de vital importancia, en las competencias y perfiles profesionales del personal docente, para el fortalecimiento de la organización. Como resultado obtenido se confirma que, en el capital humano de sus docentes, en el conocimiento y habilidades que estos poseen, se determina la calidad educativa que estos promueven, evidenciándose en la excelencia

académica y logros que se alcancen con el grupo de estudiantes o en los futuros profesionales.

Por otra parte, de acuerdo al artículo realizado por los investigadores Barrios-Hernández , Olivero-Vega y Figueroa-Saumet (2020) en la revista Información Tecnológica, cuyo título es “*Condiciones de gestión del talento humano que favorezcan el desarrollo de capacidades dinámicas*”, el objetivo del trabajo consistió en:

Estudiar y analizar las condiciones de la gestión del talento humano que favorecen el desarrollo de capacidades dinámicas de un grupo de directivos de empresas. Se planteó una investigación cuantitativa, mediante la aplicación de una encuesta compuesta por catorce ítems medidos en una escala tipo Likert, dirigida a setenta líderes ubicados en empresas de diferentes sectores de la economía en la ciudad de Barranquilla, Colombia. Los resultados muestran que el espacio compartido de conocimiento y el estilo de dirección de liderazgo que promueva la transformación y el cambio tienen un impacto positivo en el desarrollo de capacidades dinámicas de los líderes, para adaptarse a las condiciones cambiantes de entorno.

Se puede apreciar pues, que existen investigadores de nivel internacional, que han relevado la enorme importancia de gestionar el talento humano como factor primordial para garantizar el cumplimiento de los fines y objetivos de la organización. Claro está dotando a la institución de una buena estructura organizativa, instrumentos de gestión adecuados y proveyéndolos de los

recursos logísticos que le permitan satisfacer la demanda de servicios por parte de los ciudadanos.

2.1.2. Investigaciones Nacionales

El autor Jara (2019), en su tesis para grado de doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Lima, Perú, titulado “*Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral de los trabajadores de la Administración central del Ministerio de Salud, 2018*”; menciona que:

El propósito fue demostrar que la gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral de los trabajadores de la Administración central del Ministerio de Salud, 2018. Se utilizó como método el hipotético deductivo, con un diseño no experimental, transversal. La población estuvo constituida por los trabajadores de la sede central del Ministerio de Salud. Se utilizó el muestreo no probabilístico de carácter censal. La construcción y validación de los instrumentos se ha considerado la validez de contenido y de constructo, mediante la Técnica de Opinión de Expertos y su instrumento es el informe de juicio de expertos de las variables de estudio; se utilizó la técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario, con preguntas tipo Escala de Likert. Para la confiabilidad de los instrumentos se usó Alpha de Cronbach. Las encuestas nos permitieron recoger la muestra y demostrar las hipótesis planteadas. Concluyéndose que la gestión del talento humano influye en el mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral de los trabajadores de la administración central del Ministerio de Salud –

MINSA, 2018, donde la prueba de verosimilitud de ambas variables dependientes nos indica la significancia de 0,000; además, la información de ajuste de modelo nos indica que ambos son adecuados; y el índice de Nagelkerke nos indica la influencia de 44,4% sobre la variable mejoramiento de la gestión pública y 24,4% sobre la variable desempeño laboral.

De acuerdo a lo que manifiesta el investigador Rojas (2022), en su tesis para obtener el grado de maestro en Gestión Pública en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Lima, Perú, intitulada “*Relación de la gestión del talento humano con la gestión pública en una entidad administradora de educación*”:

El objetivo principal de la investigación fue la de determinar la relación entre la Gestión del Talento Humano y la Gestión Pública en una Entidad Administradora de Educación. El tipo de investigación del presente trabajo es básica, bajo un enfoque cuantitativo de tipo no experimental, de corte transversal, el diseño es correlacional porque se buscará la relación existente entre ambas variables del estudio. La muestra de la investigación fue de 50 docentes que laboran en la UGEL 04, el tipo de muestra es no probabilístico censal ya que se trabajara con toda la población, a quienes se le encuestó utilizando un cuestionario virtual a fin de medir las variables en cuanto a la gestión del talento humano y la gestión pública. Por otro lado, se realizaron los análisis estadísticos correspondientes, cuyos resultados reflejaron que el coeficiente de correlación de Spearman es de 0,051 , demostrando que no existe una correlación entre ambas variables,

Asimismo, el valor de significancia obtenido de 0,727 lo cual evidencia que no existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la gestión pública en una entidad administradora de educación.

La autora Taipe (2017), en su tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración en la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes, Huancayo, Perú, titulado *Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Acobamba Huancavelica - 2016*; menciona que:

Los problemas que se ha venido generando en muchas Entidades Públicas, como (gobiernos regionales, gobiernos provinciales, y municipales), cuyo objetivo fue, determinar y conocer de qué modo se puede vincular el talento humano en el desempeño laboral de los funcionarios de la Gerencia de Administración de la Municipalidad Provincial de Acobamba Huancavelica. Por eso vemos un modelo definida y finita de 50 funcionarios, talento humano se relaciona en el desempeño laboral de los colaboradores la investigación es de tipo básica, nivel descriptivo correlacional, método deductivo, un diseño no experimental Transversa, La recolección de datos se realizó a través del cuestionario según la escala de Likert, para ambas variables. Se aplicó a la correlación de Spearman, donde vemos una observa de tasación 0,311 que se implica que hay una correlación positiva débil, según el valor sig, “se llegó a tener 0.000, que es menor a 0.05”“(nivel de significancia)”, por lo tanto, si hay una “relación importante dentro

de la Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral en la Municipalidad Provincial” Acobamba Huancavelica.

En conclusión, de la revisión de los trabajos de investigación citados, tanto de autores internacionales como nacionales, podemos afirmar con convicción, que el factor humano o capital intelectual de la organización, sea esta pública o privada, cualesquiera fuera la actividad a la que se dedique, resulta de enorme trascendencia para el éxito institucional, no puede existir una entidad pública o empresa que se precie de ser exitosa, de cumplir con sus fines y objetivos, sin la participación del talento humano debidamente motivado, adecuadamente organizado y a quienes se les dote de las herramientas necesarias para el cumplimiento de sus funciones.

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Gestión del Talento Humano

La gestión de talento humano se refiere al conjunto de procesos de reclutamiento, selección, desarrollo, orientación, motivación, administración, seguimiento y retención de las personas en una organización. Uno de sus propósitos es lograr que los colaboradores tengan un sentido de pertenencia con la institución y, por tanto, se comprometan con ella. Con este propósito, las organizaciones han comenzado a potencializar y dotarlos de los recursos e instrumentos normativos necesarios, a los departamentos de recursos humanos, ponderando no solo la importancia del personal en la dinámica de la organización, sino por el valor que las personas otorgan a las entidades.

Como mencionamos al inicio del párrafo, la gestión del talento humano comprende un conjunto de procesos llevados a cabo en una

organización con la finalidad de mejorar la productividad, pero al mismo tiempo lograr que el colaborador encuentre la satisfacción laboral de acuerdo a la función y responsabilidad asignada.

La gestión del talento humano debemos enfocarla desde dos perspectivas, por una parte, teniendo en cuenta los objetivos de la organización, por ejemplo, brindar servicios de calidad a la ciudadanía, y por otro lado, lograr satisfacer las legítimas expectativas y aspiraciones de los colaboradores, cual es la de realizarse profesionalmente.

A lo largo del tiempo la gestión del talento humano, no ha estado ajeno a la evolución de sus enfoques, tradicionalmente se tenían a los departamentos de recursos humanos, solo para llevar el control de personal, procesar las planillas de remuneraciones y los pagos. Ahora las funciones y responsabilidades se han ampliado y modernizado, teniendo que realizar procesos de análisis de perfil de puestos, reclutamiento, selección de personal, inducción, capacitación, motivación, programas de incentivos, entre otros.

Resumiendo, la gestión del talento humano es sumamente importante, porque debe permitir contar con líderes que ayude a que la entidad pública cumpla la finalidad para la cual fue creada, al mismo tiempo lograr en la organización crear los espacios para que los colaboradores puedan realizar sus funciones con compromiso y dedicación, brinden servicios con criterios de calidad y calidez; todo esto redundará en beneficios de los que justamente con sus tributos permiten financiar los presupuestos de las instituciones públicas.

2.2.2 Gestión Eficiente

Existen diversas posiciones en cuanto a la forma de conceptualizar la gestión eficiente. Comenzaremos por lo esencial, todo negocio u empresa, independiente de la magnitud de la organización, de la cuantía de la inversión, de la cantidad de personal que ocupa, de los ingresos que genera, tiene un objetivo económico que cumplir, y es aquel para lo cual fue creado. Ese objetivo económico, denominado corazón del negocio, está directamente relacionado con la parte operativa, es decir con la gestión operativa. Eso significa, que para que una empresa pueda cumplir con sus objetivos económicos, debe tener una gestión operativa eficiente.

La eficiencia de una gestión debe analizarse en razón, no solo del racional uso de los recursos institucionales, sino sobre todo del grado de satisfacción del ciudadano con relación a la satisfacción de sus necesidades. Una entidad será eficiente, en la medida que las funciones primordiales que tiene que cumplir, y que están establecidos en sus diferentes de gestión, puedan ser cumplidos, de manera oportuna, y utilizando óptimamente los recursos.

2.3. Bases Filosóficas

En la presente investigación al trabajar con dos variables denominadas gestión del talento humano y gestión eficiente, van a sustentar el éxito en cuanto se apliquen a las entidades públicas, teniendo como soportes fundamentos filosóficos sólidos ligados a valores y competencias tales como, emprendimiento, solidaridad, responsabilidad, cumplimiento, disciplina, esfuerzo. Todos estos principios y valores éticos comprometen el actuar de las autoridades, funcionarios, servidores de las entidades tomadas como unidad de análisis. El actuar con responsabilidad el honrar

los compromisos y obligaciones predispondrá a la organización cumplir con su responsabilidad social, posibilitará que la institución perdure en el tiempo, y sobre todo cumplir con el importante rol de brindar servicios a la población, aspectos que son la base para que las personas mejoren sus condiciones de vida.

En resumen, la correcta actuación y aplicación de la ética en la gestión, los compromisos permanentes de mejorar en los procesos internos y externos, dependerá en gran parte, alcanzar los propósitos institucionales.

2.4. Definición de términos básicos

a) Proceso de Reclutamiento del Personal

Es la primera parte de todo el proceso de gestión del talento humano en una organización, implica poner en conocimiento a los interesados las oportunidades de trabajo, el objetivo es atraer a la mayor parte de postulante que cumplan con los perfiles establecidos en los dispositivos legales que se establezcan al respecto; con la finalidad de que se sometan a pruebas de selección. Se comienza el proceso cuando el interesado aspirante llena y presenta una solicitud o presenta su hoja de vida, de acuerdo a los requerimientos de la entidad que está requiriendo personal.

El producto final debe ser que la entidad pública seleccione el personal que reúna las competencias y capacidades que se requieren, para de esa forma garantizar la calidad en la prestación de los servicios.

b) Proceso de Selección del Personal

La etapa de selección va a permitir incorporar a la entidad pública, solo al personal que cumpla con el perfil establecido en los documentos de la convocatoria, y vía un conjunto de actividades o pruebas a las que debe

someterse; esta parte del proceso lo que busca es asegurar que la entidad, vía la comisión encargada de llevar a cabo el proceso, elija al mejor postulante al puesto de trabajo; de manera que se asegure un desempeño con eficiencia en la organización.

Los procesos modernos de selección, no solo deben priorizar nivel de conocimientos de los postulantes, sustentados en su hoja de vida, sino hoy se priorice habilidades del postulante, tales como el trabajar en equipo, capacidad de liderazgo, compromiso institucional, equilibrio emocional, niveles de interrelación con sus compañeros de trabajo, entre otros aspectos.

c) Capacitación Permanente del Personal

El proceso de capacitación implica desarrollar y potenciar cualidades en el capital humano seleccionado, con la finalidad de que estos sean más productivos y aporten al logro de los objetivos y metas institucionales. Este proceso se inicia con las actividades de inducción, es decir enseñar al nuevo personal incorporado, la visión, misión, valores institucionales, así como las actividades administrativas y operativas que se tienen que realizar bajo estándares de calidad que privilegien la satisfacción del ciudadano que requiere un servicio municipal.

Se debe enfatizar en que el personal desarrolle las competencias y experiencia que traen consigo al incorporarse a la entidad.

d) Procesos de Retención del Personal

Los procesos de reclutamiento y selección del personal son tareas que demandan inversión de recursos por parte de la entidad, sin embargo, todo este esfuerzo podría ser inútil, sino se cuenta con políticas dirigidas a lograr que ese

personal, que tanto esfuerzo demandó incorporar a la institución, no logramos retenerlos y comprometerlos para que ayuden en la tarea de brindar servicios de calidad a los ciudadanos. .

La retención del personal puede resultar un factor de competitividad que asegure niveles de productividad en la institución, en comparación con otras entidades donde se presenta una alta rotación de personal. Los constantes cambios de personal clave dentro de la institución, puede acarrear nefastas consecuencias en términos de operatividad y cumplimiento de los objetivos y metas. La alta rotación va a imposibilitar que el personal logre comprometerse para la solución de los problemas más urgentes de la institución.

e) Servicios de Calidad al Ciudadano

Se puede afirmar que una entidad pública brinda servicios de calidad, cuando el ciudadano expresa su satisfacción por la forma como es atendido en sus requerimientos, que pueden comprender, desde un simple trámite administrativo hasta tener una adecuada infraestructura o servicios públicos.

Es decir que existe una relación directamente proporcional entre los servicios que la entidad pública le brinda a los ciudadanos afincados en su circunscripción y el grado de satisfacción que ellos expresan ante lo recibido. Esto puede evidenciarse con indicadores como la cantidad de reclamos recibidos versus el total de atenciones realizadas, el tiempo de respuesta ante un requerimiento del ciudadano.

f) Cumplimiento de Metas Institucionales

Las entidades públicas tienen establecidos indicadores con la finalidad de verificar el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos en sus

instrumentos de gestión, tales como el Plan Estratégico Institucional, El Plan Operativo Institucional, el Presupuesto Institucional, etc. Sin embargo, la realidad de la gestión de las entidades municipales muestra características de improvisación e incapacidad para llevar adelante los planes y programas aprobados que buscan lograr mejoras en la calidad de vida de la población.

El cumplimiento de las metas establecidas, implica liderazgo y compromiso que debe comenzar desde las esferas más altas de la institución y deben ser asumidas por todos los colaboradores de la entidad municipal, sin embargo, en muchos de los casos, las autoridades o funcionarios realizan actividades y proyectos sin tener en cuenta los planes aprobados alejándose de cumplir con las legítimas aspiraciones de la población.

g) Satisfacción del Ciudadano

Siempre se ha manifestado que las entidades públicas en general, y las municipalidades en particular, deben tener articulados sus objetivos, tratando de responder a la demanda de la población. Cuando se dio inicio a los procesos de regionalización y descentralización, se planteó como objetivo principal, la mejora de la administración pública, a través de la estrategia de acercar el gobierno a la población. Se suponía que los servidores públicos municipales deberían estar capacitados para reconocer, interpretar y satisfacer de manera inmediata las necesidades y demandas ciudadanas de bienes y servicios públicos.

Sin embargo, las permanentes encuestas de opinión y los denominados barómetros de opinión, realizadas por instituciones independientes, sin sesgo político, muestran resultados alarmantes y preocupantes, con relación al nivel de insatisfacción de la mayoría de la población, con relación a la forma como son

atendidos por las entidades obligadas a satisfacer sus demandas de bienes y servicios.

El descrédito de políticos, autoridades y funcionarios públicos ha llegado a nivel tan altos, que imposibilita comprometer a los ciudadanos en la tarea de apoyo o contribución a la solución de los problemas. La incapacidad para gestionar adecuadamente los recursos, los preocupantes niveles de corrupción, el gestionar las entidades sin tomar en consideración los reclamos de la población, es un signo que caracteriza a la mayor parte de nuestras instituciones.

h) Gestión Pública

La gestión pública comprende un conjunto de decisiones con el propósito de lograr los objetivos institucionales, que no son otros sino el brindar servicios públicos de calidad a la ciudadanía. Este concepto, que parece muy simple y superficial, en el fondo encierra mucha complejidad, por cuanto conlleva el compromiso de todas las autoridades, funcionarios y servidores públicos, quienes deben estar convencidos de la trascendental función y responsabilidad asignada. Esto va a implicar dotar a la institución de una adecuada estructura organizativa, un agradable clima institucional, contar con la logística suficiente y sobre toda que el personal tenga la mística para cumplir al máximo con sus obligaciones.

2.5. Hipótesis de investigación

2.5.1 Hipótesis General:

H.G. La Gestión del Talento Humano influye significativamente en la Gestión Eficiente en la Municipalidad Distrital de Huaura, 2021.

2.5.2 Hipótesis Específicas:

H.E.1 La Gestión del Talento Humano influye significativamente en la Gestión Eficiente en la Municipalidad Distrital de Huaura, 2021, a través de la aplicación de los Procesos de Selección del Personal.

H.E.2 La Gestión del Talento Humano influye significativamente en la Gestión Eficiente en la Municipalidad Distrital de Huaura, 2021, a través de la Capacitación Permanente del Personal.

H.E.3 La Gestión del Talento Humano influye significativamente en la Gestión Eficiente en la Municipalidad Distrital de Huaura, 2021, a través de los Procesos de Retención del Personal.

2.6. Operacionalización de variables

2.6.1 Variable 1: Gestión del Talento Humano

Tabla 1: Operacionalización de la Variable Gestión del Talento Humano

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y Valores	Niveles	Rangos	Informantes
Proceso de Selección del Personal	Perfil de puestos	1 al 6	Nunca (1)	Bajo 15 a 35	Mala gestión del talento humano	Autoridades, funcionarios y servidores de la Municipalidad Distrital de Huaura
	Candidatos con competencias					
	Costos de Reclutamiento					
Capacitación Permanente del Personal	Desarrollo de competencias	7 al 10	Casi nunca (2)	Regular 36 a 55	Regular gestión del talento humano	
	Creación de nuevas competencias					
	Costos de capacitación					
Procesos de Retención del Personal	Motivación permanente	11 al 15	Casi siempre (4)	Alta 56 a 75	Buena gestión del talento humano	
	Políticas de incentivos					
	Políticas de promoción					
			Siempre (5)			

2.6.2 Variable 2: Gestión Eficiente

Tabla 2: Operacionalización de la Variable Gestión Eficiente

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y Valores	Niveles	Rangos	Informantes
Servicios de calidad	Servicios administrativos eficientes	1 al 4	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo 15 a 35	Gestión Eficiente Baja	Autoridades, funcionarios y servidores de la Municipalidad Distrital de Huaura.
	Servicios públicos eficientes					
	Productividad del personal					
Cumplimiento de metas	Calidad del gasto	5 al 10		Regular 36 a 55	Gestión Eficiente Media	
	Transparencia en la gestión					
	Rendición de cuentas					
Satisfacción del ciudadano	Calidez en la atención	11 al 15		Alta 56 a 75	Gestión Eficiente Alta .	
	Optimización de recursos					
	Cumplimiento de metas institucionales					

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Diseño Metodológico

El diseño metodológico para su mejor comprensión lo hemos dividido en los siguientes ítems:

3.1.1 Tipo de Investigación

De acuerdo a los propósitos de nuestra investigación, se le puede clasificar como básica, ya que lo que se pretende es tener información de un conjunto de hechos que se vienen realizando en una realidad específica, lo cual nos permitirá determinar el grado de relación entre las variables de estudio: gestión del talento humano y gestión suficiente.

Si bien es cierto el propósito inmediato no es que el trabajo de investigación se aplique a una realidad concreta, si pretendemos que las conclusiones y recomendaciones que se obtengan sirvan para mejorar o solucionar los problemas encontrados.

3.1.2 Enfoque

En cumplimiento a los propósitos de la investigación, se utilizó un enfoque cuantitativo, no experimental y transversal.

Enfoque cuantitativo: este enfoque establece que las variables de investigación serán medidas estableciendo bases numéricas, de manera que puedan ser procesadas estadísticamente. Es necesario categorizar las variables, cuando estas tienen características cualitativas, ya que de otra manera no se le podría realizar o aplicar una estadística descriptiva ni menos procesarlas utilizando la estadística.

No experimental: se dice que una investigación es no experimental, cuando la información a estudiar se recopila tal como se viene presentando en la realidad, es decir sin manipularla, caracterizando sus atributos y describiéndolas adecuadamente. Al respecto, podemos citar lo que manifiesta el investigador Hernández, Fernández y Baptista (2010) “la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (p. 149).

Transversal: según el o los momentos en los que medimos la información o data recopilada, la investigación ha trabajado con datos del ejercicio 2021 y han sido medidos en un solo momento.

3.1.3 Nivel de Investigación

Con relación a este punto, consideramos que la investigación se enmarca dentro de denominado nivel descriptivo, porque lo que pretende es caracterizar la gestión del talento humano y su relación con la gestión eficiente de la municipalidad distrital de Huaaura.

Al respecto nos parece pertinente citar esta definición “desde el punto de vista científico, describir es medir. Esto es, en un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así describir lo que se investiga (Díaz, 2009, p.127)

3.1.4 Método de Investigación

Con relación al método de investigación, este nos ayudará a conseguir los objetivos planteados, se utilizará la hipotética-deductiva, en la perspectiva de que nos facilite el logro de los objetivos planificados

3.2 Población y muestra:

3.2.1 Población:

El presente trabajo de investigación tiene como población a 40 personas entre autoridades, funcionarios y servidores de la Municipalidad Distrital de Huaura, tomada como unidad de análisis.

3.2.2 Muestra

Teniendo en consideración que la población es de número reducido, y atendiendo a las recomendaciones metodológicas, se determinó que la muestra esté conformada por toda la población establecida, tales como autoridades, funcionarios y servidores de la Municipalidad Distrital de Huaura, tomada como unidad de análisis.

3.3 Técnicas de recolección de datos

3.3.1 Técnicas

Para el desarrollo de la investigación se utilizó como técnica de recojo de información a la encuesta y se complementó con la técnica del análisis documental.

a) Encuesta

La encuesta es una técnica de recopilación de información que permite trabajar con muestras de campo, pero que requieren de un instrumento de apoyo como lo es el cuestionario. Las encuestas se utilizan mucho para investigaciones descriptivas, para tal efecto se requiere previamente definir las preguntas a realizar, las personas a quienes se le van a encuestar, la manera en que se van a valorar las respuestas que se obtengan.

b) Análisis documental.

Siempre es un factor de apoyo en el proceso de investigación, el acudir al análisis de los documentos que sustentan operaciones, hechos o fenómenos económicos, el acudir a las fuentes siempre son un soporte que le da veracidad al proceso de investigación, evitando las dudas o ambigüedades.

3.3.2 Instrumentos

a) Cuestionario

Toda técnica de investigación, como en este caso la encuesta, requiere de un instrumento para su aplicación, para la ocasión y por considerarlo el más pertinente, utilizamos el cuestionario. Este instrumento debidamente estructurado consta de dos partes, cada una destinada a recopilar manifestaciones sobre las variables y dimensiones de la investigación, a través de las preguntas. Las respuestas a las interrogantes, están catalogadas y valorizadas en la escala de Likert, que lo que hace es medir grados de satisfacción o aceptación.

La primera parte del cuestionario, relacionada con la variable independiente gestión del talento humano, consta de 15 preguntas, esas preguntas están agrupadas en tres dimensiones: proceso de selección del personal, capacitación permanente del personal y proceso de retención del personal, que se muestran en una escala valorativa progresiva de la siguiente manera:

1 = Nunca

2 = Casi nunca

3 = A veces

4 = Casi siempre

5 = Siempre

La segunda parte contiene 12 preguntas relacionadas con la variable dependiente gestión eficiente, las cuales están agrupadas en tres dimensiones: servicios de calidad, cumplimiento de metas y satisfacción del ciudadano. Las preguntas serán medidas utilizando la escala y valores entre uno y cinco, con la finalidad de guardar consistencia, se presentó en la misma escala valorativa.

b) Fichas textuales.

Con el propósito de ir sistematizando el recojo de la información, se utilizarán las denominadas fichas textuales, instrumento que nos permitirá codificar y ordenar la información que consideramos pertinente.

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Recopilada la información mediante la aplicación del cuestionario se procederá a la tabulación de los resultados para su correspondiente análisis; un valioso apoyo resultará el utilizar el software MS Excel 2019. Para la elaboración de tablas de frecuencias bidimensionales, cuadros y gráficos estadísticos, se utilizará el software SPSS versión 25.0.

Para determinar el grado de relación entre una variable y otra se utilizará el estadístico coeficiente de correlación R de Spearman.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Análisis de los Resultados

4.1.1. Descripción de la variable independiente gestión del talento humano

Tabla 3: ¿Cómo calificaría la gestión del personal que presta servicios en su institución?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Prestación de Servicios del Personal – Bajo	5	12,5	12,5
	Prestación de Servicios del Personal – Medio	35	87,5	100,0
	Total	40	100,0	

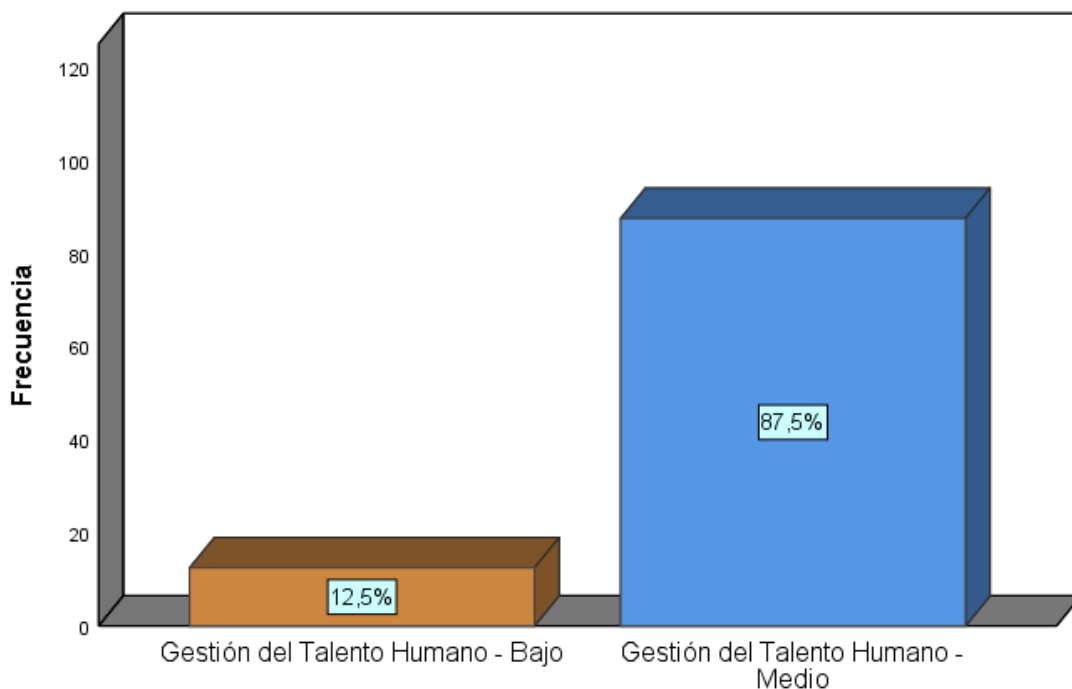


Figura 1: ¿Cómo calificaría la gestión del personal que presta servicios en su institución?

Se puede apreciar en la tabla 3 y figura 1 los resultados de frecuencia y porcentaje de la variable independiente gestión del talento humano, que ante el requerimiento para que califiquen los servicios que presta el personal que labora en la institución, mayoritariamente en un 82.5% (35 encuestados) calificaron el servicio en un nivel medio, en tanto que un 12.5% (5 encuestados) calificaron el servicio en

un nivel bajo. No podemos pasar desapercibido, que ningún encuestado califica el servicio como de nivel alto; en tal sentido, se demuestra que existe una insatisfacción al interior de la propia organización, en relación con el servicio que se viene brindando, tanto en la parte administrativa como al ciudadano.

a. Dimensión: Proceso de Selección del Personal

Tabla 4: *¿Se cumple en su institución los procedimientos establecidos en las normas, para la selección del personal?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Cumple con los Procedimientos de Selección de Personal – Bajo	17	42,5	42,5
	Cumple con los Procedimientos de Selección de Personal – Regular	18	45,0	87,5
	Cumple con los Procedimientos de Selección de Personal – Alto	5	12,5	100,0
	Total	40	100,0	

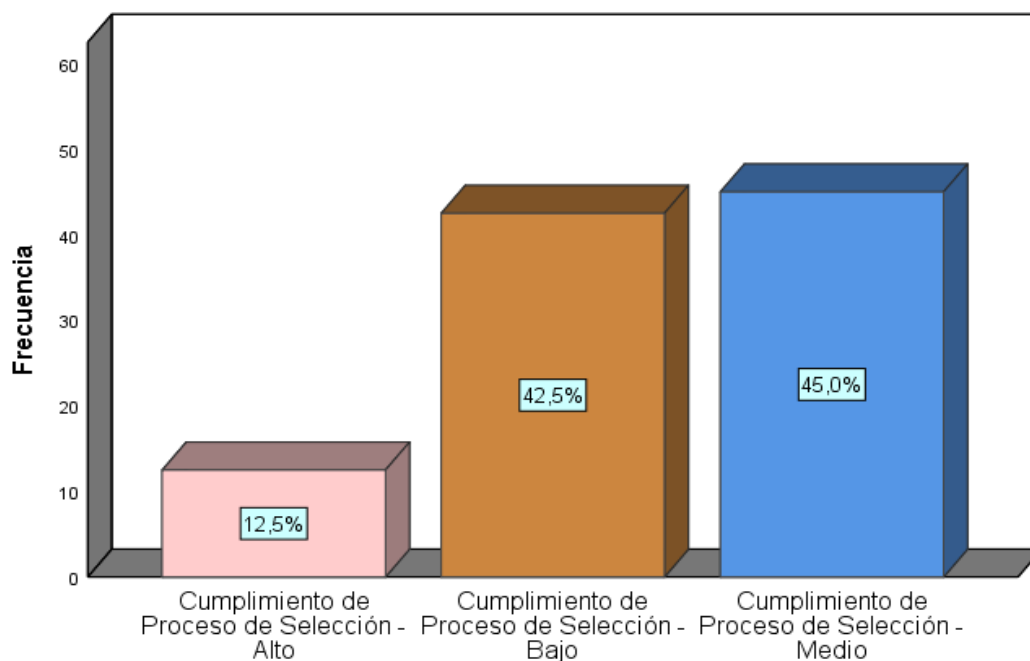


Figura 2: *¿ Se cumple en su institución los procedimientos establecidos en las normas, para la selección del personal?*

Se puede apreciar en la tabla 4 y figura 2 los resultados de frecuencia y porcentaje de la dimensión proceso de selección de personal, que ante el requerimiento para que indiquen si los funcionarios y servidores aplican las normas para la selección del personal que se incorporará a la institución, un 45.0% (18 encuestados) mencionaron que el nivel de cumplimiento es medio, es decir lo aplican de manera regular, un 42.5% (17 encuestados) contestaron que la aplican en nivel bajo, en tanto que un 12.5% (5 encuestados) respondieron que lo aplica en nivel alto; en tal sentido, se demuestra que, en la Municipalidad Distrital de Huaura, mayoritariamente en un 87.5% consideran que no están cumpliendo de acuerdo al marco legal establecido.

b. Dimensión: Capacitación Permanente del Personal

Tabla 5: *¿Se capacita permanentemente al personal en temas inherentes al desarrollo de sus funciones institucionales?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Capacitación Permanente del Personal – Medio	38	95,0	95,0
	Capacitación Permanente del Personal - Alto	2	5,0	100,0
	Total	40	100,0	

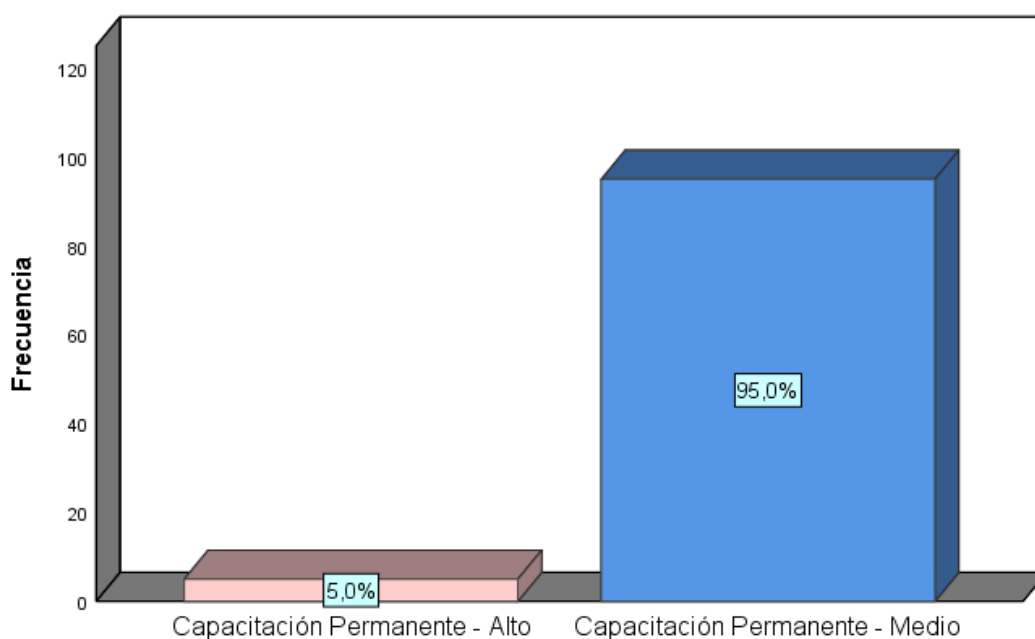


Figura 3: *¿Se capacita permanentemente al personal en temas inherentes al desarrollo de sus funciones institucionales?*

Se puede apreciar en la tabla 5 y figura 3 los resultados de frecuencia y porcentaje de la dimensión capacitación permanente del personal, que ante el requerimiento para que los funcionarios y servidores respondan si es política de la institución capacitar al personal en temas que lo ayuden a mejorar su rendimiento laboral, un 95.0% (38 encuestados) mencionaron que la capacitación es de un nivel medio o regular, es decir solo de manera esporádica, no existiendo un plan de capacitación que respete plazos y temas específicos, solo un 5.0% (2 encuestados) contestó que la aplican en nivel alto; en tal sentido, se demuestra que, en la Municipalidad Distrital de Huaura, tiene tareas pendientes en un tema tan relevante y que tiene incidencia directa con el logro de la eficacia y la eficiencia en el cumplimiento de las metas y objetivos.

c. Proceso de Retención del Personal

Tabla 6: ¿Se utilizan procedimientos para retener al personal que cumple sus labores de manera eficiente en la institución?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Proceso de Retención del Personal – Medio	35	87,5	87,5
	Proceso de Retención del Personal - Alto	5	12,5	100,0
	Total	40	100,0	

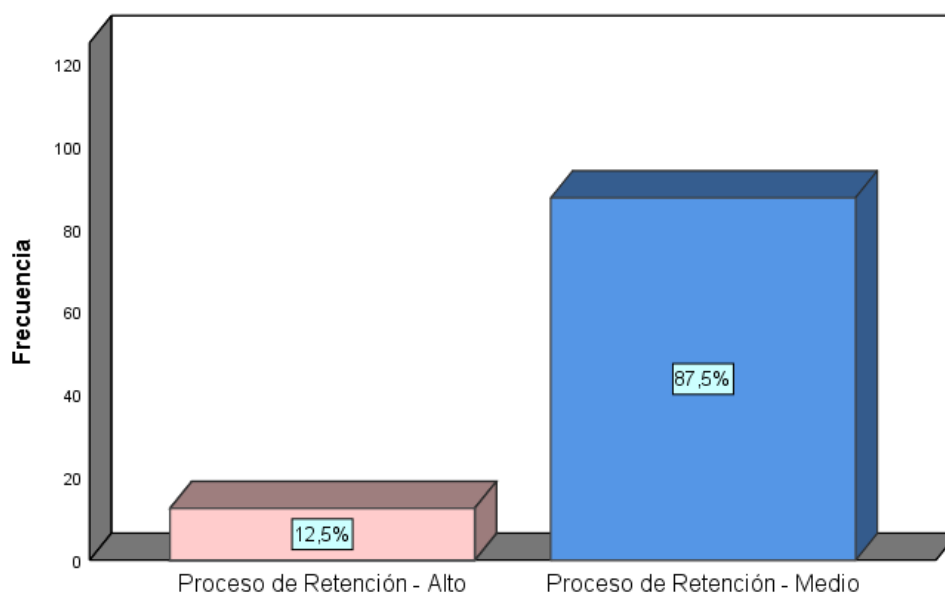


Figura 4: ¿ Se utilizan procedimientos para retener al personal que cumple sus labores de manera eficiente en su institución?

Se puede apreciar en la tabla 6 y figura 4 los resultados de frecuencia y porcentaje de la dimensión retención del personal, que ante la pregunta para que respondan si la institución les proporciona incentivos o los motiva para permanecer laborando más allá del tiempo establecido en los correspondientes contratos laborales, un 87.5% (35 encuestados) mencionaron que los procesos para retenerlos son de un nivel medio o regular, en tanto que solo un 12.5% (16 encuestados) contestaron que la aplican en nivel alto, en tanto que solo un 7.5% (5 encuestados) manifestaron que en un nivel alto si los incentivan a quedarse laborando; en tal sentido, se demuestra que, en la Municipalidad Distrital de Huaura, hay mucho que mejorar en ese aspecto, notándose que existe mucha movilidad del personal, es decir una rotación constante, como consecuencia de injerencia política, lo cual no permite profesionalizar el servicio público, no se genera la meritocracia, provocando que personal con capacidades y habilidades solo pasen eventualmente por la institución, dejando de contarse con personal con experiencia para solucionar los problemas que se suelen presentar.

4.1.2. Descripción de la variable Gestión Eficiente

Tabla 7: ¿Cómo calificaría usted la gestión administrativa y de servicios que se viene aplicando en la institución?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Gestión Eficiente – Medio	4	10,0	10,0
	Gestión Eficiente – Alto	36	90,0	100,0
	Total	40	100,0	

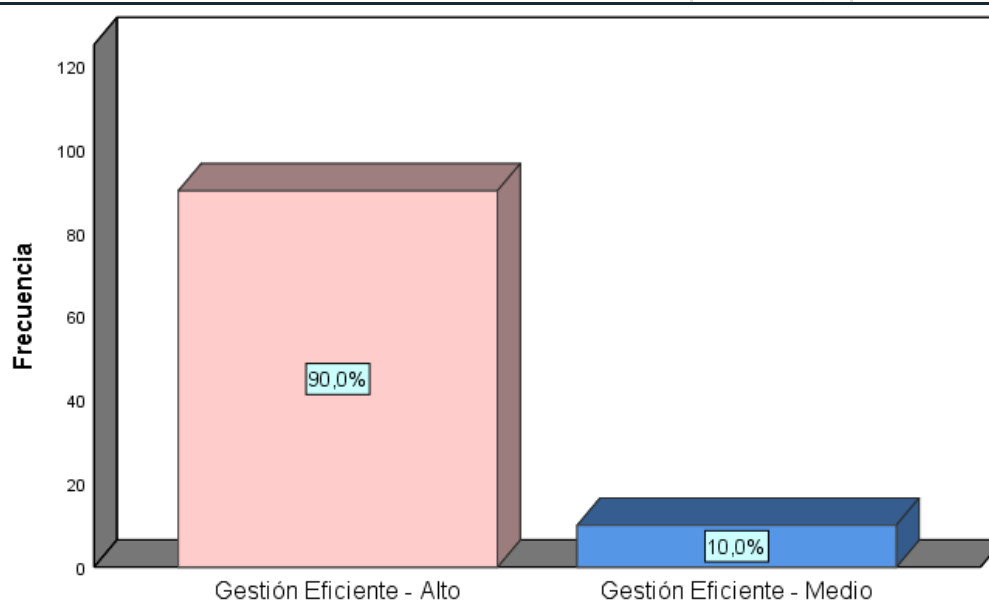


Figura 5: ¿Cómo calificaría usted la gestión administrativa y de servicios que se viene aplicando en la institución?

Se puede apreciar en la tabla 7 y figura 5 los resultados de frecuencia y porcentaje de la variable dependiente gestión eficiente, que ante el requerimiento para que respondan acerca de la calidad de la gestión que se viene aplicando en la institución, un 90.0% (36 encuestados) calificaron la gestión en un nivel alto, en tanto que un 10.0% (4 encuestados) calificaron la gestión en un nivel medio o regular; en tal sentido, se demuestra que, a pesar de los problemas mencionados en las dimensiones anteriores, en la Municipalidad Distrital de Huaura, mayoritariamente consideran positiva la gestión institucional.

a. Dimensión Servicios de Calidad

Tabla 8: *¿Cómo calificaría usted los servicios que presta la institución a la comunidad?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Prestación de Servicios de Calidad al Ciudadano – Medio	29	72,5	72,5
Prestación de Servicios de Calidad al Ciudadano - Alto	11	27,5	100,0
Total	40	100,0	

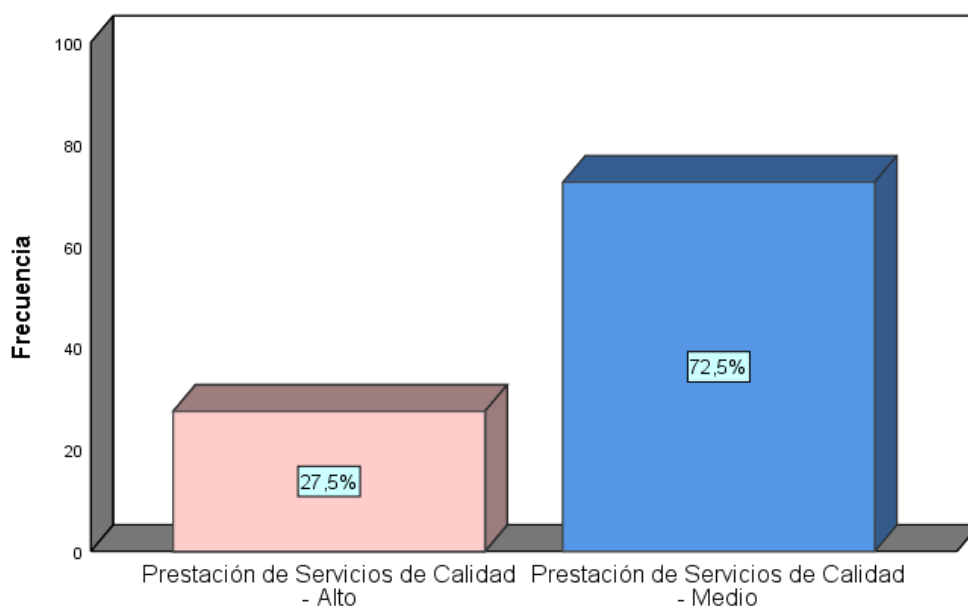


Figura 6: *¿Cómo calificaría usted los servicios que presta la institución a la comunidad?*

Se puede apreciar en la tabla 8 y figura 6 los resultados de frecuencia y porcentaje de la dimensión servicios de calidad, que ante la pregunta para que califiquen acerca de los servicios que viene brindando la institución a la comunidad, un 72.5% (29 encuestados) calificaron en un nivel medio o regular, en tanto que solo un 27.5% (11 encuestados) la calificaron en un nivel alto; en tal sentido, se demuestra que, en la Municipalidad Distrital de Huaura, mayoritariamente consideran de regular los servicios prestados a la comunidad, revelándose que hay aspectos que deben mejorarse, para llegar a un nivel óptimo, lo cual redundará en el logro de los objetivos y metas institucionales, así como tener la aceptación ciudadana.

b. Dimensión Cumplimiento de Metas Institucionales

Tabla 9: ¿Cree usted que la institución donde viene laborando, cumple con las metas institucionales establecidas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Cumplimiento de Metas – Medio	1	2,5	2,5
	Cumplimiento de Metas – Alto	39	97,5	100,0
	Total	40	100,0	

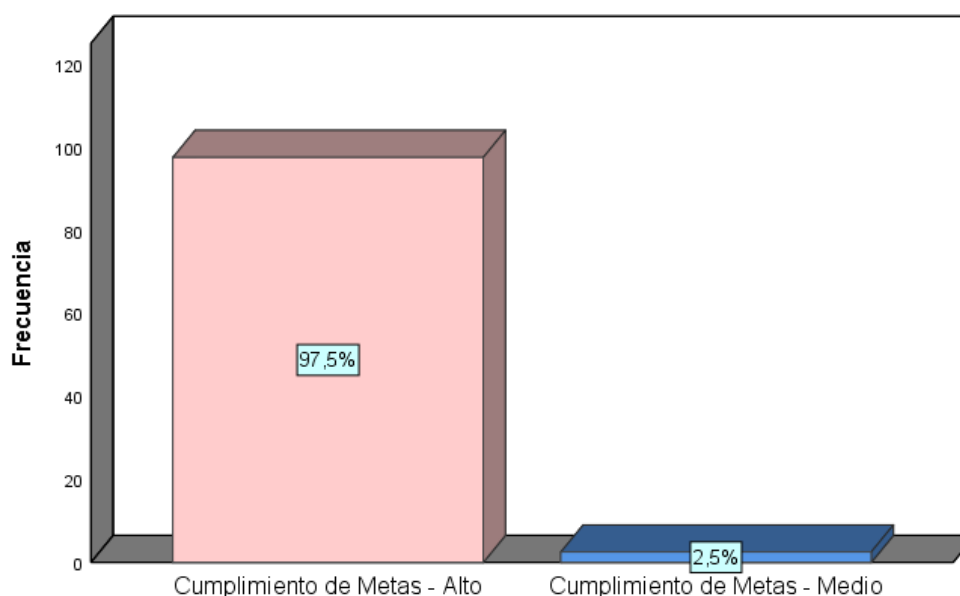


Figura 7: ¿Cree usted que la institución donde viene laborando, cumple con las metas institucionales establecidas?

Se puede apreciar en la tabla 9 y figura 7 los resultados de frecuencia y porcentaje de la dimensión cumplimiento de metas institucionales, que ante la pregunta para que manifiesten si se cumplen con las metas establecidas en los documentos de gestión, un 97.5% (39 encuestados) calificaron que el cumplimiento es de un nivel alto, en tanto que solo un 2.5% (1 encuestado) lo calificaron en un nivel medio; en tal sentido, se demuestra que, en la Municipalidad Distrital de Huaura, mayoritariamente consideran que si se tiene como política cumplir con las metas institucionales, esto es un buen indicador, pues a pesar de las dificultades y limitaciones el nivel de cumplimiento es alto.

c. Dimensión Satisfacción del Ciudadano

Tabla 10: *¿Considera usted que el ciudadano está satisfecho con los servicios que le presta el personal de la institución?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido Satisfacción del Ciudadano – Medio	1	2,5	2,5
Satisfacción del Ciudadano - Alto	39	97,5	100,0
Total	40	100,0	

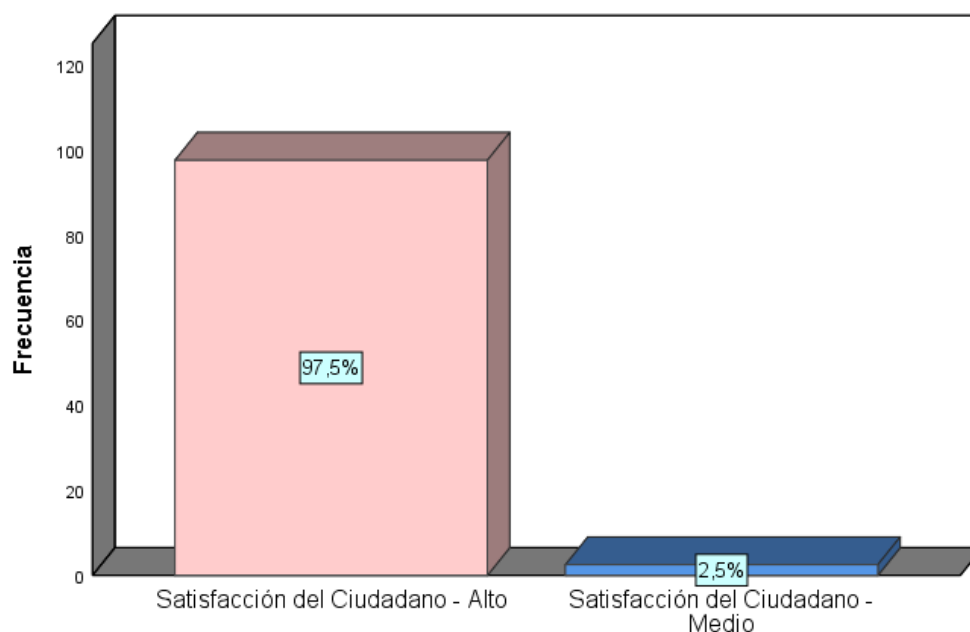


Figura 8: *¿Considera usted que el ciudadano está satisfecho con los servicios que le presta el personal de la institución?*

Se puede apreciar en la tabla 10 y Figura 8 los resultados de frecuencia y porcentaje de la dimensión satisfacción del ciudadano, los encuestados ante el requerimiento para que

manifiesten si creen que los ciudadanos están satisfechos con los servicios prestados por el personal que labora en la institución, un 97.5% (39 encuestados) piensan que el nivel de aceptación es alto, en tanto que un 2.5% (1 encuestado) mencionó que el nivel es medio o regular, se demuestra que, en la Municipalidad Distrital de Huaura, mayoritariamente se tiene una percepción, por lo menos de las mismos funcionarios y servidores, que la ciudadanía están satisfechas con los servicios que se les brinda, esto se pudo corroborar también, con la revisión del libro de reclamaciones, donde no hay mayores reclamos relacionados con la función del personal.

4.2. Contrastación de hipótesis

4.2.1. Prueba de hipótesis general

Formulación de hipótesis

Ho: No Existe relación significativa entre la Gestión del Talento Humano y la Gestión Eficiente en la Municipalidad Distrital de Huaura, 2021.

Ha: Existe relación significativa entre la Gestión del Talento Humano y la Gestión Eficiente en la Municipalidad Distrital de Huaura, 2021.

Estadística de prueba

Tabla 11: *Correlación entre la Gestión del Talento Humano y la Gestión Eficiente en la Municipalidad Distrital de Huaura*

			Gestión del Talento Humano	Gestión Eficiente
Rho de Spearman	Gestión del Talento Humano	Coeficiente de correlación	1,000	,837**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Gestión Eficiente	Coeficiente de correlación	,837**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 11, se encontró una relación lineal positiva estadísticamente significativa, considerable y directamente proporcional entre la variable gestión del talento humano y la variable gestión eficiente de la Municipalidad Distrital de Huaura, 2021 ($r_s = 0.837$, $p=0.000$). Toda vez que el p_v de 0,00 es menor a 0,05.

En este sentido, rechazamos la hipótesis nula, y aceptamos la hipótesis alterna, indicando que existe relación entre la variable gestión del talento humano y la variable gestión eficiente.

4.2.2. Prueba de hipótesis específica 1

Formulación de hipótesis

Ho: No Existe relación significativa entre el Proceso de Selección del Personal y la Gestión Eficiente en la Municipalidad Distrital de Huaura, 2021.

Ha: Existe relación significativa entre el entre el Proceso de Selección del Personal y la Gestión Eficiente en la Municipalidad Distrital de Huaura, 2021.

Estadística de prueba

Tabla 12: *Correlación entre la dimensión Proceso de Selección del Personal y la Gestión Eficiente en la Municipalidad Distrital de Huaura.*

		Proceso de Selección del Personal	Gestión Eficiente	
Rho de Spearman	Proceso de Selección del Personal	Coefficiente de correlación	1,000	,871**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
Gestión Eficiente	Gestión Eficiente	Coefficiente de correlación	,871**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 12, se encontró una relación lineal positiva estadísticamente significativa, considerable y directamente proporcional entre la dimensión proceso de selección del personal y la variable gestión eficiente en la Municipalidad Distrital de Huaura, 2021 ($r_s = 0.871$, $p=0.000$). Toda vez que el p_v de 0,00 es menor a 0,05.

En este sentido, rechazamos la hipótesis nula, y aceptamos la hipótesis alterna, indicando que existe relación entre la dimensión proceso de selección del personal y la variable gestión eficiente.

4.2.3. Prueba de hipótesis específica 2

Formulación de hipótesis

Ho: No Existe relación significativa entre la Capacitación Permanente del Personal y la Gestión Eficiente en la Municipalidad Distrital de Huaura, 2021.

Ha: Existe relación significativa entre el entre la Capacitación Permanente del Personal y la Gestión Eficiente en la Municipalidad Distrital de Huaura, 2021.

Estadística de prueba

Tabla 13: *Correlación entre la dimensión Capacitación Permanente del Personal y la Gestión Eficiente en la Municipalidad Distrital de Huaura*

		Capacitación Permanente	Gestión Eficiente	
Rho de Spearman	Capacitación Permanente del Personal	Coefficiente de correlación	1,000	,707**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
Gestión Eficiente		Coefficiente de correlación	,707**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 13, se encontró una relación lineal positiva estadísticamente significativa, considerable y directamente proporcional entre la dimensión capacitación permanente del personal y la variable gestión eficiente en la Municipalidad Distrital de Huaura, 2021 ($r_s = 0.707$, $p=0.000$). Toda vez que el p_v de 0.00 es menor a 0,05.

En este sentido, rechazamos la hipótesis nula, y aceptamos la hipótesis alterna, indicando que existe relación entre la dimensión capacitación permanente del personal y la variable gestión eficiente.

4.2.4. Prueba de hipótesis específica 3

Formulación de hipótesis

H₀: No Existe relación significativa entre el Proceso de Retención del Personal y la Gestión Eficiente en la Municipalidad Distrital de Huaura, 2021.

H_a: Existe relación significativa entre el entre Proceso de Retención del Personal y la Gestión Eficiente en la Municipalidad Distrital de Huaura, 2021.

Estadística de prueba

Tabla 14: *Correlación entre el Proceso de Retención del Personal y la Gestión Eficiente en la Municipalidad Distrital de Huaura.*

			Proceso de Retención del Personal	Gestión Eficiente
Rho de Spearman	Proceso de Retención del Personal	Coeficiente de correlación	1,000	,883**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Gestión Eficiente	Coeficiente de correlación	,883**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 14, se encontró una relación lineal positiva estadísticamente significativa, considerable y directamente proporcional entre la dimensión proceso de retención del personal y la variable gestión eficiente en la Municipalidad Distrital de Huaura, 2021 ($r_s = 0.883, p=0.000$). Toda vez que el p_v de 0,00 es menor a 0,05.

En este sentido, rechazamos la hipótesis nula, y aceptamos la hipótesis alterna, indicando que existe relación entre la dimensión proceso de retención del personal y la variable gestión eficiente.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

5.1. Discusión

Primera discusión:

Un primer aspecto, que reafirma lo manifestado por investigadores citados en los antecedentes del presente estudio, y corroborados por los resultados de las encuestas realizadas a autoridades, funcionarios y servidores de la Municipalidad Distrital de Huaura, revelan que la gestión del talento humano va a tener incidencia directa en la calidad de la gestión de la entidad pública, es decir en la medida que se implemente y sostenga una cultura organizacional que fomente la capacitación personal y profesional del personal que brinda servicios, tanto internamente en labores administrativas, como aquellos que trabajan directamente con la comunidad se estará en mejor predisposición para brindar servicios eficientes al ciudadano, razón de ser de la gestión pública municipal.

Segunda discusión

De acuerdo a lo manifestado en trabajos de investigación desarrollados por otros autores e incorporados en el marco teórico del presente estudio, las deficiencias en la gestión municipal muchas veces se originan, por no tener una cultura organizacional que promueva la meritocracia laboral en la institución. Esto se puede evidenciar, cuando no se realizan procesos transparentes de selección de personal para incorporarlos a la función pública, se privilegian aspectos nada técnicos como el ser parte de la organización política que asume la gestión, no se incorpora al personal en base a méritos académicos, profesionales. No se cumple muchas veces con el perfil del puesto laboral. Al no seleccionarse debidamente al personal, lo que se va a tener como resultado es prestación del servicio municipal deficiente, que se manifiesta en el no cumplimiento de los objetivos y metas.

Tercera discusión

Por otro lado, los resultados de las encuestas también nos revelan la necesidad de que la Municipalidad Distrital de Huaura, en la medida que tenga como propósito solucionar los problemas del ciudadano, tanto en sus requerimientos administrativos como de servicios públicos esenciales, debe tener como factor principal, contar con personal debidamente capacitado. La calidad del servicio público no solo implica, por parte del personal que tiene un cargo público, conocer sus funciones o responsabilidades, sino sobre todo sintonizar con las necesidades de la ciudadanía, es decir ser empáticos. Una gestión pública eficiente implica, no solo el desarrollo de infraestructura, sino sobre todo la posibilidad de propiciar la mejora de la calidad de vida de sectores más vulnerables de la población.

Cuarta discusión:

Por último, los resultados evidenciados en las respuestas de los encuestados y corroborados con la prueba de hipótesis correspondiente, nos permiten afirmar que no existe una política institucional que promueva y motive a que al personal que tiene el talento y la predisposición para desarrollarse en la gestión municipal, se le retenga y se le promueva a mejores cargos, con mejores beneficios. Es una práctica común, que cada gestión municipal incorpore personal de confianza en áreas claves, generándose problemas en la prestación de los servicios, por cuanto muchos de ellos ingresan recién a aprender las funciones propias del cargo. Esto va a generar molestias del ciudadano, quien es el que percibe las deficiencias en la prestación de los servicios municipales.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

Primera Conclusión

Como resultado de la aplicación de la prueba estadística denominada correlación de Spearman, con la finalidad de probar la hipótesis general de investigación, se ha podido establecer que existe una relación de nivel alto y significativo entre las variables gestión del talento humano y gestión eficiente en la Municipalidad Distrital de Huaura ($r_s = 0,837$, $p = 0,000$), lo cual nos lleva a inferir que en la medida que la gestión del talento humano se adopte como parte de la cultura de la organización, de una manera sostenida y planificada, se estará en mejores posibilidades de lograr que la entidad logre una gestión eficiente; es decir con altos niveles de satisfacción al ciudadano, lo cual a su vez provocaría que este contribuya tributariamente con su municipalidad, generándose un círculo virtuoso.

Segunda Conclusión

Como resultado de la aplicación de la prueba estadística denominada correlación de Spearman, con la finalidad de probar la hipótesis específica 01, se ha podido establecer que existe una relación de nivel alto y significativo entre la dimensión proceso de selección del personal y la variable gestión eficiente en la Municipalidad Distrital de Huaura ($r_s = 0,871$, $p = 0,000$), lo cual nos lleva a concluir que la gestión eficiente de una entidad que está estrechamente relacionada con la prestación de servicios a la comunidad, radica en seleccionar de manera correcta, al personal que se va a encargar de desarrollar, tanto las funciones administrativas, como la atención al público en cuanto a sus necesidades y requerimientos de servicios.

Tercera Conclusión

Como resultado de la aplicación de la prueba estadística denominada correlación de Spearman, con la finalidad de probar la hipótesis específica 02, se ha podido establecer que existe una relación de nivel alto y significativo entre la dimensión capacitación permanente del personal y la variable gestión eficiente en la Municipalidad Distrital de Huaura ($r_s = 0,707$, $p = 0,000$), lo cual nos lleva a concluir que no basta con llevar a cabo un adecuado proceso de selección del personal, es decir su incorporación al servicios municipal, sino que la dinámica de nuestra sociedad demanda que este personal se está capacitando permanentemente, tantos en temas de gestión municipal como del trato que debe brindar al ciudadano en sus requerimientos de solución a su problemas.

Cuarta Conclusión

Como resultado de la aplicación de la prueba estadística denominada correlación de Spearman, con la finalidad de probar la hipótesis específica 03, se ha podido establecer que existe una relación de nivel alto y significativo entre la dimensión retención del personal y la variable gestión eficiente en la Municipalidad Distrital de Huaura ($r_s = 0,883$, $p = 0,000$), lo cual nos lleva a concluir que no es conveniente que las entidades en general presenten un indicador alto de movilidad del personal, es decir que continuamente esté ingresando y saliendo de la institución, por cuanto esto va a originar que no se interiorice en la problemática y no pueda desarrollar las competencias necesarias para resolver los problemas administrativos y de servicio a la comunidad. El éxito de una gestión pública implica tener personal con la suficiente capacidad y experiencia para resolver los problemas que se van a presentar.

6.2. Recomendaciones

Primera Recomendación:

Se recomienda que la Municipalidad Distrital de Huaura adopte de forma corporativa una cultura organizacional tendiente a gestionar eficientemente el recurso más valioso de una institución, como lo es el recurso humano. Esto debe significar la planificación de actividades permanentes que garanticen una correcta selección del personal, propiciar su capacitación permanente y motivarlo para que desarrolle una carrera pública en base a sus méritos personales, de tal manera que adquiera experiencia y habilidades en el desarrollo de sus funciones.

Segunda recomendación:

Se recomienda que la Municipalidad Distrital de Huaura a través de su organismo correspondiente, el área de recursos humanos, cuando necesite incorporar personal a la institución, realice procesos transparentes, técnicamente sustentados y que concluya con la elección de las personas que cumplan con el perfil técnico y profesional que el puesto laboral demanda.

Tercera recomendación:

Se recomienda que la Municipalidad Distrital de Huaura, como política institucional, en coordinación con el área de recursos humanos, realice un conjunto de actividades de capacitación permanente del personal, no sólo en temas relacionados al cargo o función encomendada, sino en la forma como atender y brindar el servicio de una manera eficiente, con empatía, al ciudadano que solicita la solución de un problema de ámbito municipal.

Cuarta recomendación:

Se recomienda que la Municipalidad Distrital de Huaura, como parte de la cultura institucional, promueva que el personal debidamente evaluado, no solo en temas de conocimiento del cargo, sino también del trato al ciudadano, desarrolle una carrera pública, promoviendo su ascenso y mejoras remunerativas y dándole la oportunidad de un desarrollo personal. Deben desterrarse prácticas como el de incorporar personal solo por cuestiones políticas, porque se termina teniendo recurso humano sin una predisposición a cumplir eficientemente con sus funciones.

REFERENCIAS

7.1 Fuentes bibliográficas

- Alvarez, F. (2016). La organización de la administración presupuestaria central en España: análisis del impacto. (*Tesis Doctoral*). Universidad Complutense de Madrid, Madrid.
- Anchundia, A., & Cuesta, A. (02 de setiembre de 2018). Sistema de gestión del talento humano y su influencia en el nivel académico de la carrera de Ingeniería Industrial de la Universidad Técnica de Manabí. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(4).
- Barrios-Hernández , K., Olivero-Vega , E., & Figueroa-Saumet, B. (abril de 2020). Condiciones de gestión del talento humano que favorezcan el desarrollo de capacidades dinámicas. *Revista Información Tecnológica*, 31(2).
- Cedeño Velasco, A. (2019). Las estrategias gerenciales como base fundamental para la administración en los negocios. *Universidad y Sociedad*, 11, 5, 191-200. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v11n5/2218-3620-rus-11-05-191.pdf>
- Díaz, V. (2009). *Metodología de la investigación científica y bioestadística*. Santiago de Chile: RIL Editores.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación* (Quinta ed.). México D.F.: Mc. Graw-Hill/Interamericana Editores S.A.
- Jara, A. (2019). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral de los trabajadores de la Administración central del Ministerio de Salud, 2018. (*Tesis de Doctorado*). Escuela de Pos Grado de la Universidad César Vallejo, Lima-Perú.

Rojas, J. (2022). Relación de la Gestión del Talento Humano con la Gestión Pública en una entidad Administradora de Educación. (*Tesis de Maestría*). Escuela de Pos Grado de la Universidad César Vallejo, Lima-Perú.

Taípe, O. (2017). El desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Acobamba Huancavelica- 2016. (*Tesis de Licenciatura*). Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes, Huancayo-Perú.

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de Consistencia

“Gestión del Talento Humano y su relación con la Gestión Eficiente en la Municipalidad Distrital de Huaura, 2021”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA PRINCIPAL: ¿De qué forma la Gestión del Talento Humano influye significativamente en la Gestión Eficiente en la Municipalidad Distrital de Huaura, 2021?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</p> <p>1. ¿De qué forma la Gestión del Talento Humano influye significativamente en la Gestión Eficiente en la Municipalidad Distrital de Huaura, 2021, a través de la aplicación de los Procesos de Selección?</p> <p>2. ¿De qué forma la Gestión del Talento Humano influye significativamente en la Gestión Eficiente en la Municipalidad Distrital de Huaura, 2021, a través de la Capacitación Permanente?</p> <p>3. ¿De qué manera la Gestión del Talento Humano influye significativamente en la Gestión Eficiente en la Municipalidad Distrital de Huaura, 2021, a través de los Procesos de Retención?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Demostrar la forma en que la Gestión del Talento Humano, influye significativamente en la Gestión Eficiente en la Municipalidad Distrital de Huaura, 2021.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <p>1. Analizar la forma en que la Gestión del Talento Humano influye significativamente en la Gestión Eficiente en la Municipalidad Distrital de Huaura, 2021, a través de la aplicación de los Procesos de Selección.</p> <p>2. Describir la forma en que la Gestión del Talento Humano influye significativamente en la Gestión Eficiente en la Municipalidad Distrital de Huaura, 2021, a través de la Capacitación Permanente.</p> <p>3. Establecer la forma en que la Gestión del Talento Humano influye significativamente en la Gestión Eficiente en la Municipalidad Distrital de Huaura, 2021, a través de los Procesos de Retención</p>	<p>HIPÓTESIS PRINCIPAL: La Gestión del Talento Humano influye significativamente en la Gestión Eficiente en la Municipalidad Distrital de Huaura, 2021.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</p> <p>1. La Gestión del Talento Humano influye significativamente en la Gestión Eficiente en la Municipalidad Distrital de Huaura, 2021, a través de la aplicación de los Procesos de Selección.</p> <p>2. La Gestión del Talento Humano influye significativamente en la Gestión Eficiente en la Municipalidad Distrital de Huaura, 2021, a través de la Capacitación Permanente.</p> <p>3. La Gestión del Talento Humano influye significativamente en la Gestión Eficiente en la Municipalidad Distrital de Huaura, 2021, a través de los Procesos de Retención.</p>	<p>X. VARIABLE INDEPENDIENTE Gestión del Talento Humano</p> <p>DIMENSIONES: X.1. Procesos de Selección X.2. Capacitación Permanente X.3. Procesos de Retención</p> <p>INDICADORES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Perfil de puestos • Candidatos con competencias • Costos de Reclutamiento • Desarrollar competencias individuales • Creación de nuevas competencias • Costos de capacitación • Aumento de la productividad • Motivación permanente al personal <p>Y. VARIABLE DEPENDIENTE Gestión Eficiente</p> <p>DIMENSIONES: Y.1. Servicios de calidad Y.2. Cumplimiento de metas Y.3. Satisfacción del ciudadano</p> <p>INDICADORES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios administrativos eficientes • Servicios públicos eficientes • Productividad del personal • Calidad del gasto • Transparencia de la gestión • Rendición de cuentas • Calidez en la atención • Optimización de recursos • Cumplimiento de metas institucionales 	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN: Básica.</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN: Descriptivo – correlacional</p> <p>ENFOQUE: Estudio cuantitativo Diseño no experimental, trabajo de campo y análisis documental</p> <p>Responde a la siguiente fórmula: $M = O_x r O_y$ M = Muestra. O = Observación. X = Gestión del Talento Humano Y = Gestión Eficiente r = Relación de variables</p> <p>POBLACIÓN: La población estará compuesta por 40 personas entre autoridades, funcionarios y servidores de la Municipalidad Distrital de Huaura o.</p> <p>MUESTRA: Estará constituida por 40 personas entre autoridades, funcionarios y servidores de la Municipalidad Distrital de Huaura.</p>

Cuestionario para medir la variable Gestión del Talento Humano

A.- Presentación:

Estimado(a) trabajador(a), el presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad obtener información sobre la gestión del talento humano en la Municipalidad Distrital de Huaura, opiniones personales que son de gran importancia para la investigación.

B.- Datos generales:

1.- Ocupación:

2.- Sexo: Femenino Masculino

C.- Indicaciones:

- ✓ Este cuestionario es anónimo. Por favor responda con sinceridad.
- ✓ Lee detenidamente cada ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas.
- ✓ Contesta a las preguntas marcando con una “X” en un solo recuadro que, según tu opinión.
- ✓ La escala, código y valoración de calificación es la siguiente:

Escala	Código	Valores
Nunca	N	1
Casi nunca	CN	2
Algunas veces	AV	3
Casi siempre	CS	4
Siempre	S	5

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Nº	ITEMS	VALORACIÓN				
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	1 N	2 CN	3 AV	4 CS	5 S
I	PROCESOS DE SELECCIÓN					
1	¿Tiene la entidad definida claramente el perfil del puesto de trabajo antes de convocar al proceso de selección?					
2	¿Se verifica que la plaza de trabajo está considerada en los documentos de gestión de la institución?					
3	¿Se cuenta con el presupuesto correspondiente para el pago del personal que se va a seleccionar?					
4	¿Se tiene establecido procedimientos técnicos, independientes y transparentes que salvaguarden el proceso de selección?					
5	¿Se realizan las pruebas adecuadas para asegurar que el personal que se está seleccionando responda a las necesidades de la institución?					
II	CAPACITACIÓN PERMANENTE					
6	¿Una vez seleccionado e incorporado el personal ganador de una plaza laboral, se le realiza acciones de inducción?					
7	¿Cuenta la entidad con un plan de capacitación del personal?					
8	¿Se realizan estudios técnicos para identificar en que áreas o departamentos se requiere priorizar las labores de capacitación?					
9	¿Se cuenta con una política que busque incentivar o reconocer al personal que participa en las actividades de capacitación?					
10	¿Se toma en cuenta los requerimientos, reclamos, quejas de los ciudadanos, relacionados con el personal para mejorar el rendimiento vía capacitación ?					
III	PROCESOS DE RETENCIÓN					
11	¿Se cuenta con una política que permita al personal hacer una línea de carrera dentro de la institución?					
12	¿Se cuenta con una política que busque la equidad remunerativa, que privilegie los méritos y responsabilidades del personal?					
13	¿Se incentiva al personal que tiene más productividad o que muestra más compromiso en el desempeño de sus funciones?					
14	¿Se promueve un clima laboral que permita que el personal se sienta cómodo, satisfecho y con deseos de mejorar en el desarrollo de los procesos administrativos u operativos?					
15	¿Se cuenta con políticas orientadas a escuchar las demandas del personal, no solo en temas laborales, sino en sus problemas personales?					

Cuestionario para medir la variable Gestión Eficiente

A.- Presentación:

Estimado(a) señor(a), el presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad obtener información sobre la gestión eficiente en la Municipalidad Distrital de Huaura, cuyas opiniones personales son de gran importancia para la investigación.

B.- Datos generales:

1.- Trabajador:

2.- Sexo: Femenino Masculino

C.- Indicaciones:

- ✓ Este cuestionario es anónimo. Por favor responde con sinceridad.
- ✓ Lee detenidamente cada ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas.
- ✓ Contesta a las preguntas marcando con una “X” en un solo recuadro que, según tu opinión.
- ✓ La escala, código y valoración de calificación es la siguiente:

Escala	Código	Valores
Nunca	N	1
Casi nunca	CN	2
Algunas veces	AV	3
Casi siempre	CS	4
Siempre	S	5

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE GESTIÓN EFICIENTE

Nº	ITEMS	VALORACIÓN				
	GESTIÓN EFICIENTE	1 N	2 CN	3 AV	4 CS	5 S
I	SERVICIOS DE CALIDAD					
1	¿Se tiene diseñada e implementada una gestión pública que privilegie la prestación de servicios con estándares de calidad?					
2	¿Se controla que los servicios que presta la institución cuenten con los estándares de calidad que la población requiere?					
3	¿Se capacita permanentemente al personal que interactúa directamente con la ciudadanía para atenderlos de la mejor forma?					
4	¿Se trabaja bajo el enfoque de gestión por procesos, especialmente en los servicios que necesitamos dar respuesta al ciudadano?					
5	¿Se efectúa internamente evaluaciones periódicas para determinar si efectivamente se está brindando servicios de calidad al ciudadano ?					
II	CUMPLIMIENTO DE METAS					
6	¿La entidad se gestiona en base al cumplimiento de las metas y objetivos establecidos en sus instrumentos de gestión?					
7	¿Se promueve al interior de la entidad que todo el personal se comprometa en el cumplimiento de las metas establecidas?					
8	¿Se incentiva al personal por el cumplimiento de las metas aprobadas?					
9	¿Se pone en conocimiento al personal de la entidad los objetivos y metas a cumplir en el año fiscal?					
10	¿Las autoridades y funcionarios ejercen un liderazgo e impulsan el cumplimiento de los objetivos y metas?					
III	SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO					
11	¿Se controla y monitorea permanentemente el libro de reclamaciones, para identificar y verificar las falencias institucionales?					
12	¿Se tiene como política trabajar con indicadores que midan el grado de satisfacción del ciudadano con relación a los servicios prestados?					