



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE
SERVICIOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
OYÓN, 2019.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN**

**PRESENTADO POR LA BACHILLER:
LOREN NATHALY BERROCAL ALCEDO**

**ASESOR:
DRA. VIVIANA INES VELLON FLORES**

Huacho – Perú

2020

MIEMBROS DEL JURADO EVALUADOR

Dr. Manuel Alberto Patroni Bazalar
Presidente

Dr. Miguel Angel Luna Neyra
Secretario

Dr. Policarpo Diomedes Márquez Valencia
Vocal

Dra. Viviana Inés Vellón Flores
Asesor

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de tesis a Dios a mis padres y hermanos. A Dios porque ha estado conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar, a mis padres, quienes estuvieron en todo momento conmigo y sin ante ello olvidarme de mis hermanos familia Berrocal Alcedo quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento. A nuestros profesores, por su esmero y apoyo en estos años de mi vida universitaria.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por regalarme un día más de vida lleno de fortaleza, que fue fundamental para poder terminar mi carrera con éxito y a todos mis profesores de la escuela de Administración.

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS	VII
ÍNDICE DE FIGURAS	VIII
RESUMEN	IX
ABSTRACT	X
INTRODUCCIÓN	XI

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

I.1. Descripción de la realidad problemática	01
I.2. Formulación del Problema	03
I.2.1. Problema General	03
I.2.2. Problemas Específicos	03
I.3. Objetivos de la Investigación	03
I.3.1. Objetivo General	03
I.3.2. Objetivos Específicos	04
I.4. Justificación de la investigación	04
I.5. Delimitación del estudio	04
I.6. Viabilidad del estudio	05

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación	06
2.2. Bases Teóricas	09
2.3. Definiciones conceptuales	34
2.4. Formulación de las hipótesis	43
2.4.1. Hipótesis General	43
2.4.2. Hipótesis Específicas	43

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico	44
3.1.1. Tipo de investigación	44
3.1.2. Nivel de investigación	44
3.1.3. Diseño	44
3.1.4. Enfoque	44
3.2. Población y muestra	45
3.3. Operacionalización de variables e indicadores	47
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	48
3.4.1. Técnicas a emplear	48
3.4.2. Descripción de los instrumentos	48
3.5. Técnicas para el procesamiento de la información	50

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Presentación de tablas, figuras e interpretaciones	51
---	----

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión	73
5.2. Conclusiones	75
5.3. Recomendaciones	76

CAPÍTULO VI

FUENTES DE INFORMACIÓN

6.1. Fuentes bibliográficas	77
6.2. Fuentes electrónicas	79

ANEXO

1. Cuestionario 01	81
2. Cuestionario 02	83

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Género de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Oyón	50
Tabla 2.	Edad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Oyón	51
Tabla 3.	Grado académico de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Oyón	52
Tabla 4.	Género de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Oyón	53
Tabla 5.	Edad de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Oyón	54
Tabla 6.	Integración de personas	55
Tabla 7.	Organización de personas	56
Tabla 8.	Retención de personas	57
Tabla 9.	Desarrollo de personas	58
Tabla 10.	Evaluación de personas	59
Tabla 11.	Elementos tangibles	60
Tabla 12.	Fiabilidad	61
Tabla 13.	Capacidad de respuesta	62
Tabla 14.	Seguridad	63
Tabla 15.	Empatía	64
Tabla 16.	Pruebas de normalidad	65
Tabla 17.	Correlación de Rho de Spearman entre la gestión de talento humano y la calidad de servicio	66
Tabla 18.	Correlación de Rho de Spearman entre la integración de personas y la calidad de servicio	67
Tabla 19.	Correlación de Rho de Spearman entre la organización de personas y la calidad de servicio	68
Tabla 20.	Correlación de Rho de Spearman entre la retención de personas y la calidad de servicio	69
Tabla 21.	Correlación de Rho de Spearman entre el desarrollo de personas y la calidad de servicio	70
Tabla 22.	Correlación de Rho de Spearman entre la evaluación de personas y la calidad de servicio	71

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Género de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Oyón	50
Figura 2.	Edad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Oyón	51
Figura 3.	Grado académico de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Oyón	52
Figura 4.	Género de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Oyón	53
Figura 5.	Edad de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Oyón	54
Figura 6.	Integración de personas	55
Figura 7.	Organización de personas	56
Figura 8.	Retención de personas	57
Figura 9.	Desarrollo de personas	58
Figura 10.	Evaluación de personas	59
Figura 11.	Elementos tangibles	60
Figura 12.	Fiabilidad	61
Figura 13.	Capacidad de respuesta	62
Figura 14.	Seguridad	63
Figura 15.	Empatía	64

RESUMEN

Objetivo: Establecer de que manera la gestión del talento humano influye en la calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de Oyón, 2019. **Métodos:** La investigación es de tipo aplicada, de nivel explicativo, de diseño no experimental, y de enfoque mixta. La población fue 400 personas de la Municipalidad Provincial de Oyón, la muestra fue 196 personas de la Municipalidad Provincial de Oyón. Se consideraron las dimensiones: integración de personas, organización de personas, retención de personas, desarrollo de personas, evaluación de personas, elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía. Se realizó la confiabilidad por preguntas para las dos variables: Gestión del talento humano y Calidad de servicio, dando como resultado un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0,904 & 0,908 correspondientemente. **Resultados:** Respecto a la “Gestión del talento humano”, el 44,6% mencionaron que la municipalidad no maneja una eficiente planeación de los recursos humanos, el 38,4% mencionó que la municipalidad no cuenta con un manual de organización y funciones, el 47,7% mencionó que las remuneraciones y retribuciones que otorga la municipalidad a su personal no son las adecuadas, 47,7% de los encuestados manifestaron que la municipalidad no capacita a su personal, 36,9% mencionaron que la municipalidad no cuenta con un sistema donde contenga los datos sus trabajadores. Así mismo, respecto a la “Calidad de servicios”, el 38,2% mencionó que las oficinas de la municipalidad no se encuentran en buenas condiciones, el el 55% mencionó que la municipalidad no brinda un servicio sin errores, el 41,4% mencionó que el personal de la municipalidad no le brinda una rápida atención, el 25.2% mencionó que la municipalidad no se preocupa por la inexistencia de peligros, el 51.9% de los encuestados manifestaron que la municipalidad no se preocupa en conocer al usuario. **Conclusión:** Con el estudio se determinó que la gestión del talento humano influye significativamente en la calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de Oyón, 2019. Lo cual se verifica con el coeficiente de correlación de Spearman (sig. bilateral o p_valor = 0,00 < 0,05; Rho = 0,535**).

Palabras clave: *integración de personas, organización de personas, retención de personas, desarrollo de personas, evaluación de personas.*

ABSTRACT

Objective: To establish how the management of human talent influences the quality of services in the Provincial Municipality of Oyón, 2019. **Methods:** The research is of an applied type, explanatory level, non-experimental design, and mixed focus. The population was 400 users of the Provincial Municipality of Oyón, the sample was 196 users of the Provincial Municipality of Oyón. The dimensions were considered: integration of people, organization of people, retention of people, development of people, evaluation of people, tangible elements, reliability, responsiveness, security, empathy. Reliability was made by questions for the two variables: Human talent management and Quality of service, resulting in a Cronbach's alpha coefficient of 0.904 & 0.908 correspondingly. **Results:** Regarding the "Management of human talent", 44,6% mentioned that the municipality does not manage an efficient planning of human resources, 38,4% mentioned that the municipality does not have an organization and functions manual, 47,7% mentioned that the salaries and remuneration granted by the municipality to its staff are not adequate, 47,7% of the respondents stated that the municipality does not train its staff, 36,9% mentioned that the municipality does not count with a system where your workers contain data. Likewise, regarding the "Quality of services", 38,2% mentioned that the offices of the municipality are not in good condition, 55% mentioned that the municipality does not provide a service without errors, 41,4 % mentioned that the staff of the municipality does not provide quick attention, 25,2% mentioned that the municipality does not care about the absence of hazards, 51,9% of respondents said that the municipality does not care about knowing the user. **Conclusion:** "With the study it was determined that the management of human talent significantly influences the quality of services in the Provincial Municipality of Oyón, 2019. Which is verified with the Spearman correlation coefficient (bilateral sig. Or $p_value = 0,00 < 0.05$; $Rho = 0,535 **$).

Keywords: *integration of people, organization of people, retention of people, development of people, evaluation of people.*

INTRODUCCIÓN

Actualmente las entidades que integran el ámbito público se enfocan en conseguir ventaja competitiva, por ello la gestión del talento humano se ha transformado en un elemento esencial para que las entidades puedan alcanzar sus objetivos. Una estructura de gestión de talento humano en una entidad permite la medición y administración del desenvolvimiento de los trabajadores por medio de la formación, el feedback y el apoyo que les proporcione un panorama claro de sus objetivos personales y organizacionales. Una organización valora a un colaborador por sus competencias como sus conocimientos, sus aptitudes, sus valores, y sus aportes para la consecución de las metas dentro de la organización, porque solo así se puede ser competitivo. Con colaboradores competitivos se puede alcanzar altos índices de eficiencia y eficacia en los resultados como también el aumento de la productividad, de tal forma que se brinda y gestiona los servicios públicos con una mejor calidad que resulte beneficiosa para la población. Las instituciones gubernamentales que enriquezcan el talento humano por medio de la capacitación incentivan una cultura de compromiso de servicio a la comunidad que posibilita el desarrollo organizacional óptimo. Asimismo, se debe tener presente la relevancia de la calidad de servicio ya que refleja la imagen de la institución positivamente o negativamente dependiendo de la acción estratégica que se emplee, la gestión de desarrollo y la gestión de rendimiento que son factores clave para mantener activos al personal, que en buena parte la calidad del potencial humano es esencial para alcanzar la misión, visión, fines organizacionales de la entidad.

Es por ello que tiene como objetivo general la presente investigación el establecer de que manera la gestión del talento humano influye en la calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de Oyón, 2019

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

La comuna edil de Oyón tiene como visión fortalecer el gobierno de Régimen Especial de la provincia, efectuando un moderno modelo de gestión, centrado en la transparencia, concertación, autoridad y liderazgo, proyección y excelencia. Para lograrlo emplea las competencias de la región con herramientas correctas y planificadamente; refuerza la administración modulada y los instrumentos de participación ciudadana y de conexión entre distritos y regiones incrementando las aptitudes humanas y métodos para la gestión institucional.

Actualmente las entidades que integran el ámbito público se enfocan en conseguir ventaja competitiva, por ello la gestión del talento humano se ha transformado en un elemento esencial para que las entidades puedan alcanzar sus objetivos. Una estructura de gestión de talento humano en una entidad permite la medición y administración del desenvolvimiento de los trabajadores por medio de la formación, el feedback y el apoyo que les proporcione un panorama claro de sus objetivos personales y organizacionales. Una organización valora a un colaborador por sus competencias como sus conocimientos, sus aptitudes, sus valores, y sus aportes para la consecución de las metas dentro de la organización, porque solo así se puede ser competitivo. Con colaboradores competitivos se puede alcanzar altos índices de eficiencia y eficacia en los resultados como también el aumento de la productividad, de tal forma que se brinda y gestiona los servicios públicos con una mejor calidad que resulte beneficiosa para la población. Las instituciones gubernamentales que enriquezcan el talento humano por medio de la capacitación incentivan una cultura de compromiso de servicio a la comunidad que posibilita el desarrollo organizacional óptimo. Asimismo, se debe tener presente la relevancia de la calidad de servicio ya que refleja la imagen de la institución positivamente o negativamente dependiendo de la acción estratégica que se emplee, la gestión de desarrollo y la gestión de rendimiento que son factores clave para mantener activos al personal, que en buena parte la calidad del potencial humano es esencial para alcanzar la misión, visión, fines organizacionales de la entidad.

La relevancia de esta gestión se encuentra en el requerimiento de saber y ordenar a los empleados con el fin que, al llevar a cabo sus tareas, lo que se obtiene sea óptimo. Los gerentes de Recursos Humanos necesitan tomar previsiones para controlar el criterio humano en la entidad, con la finalidad de armonizar la fuerza de trabajo (Mazabel, 2011, pág. 37).

En relación a la gestión del talento humano en la Municipalidad Provincial de Oyón se ha manifestado problemas como falta de comunicación entre las áreas es deficiente; el personal de recursos humanos realiza un inadecuado reclutamiento y selección del personal; inadecuadas relaciones interpersonales entre trabajadores; mala comunicación de los gerentes con el personal; bajo nivel de identificación del personal.

La calidad de servicio es de gran relevancia ya que es un grupo de rasgos y propiedades de la misma que observa requerimientos interiores y exteriores, implícitos o explícitos, que lo vuelven adecuado para cubrir las necesidades del usuario. (Sánchez, 2015, pág. 390).

En la Municipalidad Provincial de Oyón enfrenta una serie de problemas deficientes en la calidad de servicio que se otorga a la comunidad, problemas como el uso de máquinas antiguas, la municipalidad no cuenta con una buena red de internet por lo que se hace más tardío la atención de los usuarios, la municipalidad trabaja con sistemas antiguos que son muy lentos, los trabajadores no cuentan las herramientas adecuadas para brindar un servicio eficiente; la falta de motivación por parte del personal por alcanzar los rangos de servicio de calidad o resolver problemas que se presenten con los ciudadanos; falta de capacitación pues el personal no tiene entrenamiento y tampoco conocimiento sobre los servicios que ofrecen; no se tiene una estrategia para el servicio del usuario lo que ha generado no alcanzar los mejores resultados; otro motivo es la falta de compromiso, el personal siente que la institución no valora su desempeño.

Si la Municipalidad Provincial de Oyón no pone énfasis en los puntos antes mencionados continuarán teniendo falencias al ofrecer servicios afectando principalmente a los ciudadanos y por ende reflejar una mala imagen de la institución.

La Municipalidad Provincial de Oyón tiene que entender la importancia de realizar una buena gestión de talento humano con el objetivo de desarrollar e

implementar estrategias adecuadas que permita dar mejoras en la calidad de servicio a la ciudadanía.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿De qué manera la gestión del talento humano influye en la calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de Oyón, 2019?

1.2.2. Problemas Específicos

- a. ¿De qué manera la integración de personas influye en la calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de Oyón, 2019?
- b. ¿De qué manera la organización de personas influye en la calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de Oyón, 2019?
- c. ¿De qué manera la retención de personas influye en la calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de Oyón, 2019?
- d. ¿De qué manera el desarrollo de personas influye en la calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de Oyón, 2019?
- e. ¿De qué manera la evaluación de personas influye en la calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de Oyón, 2019?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

Establecer de que manera la gestión del talento humano influye en la calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de Oyón, 2019.

1.3.2. Objetivos Específicos

- a. Establecer de que manera la integración de personas influye en la calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de Oyón, 2019.

- b. Establecer de que manera la organización de personas influye en la calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de Oyón, 2019.
- c. Establecer de que manera la retención de personas influye en la calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de Oyón, 2019.
- d. Establecer de que manera el desarrollo de personas influye en la calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de Oyón, 2019.
- e. Establecer de que manera la evaluación de personas influye en la calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de Oyón, 2019.

1.4. Justificación de la investigación

Justificación teórica

El estudio ayudara con datos acerca de la influencia concurrente entre las variables, datos que se observarán en los resultados, conclusiones y recomendaciones; que contribuirán con estudios próximos.

Justificación metodológica

Su utilidad metodológica está en el planteamiento de un instrumento científico de recaudación de datos que cooperara con otros estudios a valorar la gestión del talento humano, y así mismo evaluar la calidad de servicios, el que se fundamentara por una base teórica elegida con criterio con el fin de que el estudio alcance los resultados anhelados.

1.5. Delimitación del estudio

Delimitación geográfica: Municipalidad Provincial de Oyón, distrito de Oyón, provincia de Oyón, departamento de Lima.

Delimitación social: trabajadores y usuarios del Municipalidad Provincial de Oyón.

Delimitación temporal: agosto del año 2019 a marzo del año 2020.

Delimitación semántica: Gestión del talento humano y Calidad de servicios.

Es el grupo de resoluciones y actos orientadores en el rubro organizacional que interviene en los sujetos, persiguiendo una optimización constante. (Cuesta, 2010).

Es un grupo de rasgos y propiedades del servicio que observan lo requerido tanto al interior como al exterior, los implícitos o explícitos, que lo vuelven adecuado para cubrir los requerimientos del usuario. (Sánchez, 2015).

1.6. Viabilidad del estudio

Se contó con los recursos necesarios (humanos, materiales y financieros), lo que garantizaron la viabilidad y por ende su ejecución de la investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

Investigaciones internacionales

León, P. (2018) realizó la investigación titulada “Calidad del servicio en el gobierno autónomo descentralizado del Cantón San Miguel de Bolívar, para fortalecer su imagen institucional”, la cual fue aprobada por Escuela Politécnica de Chimborazo. Ecuador. La investigación tuvo como objetivo el analizar la Calidad del Servicio en el GAD del Cantón San Miguel de Bolívar, para el fortalecimiento de la Imagen Institucional. Es una investigación analítica cualitativa descriptiva no experimental. La población fue 12995 personas, así mismo la muestra fue 137 personas. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario. La investigación concluyó que existe relación positiva entre las principales variables, determinando así que si se mejora o incrementa la Calidad del servicio al Usuario también mejorara proporcionalmente la Imagen Institucional.

León, R. (2018) realizó la investigación titulada “Gestión del talento humano y la calidad de servicios en el Ministerio del Ambiente sede Provincia de Napo”, la cual fue aprobada por Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. La investigación tuvo como objetivo el determinar cuál es el impacto de la gestión del talento humano en la calidad de servicio al cliente, en el Ministerio del Ambiente sede provincia de Napo. Es una investigación exploratorio-descriptiva, correlacional. La población fue 600 trabajadores así mismo la muestra fue 234 trabajadores. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario. La investigación concluyó que los servidores tienen pocos incentivos, no existen procesos de capacitación continua y ciertas falencias en el manejo de la gestión del talento humano.

Mayorga (2015) realizó la investigación titulada “Diseño de un sistema de gestión del talento humano por competencias, en una entidad pública”, la cual fue aprobada por Escuela Superior Politécnica del Litoral. Ecuador. La investigación tuvo como objetivo el diseñar un sistema de gestión del talento humano por competencias para una entidad pública. Es una investigación acción – práctica. La población fue 108

servidores públicos, así mismo la muestra fue 8 servidores públicos. La investigación utilizó como técnicas de recolección de datos la observación y la revisión de documentos. La investigación concluyó que para que el diseño de un sistema de gestión del talento humano por competencias sea efectivo es necesario incentivar el compromiso de cambio y desarrollo en cada uno de los servidores/as.

Reyes (2014) realizó la investigación titulada “Calidad de servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación Share, sede Huehuetenango”, la cual fue aprobada por Universidad Rafael Landívar. Guatemala. La investigación tuvo como objetivo el verificar si la calidad del servicio aumenta la satisfacción del cliente en asociación SHARE, sede Huehuetenango. Es una investigación experimental. La población fue 1100 clientes, así mismo la muestra fue 100 clientes. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario. La investigación concluyó que la calidad del servicio sí aumenta la satisfacción del cliente en asociación SHARE, sede Huehuetenango, lo cual ayuda al crecimiento integral de la misma, ya que genera que el colaborador esté atento y brinde un servicio excepcional para que el cliente quede satisfecho.

Investigaciones nacionales

Mancilla & Vara (2018) realizó la investigación titulada “Gestión del talento humano y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Yacus, 2018”, la cual fue aprobada por Universidad César Vallejo. Perú. La investigación tuvo como objetivo el determinar la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Yacus, 2018. Es una investigación correlacional simple, no experimental transversal. La población fue 31 trabajadores, así mismo la muestra fue 24 trabajadores. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario. La investigación concluyó que la relación es significativa entre gestión del talento humano y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Yacus – 2018; mientras tienen una correlación positiva y considerable.

Orozco (2018) realizó la investigación titulada “Gestión de Talento Humano y Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2018”, la cual fue aprobada por Universidad César Vallejo. Perú. La

investigación tuvo como objetivo el determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2018. Es una investigación básica, hipotética – deductiva, cuantitativa, no experimental, correlacional – causal, transversal. La población fue 2000 servidores públicos, así mismo la muestra fue 322 servidores públicos. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario. La investigación concluyó que se determinó la relación que existe entre la gestión del talento humano y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2018; con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,550.

Palomino (2018) realizó la investigación titulada “Gestión del talento humano y desempeño laboral en la Municipalidad de la provincia de Oyón, 2018”, la cual fue aprobada Universidad César Vallejo. Perú. La investigación tuvo como objetivo el determinar la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral. Es una investigación descriptivo correlacional, aplicada pre experimental. La población fue 208 trabajadores, asimismo la muestra fue 106 trabajadores. La investigación utilizó como técnicas de recolección de datos la encuestas y la observación como instrumento el cuestionario. La investigación concluyó que existe relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en la Municipalidad de la Provincia de Oyón.

Faya & Faya (2017) realizaron la investigación titulada “Gestión organizacional y calidad de servicio en la Municipalidad de Motupe, 2017”, la cual fue aprobada por Universidad César Vallejo. Perú. La investigación tuvo como objetivo el determinar la relación entre la gestión organizacional y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Motupe, 2017. Es una investigación descriptiva correlacional. La población fue 120 trabajadores, así mismo la muestra fue 120 trabajadores. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario. La investigación concluyó que en cuanto a la calidad del servicio brindado se pudo concluir que tanto los elementos tangibles con los que cuenta la municipalidad de Motupe, la capacidad de respuesta que presentan los colaboradores, así como la fiabilidad que muestra la municipalidad no son por lo general eficientes.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Variable independiente: Gestión del talento humano

A. *Definiciones*

Ríos (2015) define que el talento humano es quien lleva a cabo la estrategia y logra los resultados (p. 33).

Cuevas (2011) la define como una función especializada que despliegan los directivos sobre la manipulación de los empleados, vinculados a la elección de estos, valoración, incentivos, penas, pactos para su instrucción y actualización, etc. (p. 40).

Mazabel (2011) define que la administración del personal es el sistema organizacional que asume la responsabilidad de controlar y administrar los procesos de Recursos Humanos (p. 37).

Cuesta (2010) la define como el grupo de resoluciones y actos directivos en el espacio de la entidad donde intervienen los sujetos persiguiendo una optimización constante, en los planes, ejecución y control de las tácticas de la entidad, tomando en cuenta la intervención del ambiente (p. 03).

B. *Importancia de la gestión del talento humanos*

Mazabel (2011) menciona que su relevancia se concentra en el requerimiento de saber y ordenar a los empleados para que, al llevar a cabo sus tareas, lo que se obtiene pueda ser idóneo.

Los gerentes de Recursos Humanos necesitan tomar previsiones para controlar el factor humano en la entidad, con la finalidad de armonizar la fuerza de trabajo (p. 37).

C. *¿Por qué medir el proceso de la gestión del talento humano?*

Mazabel (2011) menciona que es necesario contar con indicadores de administración del personal, porque algunas veces las empresas incurren en

costos innecesarios o, por otro lado, pierden mucho dinero por la falta de una eficiente administración (p. 37).

D. Indicadores de gestión del talento humano

Mazabel (2011) menciona que sus indicadores son:

a. Tardanza

Mide los minutos que tienen de retraso el personal en la entidad. Mide también las pérdidas económicas en la producción.

Generalmente las empresas establecen una tolerancia de ingreso de 10 minutos; se tiene que entender que el tiempo de tolerancia es también tardanza.

b. Ausentismo

Mide el nivel de inasistencia de los trabajadores en la empresa.

Para una mejor identificación y análisis de esta anomalía, debe ser clasificada por diferentes motivos: accidentes, enfermedad, falta justificada, falta injustificada.

c. Vacaciones no gozadas.

Determina el impacto económico por el pago de indemnizaciones legales, que puede generar el personal por no salir de vacaciones en el periodo legal establecido. Corresponde a quienes no disfrutaron de vacaciones anuales.

- Horas extras.

Mide el impacto del costo y número de las horas extraordinarias trabajadas, sin que ello genere una mayor producción.

- Rotación voluntaria.

Es el indicador que calcula las renunciaciones de los trabajadores.

Las culminaciones se dan porque así lo resolvió el empleador o el empleado. Para este indicador solo calcularemos lo resuelto por el empleado.

Esta resolución de disolver el contrato de trabajo siempre cae de sorpresa en la entidad y usualmente, es de manera fortuita y de salida ágil. Ello conlleva a una consecuencia monetaria negativa y relevante en la entidad.

Actualmente, donde concurre la carencia de personal capacitado en todos los rangos, es relevante conservar a nuestro empleado idóneo. La rotación voluntaria se llevará a cabo en los estados en desarrollo como el Perú, por la necesidad de los caza de talentos. Las entidades tienen que establecer una restricción para su seguridad corporativa y en esta, ejecutar un prospecto de retención de trabajadores.

- Costo del personal

Mide el impacto económico que generan los costos laborales, los beneficios y servicios versus la remuneración básica.

En la mayoría de las organizaciones se otorgan diferentes beneficios colaterales que están compuestos como, por ejemplo: bonos, refrigerios, uniformes, transporte, vestuarios, agasajos, asignaciones familiares, escolares, beneficios por convenio colectivo, capacitación, entre otros.

Ese es el momento a considerarse y valorizar.

Debemos tener siempre la información correcta y actualizada del costo del personal. Este dato es importante, inclusive cuando se aprueba una vacante. Muchas veces estos datos no son calculados y el puesto puede resultar más costoso que los beneficios que genere su contratación (p. 38).

E. Modelo integrado de gestión del talento humano

Louffat (2012) menciona que los componentes de esta gestión son:

a. Categoría 1- Proceso administrativo

- Planeación

Este funciona estableciendo lo que la entidad es hoy en día y lo que quiere ser próximamente. En ese ámbito la gestión de su personal es un componente esencial para este fin. Generalmente puede decirse que la totalidad de la entidad debe conservar a futuro el volumen y la calidad de sus trabajadores perenne e integrados a sus procesos técnicos de alistamiento y elección, adiestramiento, valoración, gestión de la carrera, salarios y compensaciones.

La planeación del talento humano requiere la conceptualización de ciertos ítems como:

La misión, es un precepto típico de la entidad que hace posible hallar hoy en día tres criterios: a) el motivo de ser de la entidad, esto es, cuál es su rubro, que brinda a la comunidad; b) la forma como sus tareas favorecen a los stakeholders preocupados por la óptima orientación de la entidad; c) cuál es su distinción con sus contendores para llevar a cabo sus tareas y lograr sus fines.

La visión, es un enunciado que posibilita hallar a futuro, los tres criterios definidos en la misión.

Ya sea la misión como la visión son componentes dirigidos y camino marco de la entidad, a los que, claramente, la unidad orgánica de trabajadores conformara desde la generación hasta la acción en si.

Los fines, son propuestos de lo obtenido luego de una etapa de operaciones fijados por la entidad. Usualmente es establecerlos cuantitativamente, de manera que denoten desafíos que puedan usarse como parámetro para calcular niveles de eficacia y de eficiencia administrativa. Los fines podrían proyectarse en un rango ordinario y detallado, como el que se da en el rubro de la gestión del talento humano en asuntos de alistamiento y elección, adiestramiento, etc. y en el interior de la misma ejecutando los retos diarios.

La estrategia, es una resolución ordinaria de supervivencia, conservación, avance y/o perfeccionamiento que toma para desempeñar sus tareas afrontando los peligros y las ocasiones del ambiente donde se comporta según sus ventajas y desventajas.

Las políticas, son parámetros que van de la mano con la gestión, como orientadores que visiblemente cercan lo que se puede llevar a cabo y lo que no y se generan de las elecciones tácticas antes fijadas.

Los cronogramas, son herramientas de planeación que permitan indicar las tareas que se tienen que llevar a cabo para emplear las iniciativas planeadas, sean de rango táctico.

Los presupuestos, son instrumentos monetarios que posibilitan gestionar y manipular los egresos monetarios obtenidos de las labores administrativas planeadas con anterioridad.

- Organización

Este vocablo puede ser tomado de distintas maneras, como símil a entidad, compañía, empresa, del mismo modo se puede definir como un grupo de componentes que se vinculan entre ellos con el fin de conseguir una meta en conjunto, y del mismo modo puede definirse como un componente del proceso administrativo que plantea el sistema organizacional de la misma.

Las herramientas esenciales de este diseño organizacional son a) conceptualización del modelo organizacional, b) planificación del organigrama, y c) edificación de los manuales de la entidad.

- Dirección

Este componente esencial de la administración del talento humano está facultado para llevar a cabo lo ya fijado por la entidad, para ello requiere de los directivos que la integran y que desempeñan funciones y labores administrativas en general. Pasa que no todos los sujetos o empleados son iguales, por ello, la distinción de sujetos posibilita que se cuente con muchos atributos para las relaciones

humanas, ya sea personal o en colectivo, como jefe a cargo de otro, entre compañeros o colectivos en el interior o exterior de la entidad.

- Control

Uno de los criterios históricos por el que la gestión del talento humano no fue tomada como verdaderamente debió ser es por la carencia de visibilidad en la conceptualización de sus impactos monetarios, observados como egreso, como coste de importe que no se volvió a obtener por la entidad y del otro lado de la organización que la observaban como inversión y anhelaban que se genere un retorno de utilidad de lo dado. El punto es que para manejar la efectividad de la gestión del talento humano de la conceptualización de indicadores que cooperan a ello no fue fácil, más si son asuntos vinculados con criterios impalpables, abstractos. En este entorno, recientemente, la tendencia a fijar indicadores se vuelve idónea al rango de variados rubros administrativos.

Recursos humanos no se dejó de lado, viéndose ciertas medidas de fijación de indicadores variados para los distintos procesos del área, esto es, de alistamiento y elección, adiestramiento, valoración del desempeño, carreras y salarios y resarcimientos. Esto género que la gestión del talento humano este a la par de las situaciones o entorno de los comercios, mostrando su rango de creación de valor de forma numérica objetiva, lo que no es sinónimo de inobservar indicadores de tipo cualitativo, sino que estos se vinculan para complementarse.

b. Categoría 2 - Procesos especificados

Son como los componentes técnicos especializados que posibilitan el empleo sinérgico e integrado en las distintas fases de la gestión del talento humano.

- Diseño organizacional y puestos

Este fija el sistema y los puestos de empleo los que son ocupados a través de un marco de designación de empleados. Aquí se fija el perfil de puestos que observa los rasgos del puesto mismo, del

mismo modo que las competencias esperadas de los trabajadores que se fijaran en esos puestos.

- Reclutamiento

Se basa en reclutar, obtener nuevos empleados que quieren por voluntad propia laborar en la entidad y que, deberán observar los requerimientos establecidos en las convocatorias llevadas a cabo por la compañía que los convoca.

- Selección

Se basa en elegir, observando el mérito, entre los aspirantes convocados, a los que están acorde con los requerimientos fijados en la convocatoria nueva; o exteriores, al intentar conseguir trabajadores nuevos, que con anterioridad no trabajaran en la entidad.

- Capacitación

Busca procurar la optimización y progreso constante de competencias y de las fortalezas del empleado. Ello posibilita una actualización perenne y moderna de las conjeturas y diligencias que posibiliten conservar la empleabilidad del personal y la productividad de la compañía con el objeto de impedir el síntoma del “desenvolvimiento digital”, donde el empleado por carencia de instrucción puede ser aislado del mercado laboral por no ceñirse a las modernas metodologías y herramientas en un empleo con un entorno vanguardista.

- Evaluación del desempeño

Calcula la contribución o la generación del empleado al ejercer sus tareas. De manera íntegra puede valorarse sus competencias de saberes, sus destrezas de ejecución práctica y las conductas humanas centradas en principios. La adición concluyente anhelada, como resultado de los criterios ya mencionados, que dirigen al cálculo de la productividad y las consecuencias.

- Administración de carreras

Busca fijar una estructura de carteras que posibilite como cimiento el progreso profesional e individual de los empleados. El prospecto observaría variables de planificación, estructura, orientación y manejo de la carrera y sus indicadores.

- Remuneraciones

Busca valorizar y retribuir el arranque desplegado por los empleados y por lo obtenido en eficacia y eficacia logrado en el desenvolvimiento de sus funciones.

c. Categoría 3 – Salud personal/organizacional

Es el motivo esencial de gestión del talento humano idóneo y responsable, es el resultado que se quiere obtener después del empleo de los componentes anteriores del proceso administrativo y de los técnicos especializados, de manera que se fije un perfeccionamiento del empleado integral al progreso de la entidad.

- Salud espiritual

Se centra en principios e ideales de vida de los empleados y se reflejan en su cultura de vivencias personales. De la misma forma, las entidades cuentan con sus principios que constituyen la cultura organizacional donde su personal se desenvuelve y se vincula con sus tareas.

- Salud emocional

Es la basada en las exteriorizaciones de los sentimientos profundos con los que contamos y acerca de los que ejercemos derecho a expresarlos frontalmente, mediante un gesto, alegría, lagrimas, pese a vivenciar circunstancias complicadas o llevar a cabo catarsis para despejarnos ante adversidades.

- Salud racional

Se centra en el requerimiento de que la dirección de sujetos se interese del perfeccionamiento del potencial de las aptitudes de sus

empleados. Esto es, optimizaciones constantes en sus dimensiones de saberes-tácitos y/o explícitos; acerca de teorías o compendios de ciertos asuntos, sobre destrezas para emplear y practicar los saberes teóricos que se saben o adquieren y todo acerca de las conductas centradas en las voluntades de desear volver real lo que se sabe y se conoce para emplear.

– Salud fisiológica

Este criterio del mismo modo es primordial en la valoración del empleado según los principios de calidad de vida. Existe la necesidad de brindar protección y seguridad al trabajador constantemente, velando por su calidad de vida, que al final generará un trabajador más comprometido a partir del interés y el cuidado que le puede brindar la empresa (p. 04 – 07).

F. Administración de los talentos humanos y del capital intelectual

Chiavenato (2009) señala que nos encontramos en la actualidad en la era del conocimiento, donde hay ocurrido diferentes cambios en las organizaciones son solamente en la parte organizativa. Estos, principalmente, han sido cambios en los aspectos culturales y en el comportamiento que ha cambiado el rol de los individuos que están inmensos a ellos. Dichos cambios no pueden pasar por alto por el ARH, ya que suceden también en esta área, y ocasionan un inmerso cambio en sus características.

Con la finalidad que se cambio sea total, y para que el ARH se sitúe como un tema prioritario y no sea un elemento adicional en las demás de la organización, es obligatorio que se cumpla una nueva estructura y realice nuevos enfoques, para estimular de manera intensa sus capacidades y coopera con el éxito de la organización, en temas corporativos y culturales, si se desea adaptarse a las exigencias actuales en estos temas. En el interior de este nuevo tema, los gerentes deben asumir nuevos roles. También, para llevarlas a cabo, es necesario que desarrollen nuevas destrezas teóricas y técnicas. De igual manera, es necesario que los gerentes desarrollen sus

destrezas humanas con el fin de lidiar con sus equipos de trabajo. No con el fin de transformar el ARH sino, esencialmente, en aspectos de descentralización y delegación para lograr el éxito (p. 47).

G. Objetivos de la gestión del talento humano

Ríos (2015) indica que el principal objetivo de la gestión del talento es promover el talento humano de manera integral y efectiva.

A través de GTH se intenta obtener los siguientes objetivos:

- La optimización y síntesis de la gestión unificada del personal.
- El desarrollo de un mecanismo de mejora continua en calidad y atribuciones del personal.
- La sincronía de GTH con las tácticas organizativas.
- La relación del gerente en la gestión del personal.
- La colaboración al progreso profesional de los trabajadores y de la organización en un contexto lleno de cambios.
- La toma de decisiones de manera imparcial y con perspectivas iguales (p. 33).

H. Planificación del talento humano

Ríos (2015) señala que el talento humano es un mecanismo desarrollado con el garantizar un manejo adecuado y la selección correcta del personal con el objeto de tener ciertas cantidades de bienes y servicios a largo plazo. Es importante redactar una actividad en grupo entre líderes de mecanismo y sentido en la GTH de una organización.

Es recomendable proyectar carencias vigentes y futuras del talento humano, pues sino se hace, se pone en peligro de contar con un personal en desproporción a costes elevados y tener que verse en despedir personal.

En contraste, si se carece de mano de obra de la que se requiere, es posible estar expuesto a perder mercado pues no se podrá prestar su servicio en el tiempo acordado lo que afectará la imagen de la organización.

Es necesario que la planificación comprenda dos principales elementos:

En primer lugar, la previsión de la demanda del personal, mejor dicho, la cantidad de personal que requerirá a largo plazo. Posiblemente es que la demanda de personal incremente la productividad del personal, puesto que es posible incrementar la prestación de servicios y la producción con una menor cantidad de personal y el ingreso de tecnologías recientes.

En segundo lugar, la función de la planificación del talento humano comprende la previsión de oferta de personal, o la disposición de personal con habilidades necesarias para cubrir la demanda de personal de la organización (p. 46).

I. El talento humano como la principal ventaja competitiva

Ríos (2015) señala que claramente los trabajadores competitivos son la más importante ventaja que una organización puede tener en relación a la competencia.

Desde hace varios años, se ha podido escuchar que una de las ventajas de poseer una organización se encuentra ligado a la tecnología que se emplea ¿Si no se tiene el personal calificado para manejar la tecnología no sirve de nada tenerla?

Las estrategias al talento humano no deben estar ligadas bajo un régimen disciplinario que exija sanciones necesarias para que el personal brinde buenos frutos en un corto plazo y muy inapropiados en el futuro. Es necesario que el gerente oriente las estrategias con el objeto de alcanzar un clima apropiado de trabajo para cada uno y es necesario persuadir al equipo de trabajo, formarlos ante los cambios y apoyarlos a adecuarse (p. 46).

J. Aspectos clave en la gestión del talento humano

Werther, Davis & Guzmán (2014) mencionan los aspectos fundamentales en la gestión del talento humano:

- Perspectiva táctica: es necesario que gestión del talento humano coopera en el logro de los objetivos de la organización.
- Perspectiva del recurso humano: la acción esencial de las categorías de gestión del talento es gestionar la actividad de personas en particular. La relevancia y la dignidad de cada individuo no debe ser renunciada por carencias mal comprendidas. El crecimiento y la prosperidad de la organización dependen únicamente de una cuidadosa atención.
- Perspectiva burocrática: la gestión del talento humano está cargo de los superiores de una organización. Existe el área de gestión de talento con el fin de guiar y cooperar con sus saberes y actividades el trabajo de los demás administradores. Para finalizar, el rendimiento y la comodidad del personal es una carga dual de controlar está área.
- Perspectiva estructural: la gestión del talento humano es uno de los elementos en la organización. Por tal motivo, es necesario que las acciones del área de GT valoren en relación a la cooperación de productividad general de la organización. En la praxis, es necesario que los especialistas identifiquen que los sistemas de gestión son una estructura abierta de fragmentos que se vinculan entre ellas: cada una incide en otra, y al mismo tiempo por el contexto y el clima externo.
- Perspectiva provechosa: es posible que los administradores de la GT de una organización aumenten su participación al personal y la organización con antelación que es necesario afrontar. Si las disposiciones empleadas únicamente son reactivas, las dificultades se inclinan a volverse muy complejas y en lo usual es posible perder oportunidades para cumplir buenas acciones (p. 18).

K. Lo más importante el talento humano

Ríos (2015) señala actualmente las organizaciones se ven envueltas en diversos cambios, tales innovaciones aparecen como fruto de la globalización e inciden de forma notoria en las funciones de la organización, a causa de ello es necesario que uno de los elementos de la estructura corporativa se adecue de manera óptima a dichas carencias.

Al mismo tiempo es necesario que cada de los procesos se encuentren en concordancia de las tácticas y la labor efectiva para llevar a cabo las metas que dichos cambios comprende, es allí es necesario realizar un gran esfuerzo. Es aquí donde el talento su encaja, posiblemente empatar el talento, la estrategia y el personal.

En la actualidad, el personal se reconocimiento como el elemento más importante para la creación de rentabilidad en la “era del conocimiento” en donde habitamos y laboramos.

El talento humano como perfil de trabajador con saberes retenido en una organización es importante para las utilidades de cualquier organización. No obstante, la reducción de personal en gran cantidad y las renuncias voluntarias de trabajadores principales no han tenido respuestas agradables para las organizaciones que decidieron optar por ello.

Debido a la globalización se han determinado que un vínculo fuerte entre gestión del talento humano y la valencia de las actividades.

De acuerdo con antecedentes de organizaciones es necesario contar con buena capacidad de para adaptarse y prever innovaciones. Dicho elemento de previsión es una clave para lograr el éxito, es un elemento que coopera en gran medida en la toma de buenas decisiones.

La gestión comienza a hacer hoy y no se fundamenta en factores como tecnología y los datos, sino que el objetivo es encuentra en el personal que se partica en una gestión acertada (p. 33).

2.2.2. Variable dependiente: Calidad de servicios

A. Definiciones

Sánchez (2015) menciona que la calidad de servicio es una agrupación de cualidades y particularidades del servicio que obedece unas condiciones internas y externas, sobreentendido o expreso, que le hacen capaz de cumplir con los requerimientos del consumidor (p. 390).

Villa (2014) define calidad de servicio como aquel que ejerce influencia en las cualidades de un servicio posibilitando cumplir con los requerimientos del cliente o civil (p. 80).

Hoffman & Bateson (2012) mencionan que la calidad de servicio es el comportamiento establecido mediante una evaluación total en un lapso de tiempo largo del desempeño de una organización (p. 319).

Vargas & Aldana (2011) mencionan que la calidad de servicio es la idoneidad de un servicio con las delimitaciones y perspectivas del cliente (p. 182).

B. Principios de la calidad de servicio

Velazco (2010) menciona que los principios de la calidad de servicio pueden ser sintetizados de la siguiente manera:

- El usuario es la única persona que puede juzgar la calidad de servicio. Por ende, sus opiniones son muy esenciales.
- El usuario es el que determina el grado de excelencia del servicio, y en todo momento desea más.
- La empresa debe enunciar promesas que le posibiliten lograr sus propósitos, obtener ganancias y diferenciarse de su competencia.
- La empresa debe administrar las expectativas de los clientes, disminuyendo en lo posible la distinción entre la verdad acerca del servicio y las perspectivas de los clientes.
- No hay algo que se oponga a que lo prometido se torne en normativas de calidad.

- Para descartar debe imponerse una doctrina resistente y un esfuerzo perseverante (p. 245).

C. Tipos de calidad

Álvarez (2011) señala que, en la práctica, hay dos tipos de calidad:

- Calidad externa, que abarca la satisfacción de las personas, el alcance de este tipo de calidad radica en el otorgamiento de bienes o servicios que cumplan con las proyecciones de las personas para lograr fidelizarlas.
- Los favorecidos por la calidad son los usuarios, por ende, este tipo de aspecto necesita de asistir de manera oportuna y prestarle oídos a estas personas.
- Calidad interna, que abarca la mejora constante de los procedimientos, bienes y servicios. El fin de la calidad interior es establecer los recursos para posibilitar el mejoramiento de los procesos y actividades continuos en el otorgamiento de los bienes y servicios, identificación y continuas prácticas en el otorgamiento de los bienes no adecuados.

Los favorecidos por este tipo de calidad son los pobladores en general, el público meta en los proyectos o planes. Este tipo de calidad ocurre usualmente en un periodo colaborativo en el que se distinguen y oficializan los procedimientos interiores.

Es por ello que el objetivo principal de la calidad es brindarle a la persona un ofrecimiento adecuado con los procedimientos controlados y a su vez que añadan valor y aseguren que esté mejoramiento no se manifieste en en costos extras; por eso es probable el mejoramiento de una gran cantidad de dificultades de costo mínimo. No obstante, cuánto se encuentre más aproximado a la calidad, más de incrementarán los requerimientos del valor agregado en los procedimientos. Lo contrario a calidad también conlleva a un costo. En realidad, este llega a ser incluso más elevado por dar corrección a las problemáticas o iniciar nuevamente en el proceso. Así mismo, el costo de una problemática de calidad es más elevada cuando es detectada muy tarde (p. 249).

D. La motivación del usuario es lo que determina la calidad de servicio

Velazco (2010) señala que, frecuentemente, las empresas juzgan con antelación la motivación del cliente. Enfocadas solamente en el rendimiento sistemático de sus servicios o artículos y pasando por alto la motivación verdadera del servicio, instauran correctas políticas de calidad de servicio.

La calidad de servicio es general y no visible. Cuando un cliente da una valoración acerca de dicha calidad no divide sus elementos. Realiza dicha valoración en general. Lo que predomina es la idea grupal más no el logro referente de una u otra actividad en especial.

Lo peor es que el cliente usualmente se enfoca en el aspecto de mayor debilidad dentro de la cadena de calidad, y suele, así mismo a globalizar los desperfectos al servicio de manera total.

Entonces es, fundamental en toda normativa de calidad de servicio lograr el mayor equilibrio entre sus componentes. El ofrecimiento, debido a que se refiere a un artículo o una asistencia, se juzga como un todo. Si algo hace falta, el resultado es el fallo. En cuanto a servicios, la calidad ha de ser global o simplemente no es real.

Con respecto a la venta de artículos, así como de servicios a un grado mundial, el equilibrio de la calidad se torna en un elemento de competitividad incluso de mayor significancia. Lo que no otorgue con real satisfacción su competencia.

Dicho equilibrio no se alcanza solamente desarrollando la calidad a la totalidad de elementos del servicio, sino a su vez alcanzando unos clientes apropiados.

Un servicio se juzga como bueno si el cliente confirma que los otros clientes son similares a este (p. 248).

E. Características de la calidad de servicio

Vargas & Aldana (2011) mencionan que otro factor importante, en el concepto del término, se enfoca en las características del servicio,

comprendidas como un nivel comparativo de medición que posibilita especificar las propiedades específicas de un individuo u objeto.

La principal función se enfoca en el establecimiento de desafíos y oportunidades particulares en el marketing. Los servicios muestran ciertas particularidades especiales muy diferentes a los artículos de consumo, que adaptan la administración y calidad desde el instante del diseño, son las siguientes:

- La propiedad: los clientes no obtienen el atributo sino la utilización o disposición de la prestación. Lo abstracto del servicio provoca que sea inútil un traspaso del título por la compra.
- El contacto directo: la elaboración de las organizaciones se divide de acuerdo al nivel de contacto directo con el cliente; relación que crece de manera gradual y a la vez se responsabiliza más con el puesto de servicio.
- Participación del usuario: en el servicio, fabricación y consumo son indivisibles, de manera que el cliente conforma esta. La participación se lleva a cabo mediante ciertas actividades:
 - Especificación del servicio: el cliente interno o el externo brinda datos para la eficacia del procedimiento, tornándose en propietario, cliente a ventaja del mismo.
 - Coproducción: el cliente aporta a la prestación del servicio, cuando interviene en la elaboración del procedimiento.
 - Mantenimiento del ethos: la empresa puede tomar decisión acerca de la colaboración del usuario, con el fin de brindar experiencias e incentivos, de manera que el vínculo ejerza influencia en la conducta, motivación y en el rendimiento de las personas que participan en el otorgamiento del servicio.
 - Comercialización del servicio: la relación de los clientes en el periodo de obtención de servicios y principalmente, la emisión verbal, aportan en promover el artículo.

- La intangibilidad: los servicios no poseen materia alguna más que en la magnitud de su producción y consumo. El cliente objetivo no puede saber acerca del servicio previo a su consumo. Esta particularidad implica a un grado más alto de riesgo notado por el cliente: social, económico, moral, entre otros que incitan a la organización a disminuirlo.
- La inseparabilidad del proceso: el servicio se lleva a cabo, se mercantiliza y consume al mismo tiempo. Lo inmediato del procedimiento de producción-consumo acopla particularidades que pueden originar distintas problemáticas.
- Heterogeneidad: todos somos distintos en el mercado. No existen dos clientes o abastecedores iguales, es por ello que los servicios no se pueden almacenar, repetir ni reparar.
- Caducidad: como efecto de la inmediatez y abstracto de la elaboración y consumo, los servicios son transitorios. No pueden ser almacenados, repetidos o recobrados.
- Fiabilidad: es el suplemento del fallo humano. La problemática de la calidad de servicio es prever el fallo, remediarlo y tenerlo bajo control.
- Control de calidad: esta particularidad guía a la empresa, en su análisis regular de la facultad de los procedimientos, con respecto a brindar satisfacción a las necesidades y detalles establecidos por los clientes. Si no brinda calidad, entonces no podemos perfeccionarlo ni repetirlo.
- Desarrollo y perfeccionamiento del sistema: un cliente riguroso, con seguridad y documentado correctamente brinda la oportunidad de llevar a cabo una labor de mayor grado (pp. 91 – 92).

F. Mejora de la calidad de servicio

Villa (2014) menciona que la calidad de servicio en los aspectos particulares y estatales no son lo suficiente para brindar una calidad en atención al cliente.

a. En primer lugar, distinguir dos tipos de servicios en relación al receptor de nuestros cometidos. Esta clasificación se aplica a la vez en empresas privadas y públicas:

- Servicio interno: se refiere a los procedimientos al interior de la organización, a fin de que el servicio muestre una normativa de excelencia. El receptor de dicho servicio es el cliente, y también trabajador de la organización o compañía.
- Servicio externo: es el anuncio que se planea al exterior con respecto al servicio brindado por la organización y que complejamente puede ser vencido. Los receptores han de ser la totalidad de usuarios de la organización, los recursos comunicativos y de interacción tal como la población.

Las proyecciones de mejoramiento de todo servicio deben admitir los diferentes públicos de nuestro anuncio, como percibimos en esta distribución. El cliente adecuado al que brindamos algún servicio es únicamente el primer paso de la cadena de comunicación, que contribuirá y transformará la conducta de los demás clientes y de las personas en común.

b. En segundo lugar, debemos especificar las cualidades de nuestro servicio, comprendido como efecto final del procedimiento de relación con el cliente:

- No genera propiedad.
- Es indivisible.
- No es reprocesarle.
- No puede ser almacenado.
- Está asociado a la satisfacción de un requerimiento momentáneo.
- El usuario siempre interfiere en su generación.

c. En tercer lugar, debemos distinguir los dos aspectos fundamentales en los que participa la calidad de servicio: estructura y elaboración.

- Estructura de la calidad de servicio

Dicho aspecto refiere a las particularidades o la manera de mostrar nuestro servicio y admite las siguientes características:

- Accesibilidad: Estructura tangible del departamento y accesos acomodados.
- Áreas de asistencia: las ventanillas o departamentos disponibles.
- Rotulación. Señalaciones y anuncios para distinguir todo servicio.
- Factor humano: disponibilidad de personal suficiente en cada área.
- Medios o herramientas: equipos, materiales y documentación.
- Itinerario: adaptado a los requerimientos del usuario que se encuentra señalado en la entrada.

- Elaboración de la calidad de servicio

Al ya contar con un ambiente correspondiente, debemos enfocarnos en realizar de manera adecuada las labores, brindando asistencia a los próximos aspectos:

- La vivencia que adquiere el usuario cuando hace uso del servicio.
- Si obtuvo una adecuada atención.
- Dar solución a las dificultades o problemáticas.
- Si le atendieron de manera veloz.
- Si realizaron las modificaciones correspondientes sin incomodidades.
- Si hicieron uso de su amabilidad y cortesía.
- Si el usuario notó inclinación hacia este por brindarle atención (p. 89).

G. Asegurar la calidad de un servicio

Villa (2014) menciona que el aseguramiento de la calidad es una conceptualización que engloba el grupo de actividades planeadas y proyectadas que son útiles para brindar la garantía de los usuarios de que un bien o servicio que cumple sus necesidades, según las exigencias establecidas previamente o estándares de calidad, los que deben encontrarse basados en el cumplimiento de las proyecciones necesidades de usuarios.

Por tanto, podemos precisar que “asegurar la calidad” viene a ser el grupo de políticas, procedimientos y acciones que emprende una organización para que los productos o servicios que recibe un usuario o ciudadano tengan la calidad demandada.

El aseguramiento de calidad es esencialmente una estructura gráfica de empleo, donde se fijan parámetros sencillos y determinados, sobre la totalidad de criterios vinculados al proceso operativo de prestación de un servicio o producto al cliente u usuario final, esto es, desde el proyecto, la planificación, la fabricación, la exposición, evaluación del proceso y la formulación de los trabajadores.

Ello es sinónimo de verificar y observar que en todo el proceso se lleven a cabo lo fijado por la entidad, en lo referente a los detalles técnicos y operativos de la prestación.

Por tanto, se puede definir como el arranque que emplea una entidad para planear, orientar, manipular y valorar que las mercancías o prestaciones que otorga a sus usuarios observen los requerimientos y rasgos fijados por la entidad (p. 113).

H. Elementos esenciales para el desarrollo de la calidad de servicio

Vargas & Aldana (2011) señalan que por medio de estos elementos es posible obtener una puntuación del usuario sobre la calidad servicio ofrecida de una organización y el grado de satisfacción de sus carencias e intereses. Estos son los principales elementos a tener en cuenta:

- El conocimiento con claridad de los principales usuarios, que en el interior del proceso de calidad de servicio se halla en los factores esenciales.
- Reconocimiento específico de los procesos, la meta de la auditoría. Es necesario comenzar en los procesos cruciales.
- Realización de los ciclos de servicio en sus planos y sus organigramas.
- Establecimiento de una metodología en ellos en los niveles de satisfacción centrados en los medios, en las acciones y en el servicio final en todo el proceso.
- El ingreso de la auditoría como una táctica constancia con el objetivo de determinar una agenda de calificaciones.
- Feedback con los frutos de la auditoría, para que estos sea factores de mejora continua, obteniendo el compromiso de los trabajadores de contacto con el objeto de tener un rendimiento adecuado ante el usuario.
- Logro del compromiso de cada uno de los miembros de la organización con el objetivo de lograr lo propuesto por la calidad de servicio (p.159).

I. Eficiencia, productividad y eficacia del servicio

Lovelock & Wirtz (2009) señalan que se debe diferenciar la eficiencia, productividad y eficacia. En la primera se realiza una comparación con un estándar, que por lo general se fundamenta con el tiempo, por ejemplo, se toma a un trabajador a hacer una labor específica, respecto a una estándar predeterminado. No obstante, la productividad, comprende una evaluación económica respecto a los servicios ofrecidos.

Por el contrario, la eficacia hace referencia al nivel en el cual una organización cumple lo propuesto.

Los métodos tradicionales para medir la productividad se centran en los servicios más que en los frutos, sobresaliendo la eficiencia, no obstante, se ignora a la efectividad. En un futuro las organizaciones con más efectividad en obtener frutos requeridos por los usuarios tienen que tener la

capacidad de elevar su precio por el servicio brindado. La carencia de resaltar la efectividad y los frutos recomienda que en los aspectos de productividad no es necesario dividirlo con la calidad y el valor. Los usuarios que son más fieles por lo general permanecen en una organización con el paso del tiempo, donde ello es un indicador rentable que tiene de un servicio de calidad (p.434).

J. Importancia de los símbolos y la información en la calidad del servicio

Velasco (2010) señala que en la identificación de la calidad inciden también los símbolos que acompañan al servicio.

Cada uno de los signos, verbales o no, que rodean el servicio, juegan un rol esencial en:

- Mirar frente a frente al usuario
- Darle el paso
- Manifestar alegría que no da verlo
- Nombrarlo

Es posible que la información cambie de manera considerable en la percepción de la calidad. La organización puede verse centrar en brindar un servicio interior bajo e incide de manera positiva en la percepción del usuario si se le hace conocimiento de los motivos de la mala calidad ofrecida.

Si se diera el tiempo de decir a los individuos que realizar la cola el motivo de su largo tiempo de espera, está se reducirá y las críticas serán menos agresivas.

Teniendo en cuenta que no existe información, que reemplace una réplica rápida.

Los elementos tangibles serán incididos si poco material es vuelve un servicio.

Si el servicio carece de las exceptivas del usuario este tenderá mirar los siguientes criterios:

- El aspecto tangible del lugar y de los individuos.
- El valor. La demanda de la calidad incrementar directamente con el valor.
- La contingencia percibida. El usuario que recibe en su comienzo pocos datos y apoyo, o adquirir un servicio sin garantía, hallará el servicio con una baja calidad, inclusive no obstante lo verá objetivamente falsa (p. 246).

K. La calidad del servicio determinada por la motivación del usuario

Velasco (2010) menciona que usualmente las entidades creen saber la motivación del usuario. Anonadas en el desempeño técnico de sus mercancías y sin conocer el motivo verídico de la adquisición, fijan medidas incorrectas de calidad de servicio.

Para conservar el rango de excelencia, es esencial conocer que el adquiriente de colonias busca anhelos, el de vacaciones busca carencia de inquietudes, en adiestramiento se adquiere saberes, etc.

Al usuario valorar la calidad de una prestación no separa sus elementos. La valora íntegramente. Lo que queda es lo apreciado del grupo y no el triunfo de uno u otro acto determinado.

Lo que es todavía, más malo, el usuario para en el escalón más frágil de la escalera de calidad y suele del mismo modo generalizar los desperfectos en toda la prestación.

Es, entonces, fundamental en toda la medida de esta calidad conseguir la más elevada homogeneidad entre sus componentes. La oferta, así sea una mercancía o prestación se valorará íntegramente. Si carece de algo, el desenlace es la ruina. En términos de servicios, la misma o concurre íntegramente o no concurre. En nada beneficia ofertar un platillo exquisito sobre una mesa rota y sucia.

De vuelta a la oferta de mercancías en rangos globales, la paridad de la calidad se vuelve un determinante contendor todavía más relevante. Lo que no brinda usted, lo hará con autentico gusto su contendor.

La paridad no solo se obtiene alargando la calidad en los criterios de servicio, sino del mismo modo alcanzando usuarios coherentes. Una prestación se valorará positivo si el usuario corrobora que los otros usuarios son semejantes a él. La administración de la “cartera de usuarios” es más relevante si estos pueden hallarse en el centro de adquisiciones o consumo (p. 248).

L. Calidad percibida en los usuarios

Schiffman & Lazar (2010) señalan que para los usuarios es más sencillo hacer una evaluación de la calidad de los productos antes que de los servicios. El motivo de aquello es que las particularidades diferenciadoras de los servicios inherentes, modificables, temporales se llevan a cabo de manera simultánea. Para abordar dicha situación en la que las personas cuentan con la capacidad de hacer distinción sobre los servicios contrapuestos posicionando uno al lado del otro, tal y como lo realizarían con las marcas de la competencia, los clientes esperan indicaciones suplentes (mejor dicho, indicaciones relacionadas a particularidades exteriores) para hacer una evaluación del servicio.

Por ejemplo, al considerar los servicios de un doctor, perciben la calidad del lugar de consulta y de los muebles en la sala de espera, la cantidad de diplomas y capacitaciones encuadradas que bordean las paredes, la cordialidad de la persona que recepciona y la competitividad del asistente: todo eso participa en la evaluación que hace el cliente acerca de la calidad del servicio.

Con respecto a los artículos, estos en primer lugar se producen, luego se comercializan y finalmente se consumen, sin embargo, en contraste con los servicios estos primero son comercializados, luego se elaboran y a la vez se consumen.

En tanto que un artículo deficiente muy probablemente sea identificado por los evaluadores de supervisión de calidad de la planta previo a su llegada al cliente, un servicio deficiente se consumirá al

momento en que se va elaborando, debido a lo que se precisa de oportunidades para realizar adecuaciones.

En el estudio de calidad de servicio, la orientación más ampliamente admitida se fundamenta en el término de evaluación que lleva a cabo el cliente acerca de la calidad de un servicio requiere del grado y la orientación de la diferencia entre sus proyecciones acerca del servicio y la percepción que en verdad le sea brindada.

En realidad, las proyecciones con relación a un servicio en especial cambian de manera significativa entre los distintos clientes de un igual servicio.

Dichas percepciones se maquinan en relación a las opiniones que el cliente ha oído referente al servicio, su vivencia, las promesas realizadas por parte de dicho servicio y los individuos de ventas, las opciones dispuestas y los elementos ocasionales. Si el grado de servicio obtenido sobrepasa considerablemente las proyecciones de esta, se considerará como un ofrecimiento de calidad elevada y causará una satisfacción mayor en el consumidor.

De la misma manera, los especialistas en marketing no deben realizar promesas que en verdad no pueden cumplir, debido a que ello elevaría las percepciones de los consumidores y de la misma forma la posibilidad de aminorar la calidad notada acerca del servicio, incluso cuando este sea adecuado y no extraordinario (p. 178).

2.3. Definiciones Conceptuales

Gestión del talento humano

Es el grupo de resoluciones y actos orientadores en el rubro organizacional que interviene en los sujetos, persiguiendo una optimización constante (Cuesta, 2010, pág. 3).

Calidad de servicio

Es un grupo de rasgos y propiedades del servicio que observan lo requerido tanto al interior como al exterior, los implícitos o explícitos, que lo vuelven adecuado para cubrir los requerimientos del usuario. (Sánchez, 2015, pág. 390).

Integración de personas

Este comprende el alistamiento, elección y planeamiento de los recursos humanos (Chiavenato, 2011).

Organización de personas

Este proceso comprende el diseño de puestos, estudio y análisis y delimitación de puestos y la valoración del desenvolvimiento. (Chiavenato, 2011).

Retención de personas

Este proceso comprende el salario, prestaciones, limpieza, seguridad y vínculos sindicales (Chiavenato, 2011).

Desarrollo de personas

Este proceso comprende el adiestramiento, el progreso personal y el progreso organizacional (Chiavenato, 2011).

Evaluación de personas

Este proceso comprende la existencia de un banco de datos, controles de evaluación y sistemas de datos que posibiliten la valoración del personal (Chiavenato, 2011).

Elementos tangibles

Comprende las apariencias de las estructuras, agencias, dispositivos, trabajadores de atención y los materiales de comunicación (Miranda, Chamorro, & Rubio, 2012).

Fiabilidad

Comprende la habilidad para llevar a cabo la prestación sin equivocaciones, de manera confiable y correcta (Miranda, Chamorro, & Rubio, 2012).

Capacidad de respuesta

Comprende la soltura de los trabajadores para atender al cliente, brindar una prestación ágil, y contar con trabajadores de atención que estén deseosos de agradar al cliente (Miranda, Chamorro, & Rubio, 2012).

Seguridad

Comprende la inexistencia de peligros, de riesgos o dudas sobre el servicio (Miranda, Chamorro, & Rubio, 2012).

Empatía

Comprende los arranques por saber del usuario y sus requerimientos con el in de darle un trato personalizado (Miranda, Chamorro, & Rubio, 2012).

Investigación del mercado de R.H.

Es el estudio de la cantidad y tipo de empleados que la empresa podrá tener en el futuro. (Bateman & Snell, 2009, pág. 357).

Reclutamiento de personas

Desarrollo a fondo de solicitantes para un trabajo dentro de una organización (Bateman & Snell, 2009, pág. 360).

Selección de personas

Elección de entre solicitantes ora la contratación en una organización (Bateman & Snell, 2009, pág. 362).

Integración de personas

Familiarizarse con los recientes trabajadores en los lugares que ocupan, sus colegas y criterios esenciales de la entidad de forma integral.(Schermerhorn, 2010, pág. 274).

Diseño de puestos

Es el proceso de otorgar asignaciones laborales determinadas entre sujetos y colectivos. (Bateman & Snell, 2009, pág. 357).

Descripción y análisis de puestos

Detallan las obligaciones y deberes de cada puesto ocupado en la entidad. (Schermerhorn, 2010, pág. 270).

Evaluación del desempeño

Proceso de apreciar adecuadamente las obtenciones y de dar retroalimentación. (Schermerhorn, 2010, pág. 276).

Remuneración y retribuciones

Recompensa a los empleados por su trabajo y esfuerzo (Chiavenato, 2018, pág. 344).

Prestaciones y servicios sociales

Son los provechos o gratificaciones que las entidades dan a la totalidad o un sector de sus empleados (Chiavenato, 2018, pág. 345).

Higiene y seguridad en el trabajo

Son las medidas ambientales del empleo que aseguran la salud motora y mental y las medidas de salud y progreso de los sujetos (Chiavenato, 2018, pág. 474).

Relaciones sindicales

Sistema de relaciones entre trabajadores sindicales y la administración (Bateman & Snell, 2009, pág. 385).

Capacitación

Enseñanza a los trabajadores de menor nivel como desenvolverse en sus tareas. (Bateman & Snell, 2009, pág. 372).

Desarrollo organizacional

Es el empleo de los parámetros de comportamiento con el objetivo de optimizar la capacidad de una entidad para afrontar el ambiente exterior y dar solución a adversidades. (Chiavenato, 2015, pág. 493).

Banco de datos/ sistemas de información

Un procedimiento sistémico que junta, guarda, conserva, mezcla, valida datos que requiere la entidad acerca de los recursos humanos, labores individuales y rasgos de las unidades organizacionales (Chiavenato, 2018, pág. 514).

Controles

Cualquier proceso que destina acciones de los sujetos dirigidos a llevar a cabo los fines de la entidad. (Bateman & Snell, 2009, pág. 20).

Constancia

Es sinónimo de corroborar el coste/ ganancia donde interviene el proceso de valoración (Chiavenato, 2018, pág. 260).

Productividad

Es el cálculo del volumen de la eficiencia con la que las mercancías de ingreso se vuelven mercancías concluidas. (Schermerhorn, 2010, pág. 475).

Equilibrio social

Equilibrio de trabajo dinámico entre las partes interdependientes de un sistema (Newstrom, 2007, pág. 458).

Apariencias de las instalaciones

Diseño de la estructura interna que comprende señalización, calidad del aire y entorno circundante (Hoffman & Bateson, 2012, pág. 200).

Apariencias de las oficinas

Estructura física de los despachos de las instalaciones de la organización (Hoffman & Bateson, 2012, pág. 209).

Equipos

Elementos tangibles que forman parte de una organización (Hoffman & Bateson, 2012, pág. 204).

Personal de atención

El sujeto que acciona por la empresa, representándola, es responsable de transmitir confianza y credibilidad (Sánchez, 2015, pág. 347).

Materiales de comunicación

Todo aquello que nos pone en contacto con el cliente desde las instalaciones de donde se les recibe hasta los folletos que se entregan (Sánchez, 2015, pág. 345).

Servicio sin errores

Es una combinación entre lo que puede ser y lo que se considera que debe ser (Palomo, 2014, pág. 85).

Servicio de forma fiable

Es el rango promedio , el que el usuario entiende por adecuado (Palomo, 2014, pág. 85).

Cumplir con los compromisos adquiridos

Llevar a cabo lo acordado con el cliente si se quiere lograr que este se decida por volver a repetir el servicio (Palomo, 2014, pág. 83).

Disposición del personal para atender la cliente

Aptitud del trabajador para orientar al cliente a resolver sus dudas o reclamos (Sánchez, 2015, pág. 347).

Servicio rápido

Corresponde a un servicio que se espera en el momento preciso (Palomo, 2014, pág. 85).

Inexistencia de peligros

Ausencia de amenazas que puedan afectar el servicio (Palomo, 2014, pág. 81).

Inexistencia de riesgos o dudas sobre el servicio

Es la ausencia de elementos o situaciones contingentes que puedan afectar el servicio (Palomo, 2014, pág. 81).

Esfuerzos por conocer al cliente

Interés por tener información que permita satisfacer las necesidades del cliente con la finalidad de tener una clientela fiel (Palomo, 2014, pág. 83).

Planeación

Este funciona estableciendo lo que la entidad es hoy en día y lo que quiere ser próximamente. En ese ámbito la gestión de su personal es un componente esencial para este fin. Generalmente puede decirse que la totalidad de la entidad debe conservar a futuro el volumen y la calidad de sus trabajadores perenne e integrados a sus procesos técnicos de alistamiento y elección, adiestramiento, valoración, gestión de la carrera, salarios y compensaciones (Louffat, 2012).

Organización

Este vocablo puede ser tomado de distintas maneras, como símil a entidad, compañía, empresa, del mismo modo se puede definir como un grupo de componentes que se vinculan entre ellos con el fin de conseguir una meta en conjunto, y del mismo modo

puede definirse como un componente del proceso administrativo que plantea el sistema organizacional de la misma (Louffat, 2012).

Dirección

Este componente esencial de la administración del talento humano está facultado para llevar a cabo lo ya fijado por la entidad, para ello requiere de los directivos que la integran y que desempeñan funciones y labores administrativas en general (Louffat, 2012).

Control

Uno de los criterios históricos por el que la gestión del talento humano no fue tomada como verdaderamente debió ser es por la carencia de visibilidad en la conceptualización de sus impactos monetarios, observados como egreso, como coste de importe que no se volvió a obtener por la entidad y del otro lado de la organización que la observaban como inversión y anhelaban que se genere un retorno de utilidad de lo dado (Louffat, 2012).

Diseño organizacional y puestos

Este fija el sistema y los puestos de empleo los que son ocupados a través de un marco de designación de empleados. Aquí se fija el perfil de puestos que observa los rasgos del puesto mismo, del mismo modo que las competencias esperadas de los trabajadores que se fijaran en esos puestos (Louffat, 2012).

Reclutamiento

Se basa en reclutar, obtener nuevos empleados que quieren por voluntad propia laborar en la entidad y que, deberán observar los requerimientos establecidos en las convocatorias llevadas a cabo por la compañía que los convoca (Louffat, 2012).

Selección

Se basa en elegir, observando el mérito, entre los aspirantes convocados, a los que están acorde con los requerimientos fijados en la convocatoria nueva; o exteriores, al intentar conseguir trabajadores nuevos, que con anterioridad no trabajaran en la entidad (Louffat, 2012).

Capacitación

Busca procurar la optimización y progreso constante de competencias y de las fortalezas del empleado. Ello posibilita una actualización perenne y moderna de las conjeturas y diligencias que posibiliten conservar la empleabilidad del personal y la productividad de la compañía con el objeto de impedir el síntoma del “desenvolvimiento digital”, donde el empleado por carencia de instrucción puede ser aislado del mercado laboral por no ceñirse a las modernas metodologías y herramientas en un empleo con un entorno vanguardista (Louffat, 2012).

Evaluación del desempeño

Calcula la contribución o la generación del empleado al ejercer sus tareas. De manera íntegra puede valorarse sus competencias de saberes, sus destrezas de ejecución práctica y las conductas humanas centradas en principios. La adición concluyente anhelada, como resultado de los criterios ya mencionados, que dirigen al cálculo de la productividad y las consecuencias (Louffat, 2012).

Administración de carreras

Busca fijar una estructura de carteras que posibilite como cimiento el progreso profesional e individual de los empleados. El prospecto observaría variables de planificación, estructura, orientación y manejo de la carrera y sus indicadores (Louffat, 2012).

Remuneraciones

Busca valorizar y retribuir el arranque desplegado por los empleados y por lo obtenido en eficacia y eficiencia logrado en el desenvolvimiento de sus funciones (Louffat, 2012).

Salud espiritual

Se centra en principios e ideales de vida de los empleados y se reflejan en su cultura de vivencias personales. De la misma forma, las entidades cuentan con sus principios que constituyen la cultura organizacional donde su personal se desenvuelve y se vincula con sus tareas (Louffat, 2012).

Salud emocional

Es la basada en las exteriorizaciones de los sentimientos profundos con los que contamos y acerca de los que ejercemos derecho a expresarlos frontalmente, mediante

un gesto, alegría, lágrimas, pese a vivenciar circunstancias complicadas o llevar a cabo catarsis para despejarnos ante adversidades (Louffat, 2012).

Salud racional

Se centra en el requerimiento de que la dirección de sujetos se interese del perfeccionamiento del potencial de las aptitudes de sus empleados. Esto es, optimizaciones constantes en sus dimensiones de saberes-tácitos y/o explícitos; acerca de teorías o compendios de ciertos asuntos, sobre destrezas para emplear y practicar los saberes teóricos que se saben o adquieren y todo acerca de las conductas centradas en las voluntades de desear volver real lo que se sabe y se conoce para emplear (Louffat, 2012).

Salud fisiológica

Este criterio del mismo modo es primordial en la valoración del empleado según los principios de calidad de vida. Existe la necesidad de brindar protección y seguridad al trabajador constantemente, velando por su calidad de vida, que al final generará un trabajador más comprometido a partir del interés y el cuidado que le puede brindar la empresa (Louffat, 2012).

La propiedad

Los clientes no obtienen el atributo sino la utilización o disposición de la prestación. Lo abstracto del servicio provoca que sea inútil un traspaso del título por la compra (Vargas & Aldana, 2011).

El contacto directo

La elaboración de las organizaciones se divide de acuerdo al nivel de contacto directo con el cliente; relación que crece de manera gradual y a la vez se responsabiliza más con el puesto de servicio (Vargas & Aldana, 2011).

Participación del usuario

En el servicio, fabricación y consumo son indivisibles, de manera que el cliente conforma esta (Vargas & Aldana, 2011).

2.4. Formulación de las hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

La gestión del talento humano influye significativamente en la calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de Oyón, 2019.

2.4.2. Hipótesis específicas

- a. La integración de personas influye significativamente en la calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de Oyón, 2019.
- b. La organización de personas influye significativamente en la calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de Oyón, 2019.
- c. La retención de personas influye significativamente en la calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de Oyón, 2019.
- d. El desarrollo de personas influye significativamente en la calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de Oyón, 2019.
- e. La evaluación de personas influye significativamente en la calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de Oyón, 2019.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Diseño Metodológico

3.1.1. Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo aplicada porque “busca conocimientos con fines de aplicarlo inmediatamente a la realidad para modificarlo, es decir, presenta solución a problemas prácticos” (Díaz, Escalona, Castro, León, & Ramírez, 2013).

3.1.2. Nivel de investigación

El nivel de investigación es explicativo. Porque “parten de descripciones suficientemente exhaustivas de una cierta realidad bajo estudio y de la necesidad de conocer porqué ciertos hechos de esa realidad ocurren del modo escrito” (INEGI, 2005, pág. 23). Además, “Su fin primordial es determinar las causas de los fenómenos, para lo cual integran las diversas teorías que permiten explicar e interpretar los hechos” (INEGI, 2005, pág. 23).

3.1.3. Diseño

La investigación es de diseño no experimental. “Las investigaciones de diseño no experimental se definen como las investigaciones que se realizan sin manipular deliberadamente a las variables de estudio” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

3.1.2. Enfoque

La tesis es de enfoque mixta. “En esta clasificación podemos agrupar aquellas tesis en las que, tomando en cuenta el tema a investigar y el objeto de estudio, el investigador utiliza dos enfoques: el cuantitativo y el cualitativo” (Muñoz, 2011, pág. 22).

3.2. Población y muestra

Población:

La población está representada por 400 personas de la Municipalidad Provincial de Oyón.

Población	Trabajadores	78
	Usuarios	322
	Total	400

Los datos de la población se obtuvo del número de usuarios registrados en la oficina de trámites documentarios y el total de trabajadores de la entidad que se encuentran en planilla, en dicho cuaderno de registro se pudo comprobar que al mes de Octubre del 2019, se registró un total de 455 usuarios, de los cuales 94 usuarios son los que volvieron en 02 ocasiones y 37 usuarios volvieron en 03 ocasiones, entonces en el mes de Octubre se registró 324 usuarios que asistieron a la Municipalidad hacer algún trámite en una ocasión; en el mes de Noviembre se registraron 477 usuarios, de los cuales 102 usuarios volvieron en 02 ocasiones, 43 usuarios volvieron en 03 ocasiones y 13 usuarios asistieron en 04 ocasiones, por lo tanto en el mes de Noviembre se registró 319 usuarios que asistieron a la Municipalidad hacer algún trámite en una ocasión, como se puede observar de acuerdo a los registros de usuarios es conveniente tomar como población a los usuarios en forma mensual, ya que se debe considerar población aquellos usuarios que asisten solo una vez a la entidad, considerando que usualmente estas personas asisten todos los meses a la entidad por lo menos dos veces, ante dicha situación se trabajó con una población de 322 usuarios por mes que asistieron por única vez a la Entidad, además se tiene en registro que hay 78 trabajadores en planilla por lo que la población en total es de 400 personas de la Municipalidad,.

Muestra:

Muestra	Trabajadores	68
	Usuarios	131
	Total	196

Según los datos de la población se puede ver que por cada trabajador tiene 04 usuarios, ante dicha situación para mantener la misma proporción se ve conveniente para la muestra trabajar por cada trabajador se considere 02 usuario. Por lo tanto, se tiene que la muestra está representada por 196 personas de la Municipalidad.

La fórmula que se utilizó para hallar la muestra:

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

Donde:

- n = Es el tamaño de la muestra.
 p y q = Probabilidad de la población de estar o no incluidas en la muestra.
 Z = Unidades de desviación estándar.
 N = Total de la población.
 E = Error estándar de la estimación.

Reemplazando:

$$n = \frac{3.8416 * 0.5 * 0.5 * 400}{0.0025(400 - 1) + 3.8416 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 196.21$$

Está representada por 196 personas de la Municipalidad Provincial de Oyón.

3.3. Operacionalización de variables e indicadores

Variable independiente	Dimensiones	Indicadores
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	<i>Integración de personas</i>	“Investigación del mercado de RH, Reclutamiento de personas, Selección de personas” (Chiavenato, 2011).
	<i>Organización de personas</i>	“Integración de las personas, Diseño de puestos, Descripción y análisis de puestos, Evaluación del desempeño” (Chiavenato, 2011).
	<i>Retención de personas</i>	“Remuneración y retribuciones, Prestaciones y servicios sociales, Higiene y seguridad en el trabajo, Relaciones sindicales” (Chiavenato, 2011).
	<i>Desarrollo de personas</i>	“Capacitación, Desarrollo organizacional” (Chiavenato, 2011).
	<i>Evaluación de personas</i>	“Banco de datos/ sistemas de información, Controles, Constancia, Productividad, Equilibrio social” (Chiavenato, 2011).
	Fuente: Chiavenato (2011).	

Variable Dependiente	Dimensiones	Indicadores
CALIDAD DE SERVICIO	<i>Elementos tangibles</i>	“Apariencias de las instalaciones, Apariencias de las oficinas, Equipos, Personal de atención, Materiales de comunicación” (Miranda, Chamorro, & Rubio, 2012).
	<i>Fiabilidad</i>	“Servicio sin errores, Servicio de forma fiable. Servicio adecuado, Cumplir con los compromisos adquiridos” (Miranda, Chamorro, & Rubio, 2012).

	<i>Capacidad de respuesta</i>	“Disposición del personal para atender al cliente, Servicio rápido, Personal de atención que esté deseoso de agradar al cliente, Capacidad para reaccionar de forma diligente y rápida para solucionar dicho error” (Miranda, Chamorro, & Rubio, 2012).
	<i>Seguridad</i>	“Inexistencia de peligros, Inexistencia de riesgos o dudas sobre el servicio” (Miranda, Chamorro, & Rubio, 2012).
	<i>Empatía</i>	“Esfuerzos por conocer al cliente, Esfuerzos por conocer las necesidades con el propósito de brindarle una atención personalizada” (Miranda, Chamorro, & Rubio, 2012).
	<i>Fuente: Miranda, Chamorro & Rubio (2012).</i>	

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica a emplear

Técnica: encuesta.

3.4.2. Instrumento

Los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios. El primer cuestionario ayudó a medir la variable “Gestión del talento humano”, mientras que el segundo cuestionario ayudó a medir la variable “Calidad de servicios”.

Validación el cuestionario sobre Gestión del talento humano

La validez se determinó a través de un análisis factorial, empleando el estadístico de Kaiser – Meyer-Olkin, y la esfericidad de Bartlett, obteniendo una correlación de (0.723). Este valor indica que estadísticamente el instrumento para aplicarlo es válido.

<i>KMO y prueba de Bartlett del cuestionario sobre Gestión del talento humano</i>		
Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,723
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	713,055
	Gl	136
	Sig.	,000

Validación el cuestionario sobre Calidad de servicio

La validez se determinó a través de un análisis factorial, empleando el estadístico de Kaiser – Meyer-Olkin, y la esfericidad de Bartlett, obteniendo una correlación de (0.735). Este valor indica que estadísticamente el instrumento para aplicarlo es válido.

<i>KMO y prueba de Bartlett del cuestionario sobre Calidad de servicio</i>		
Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,735
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	666,871
	Gl	120
	Sig.	,000

Confiabilidad del cuestionario sobre Gestión del talento humano

El estadístico de confiabilidad empleado en la presente investigación fue: Alpha de Cronbach, el cual tuvo un valor de 0.904 que dentro del análisis los instrumentos son altamente confiables ya que logran puntuaciones mayores o iguales a 0.80.

<i>Estadísticos de fiabilidad del cuestionario gestión del talento humano</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,904	17

Confiabilidad del cuestionario sobre Calidad de servicio

El estadístico de confiabilidad empleado en la presente investigación fue: Alpha de Cronbach, el cual tuvo un valor de 0.908 que dentro del análisis los instrumentos son altamente confiables ya que logran puntuaciones mayores o iguales a 0.80.

<i>Estadísticos de fiabilidad del cuestionario calidad de servicio</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,908	16

3.5. Técnicas para el procesamiento de la información

Se utilizó la prueba de normalidad Kolmogorov – Smirnov. Para el estadístico de prueba se utilizó el Rho de Spearman.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Presentación de tablas, figuras e interpretaciones

A. Datos generales de los trabajadores

Tabla 1. Género de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Oyón.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Masculino	19	29,2
	Femenino	46	70,8
	Total	65	100,0

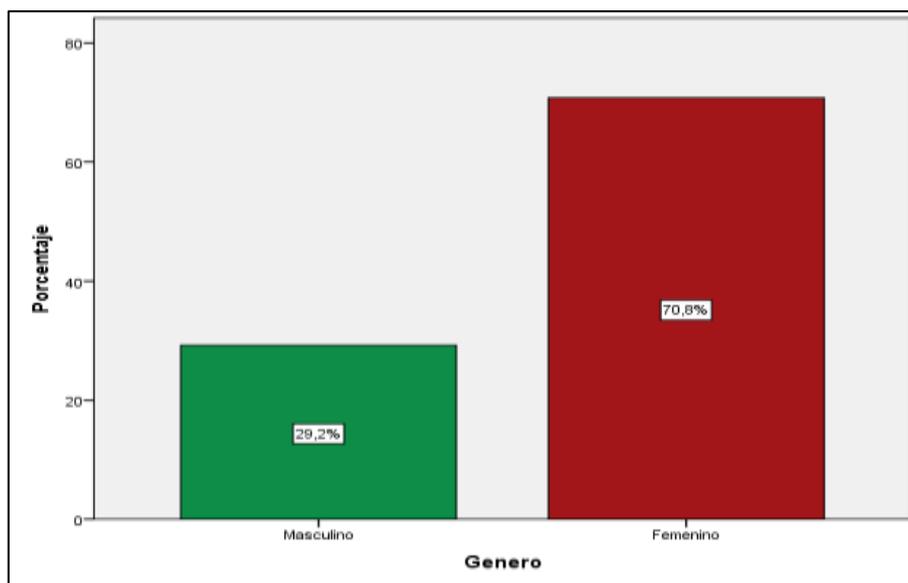
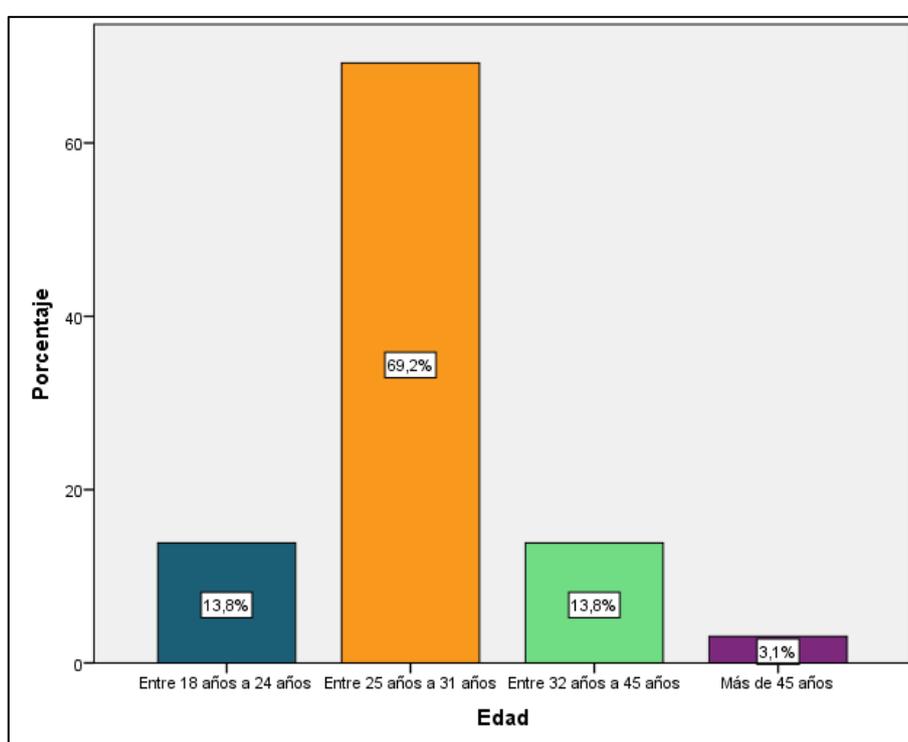


Figura 1. Género de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Oyón.

Se observa en la Tabla 1 que el 29,2% mencionó ser del género masculino y en el caso del 70,8% mencionaron ser del género femenino.

Tabla 2. Edad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Oyón

	Frecuencia	Porcentaje
Entre 18 años a 24 años	9	13,8
Entre 25 años a 31 años	45	69,2
Válidos Entre 32 años a 45 años	9	13,8
Más de 45 años	2	3,1
Total	65	100,0

**Figura 2.** Edad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Oyón.

Se observa en la Tabla 2 que el 13,8% tiene entre 18 años a 24 años, en el caso del 69,2% mencionaron tener entre 25 años a 31 años, en el caso del 13,8% mencionaron tener entre 32 años a 45 años y en el caso del 3,1% mencionaron tener más de 45 años.

Tabla 3. Grado académico de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Oyón

	Frecuencia	Porcentaje
Grado de Bachiller	13	20,0
Título profesional	12	18,5
Válidos Grado de Magister o Maestro	37	56,9
Grado de Doctor	3	4,6
Total	65	100,0

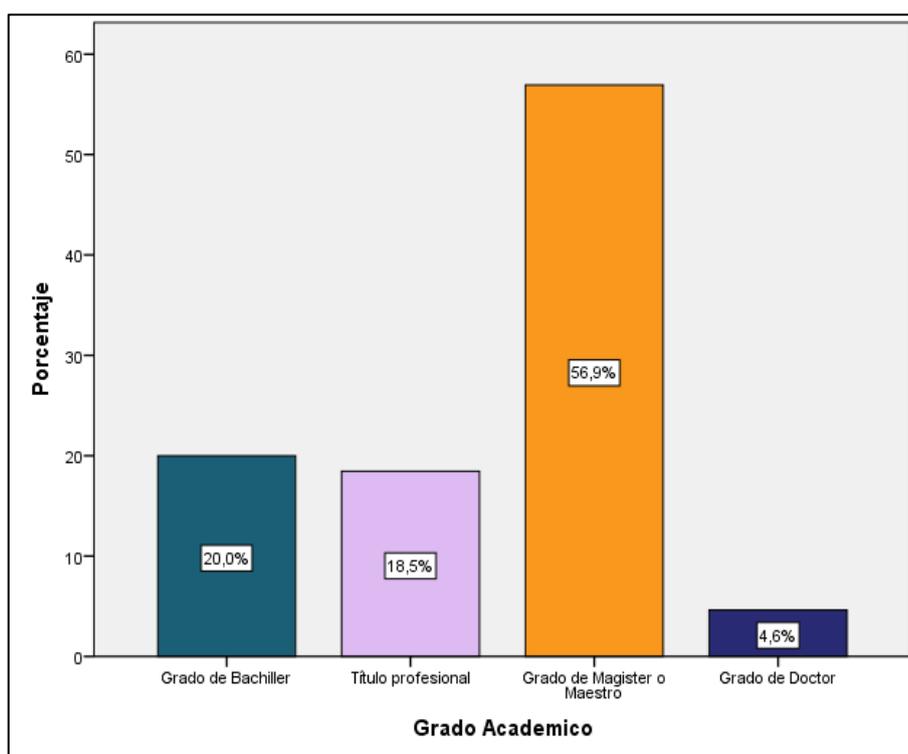


Figura 3. Grado académico de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Oyón.

Se observa en la Tabla 3 que el 20% mencionaron tener grado de bachiller, en el caso del 18,5% mencionaron tener título profesional, en el caso del 56,9% mencionaron tener grado de magister o maestro y en el caso del 4,6% mencionaron tener grado de doctor.

B. Datos generales de los usuarios

Tabla 4. Género de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Oyón.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Masculino	46	35,1
	Femenino	85	64,9
	Total	131	100,0

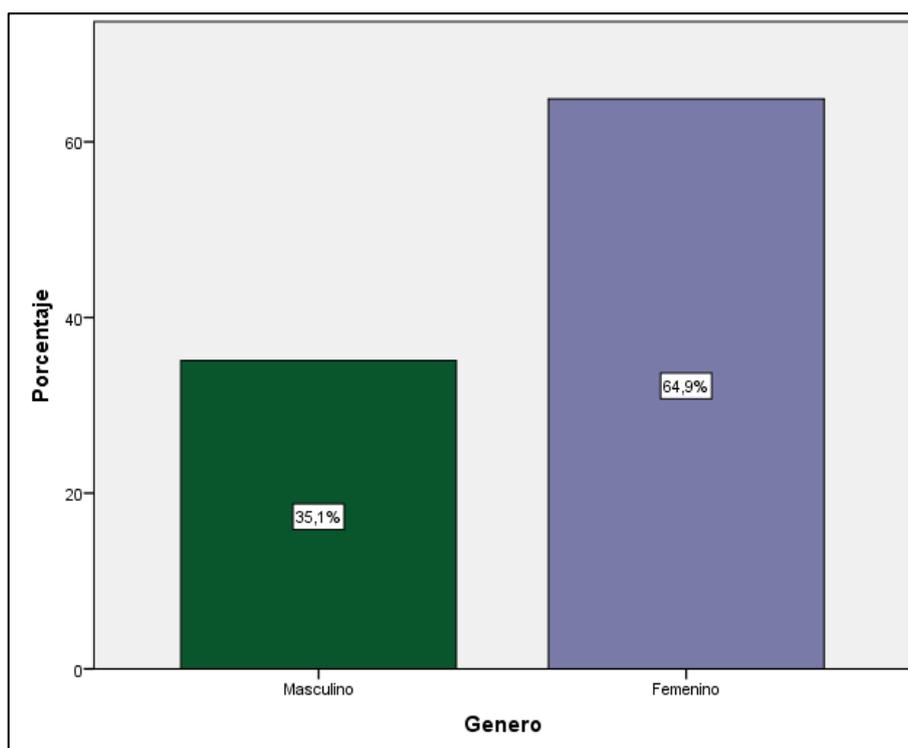
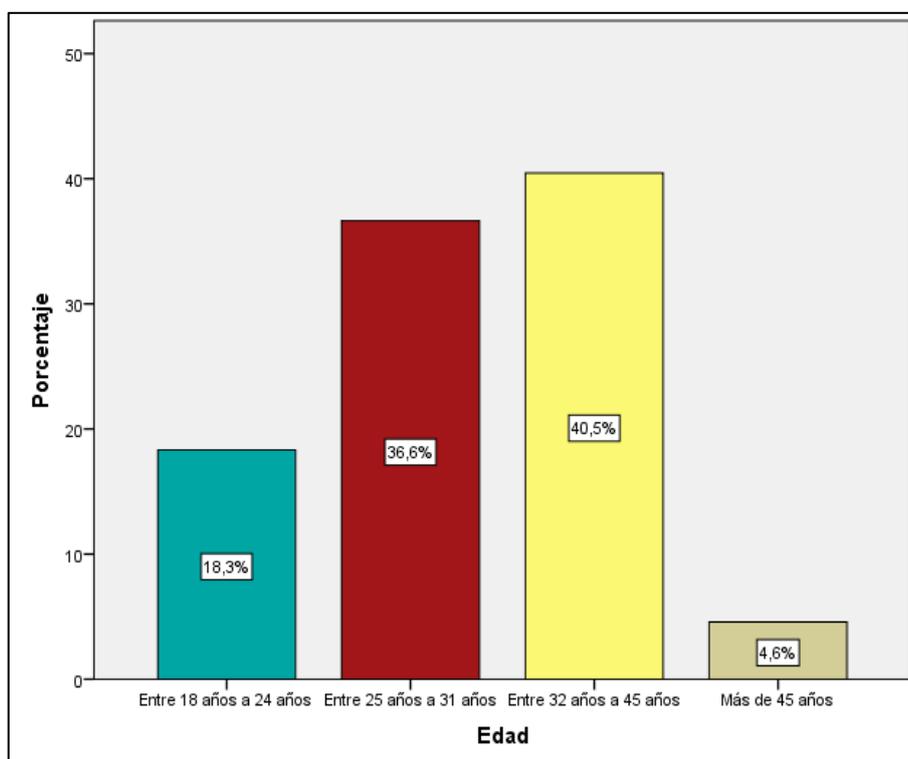


Figura 4. Género de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Oyón.

Se observa en la Tabla 4 que el 35,1% mencionó ser del género masculino y en el caso del 64,9% mencionaron ser del género femenino.

Tabla 5. Edad de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Oyón.

	Frecuencia	Porcentaje
Entre 18 años a 24 años	24	18,3
Entre 25 años a 31 años	48	36,6
Válidos Entre 32 años a 45 años	53	40,5
Más de 45 años	6	4,6
Total	131	100,0

**Figura 5.** Edad de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Oyón.

Se observa en la Tabla 5 que el 18,3% tiene entre 18 años a 24 años, en el caso del 36,6% mencionaron tener entre 25 años a 31 años, en el caso del 40,5% mencionaron tener entre 32 años a 45 años y en el caso del 4,6% mencionaron tener más de 45 años.

C. Análisis estadístico e interpretación de la variable “Gestión del talento humano”

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
N	CN	AV	CS	S

Tabla 6. Integración de personas

	N		CN		AV		CS		S	
	F	P	F	P	F	P	F	P	F	P
1. ¿La municipalidad realiza un adecuado proceso de reclutamiento de personal?	3	4,6%	14	21,5%	5	7,7%	21	32,3%	22	33,8%
2. ¿La municipalidad realiza un adecuado proceso de selección de personal?	15	23,1%	2	3,1%	7	10,8%	26	40,0%	15	23,1%
3. ¿La municipalidad maneja una eficiente planeación de los recursos humanos?	22	33,8%	7	10,8%	6	9,2%	17	26,2%	13	20,0%

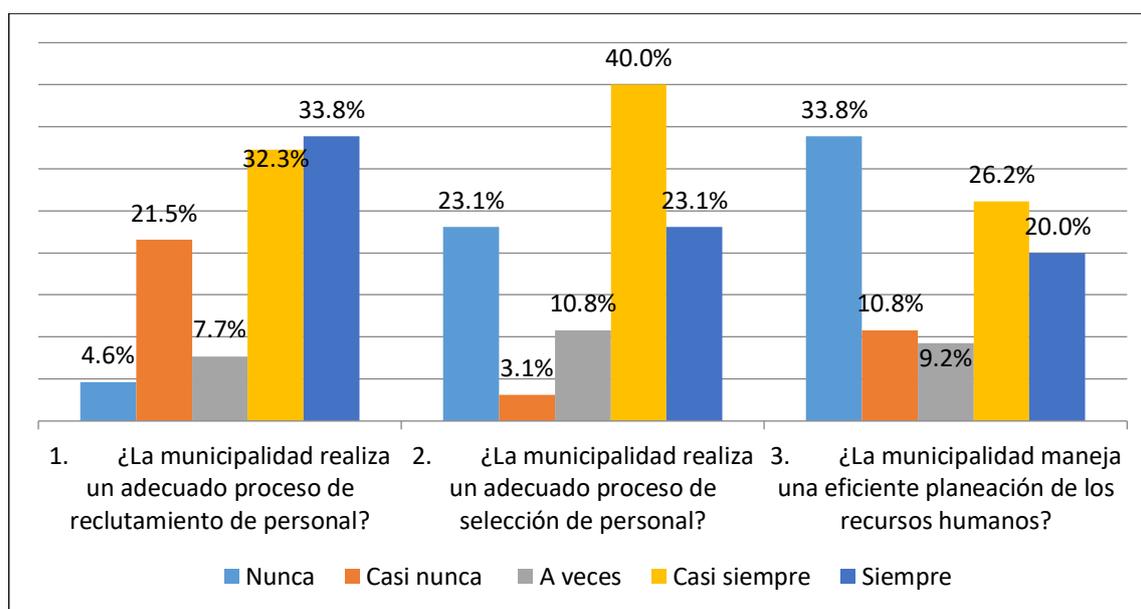
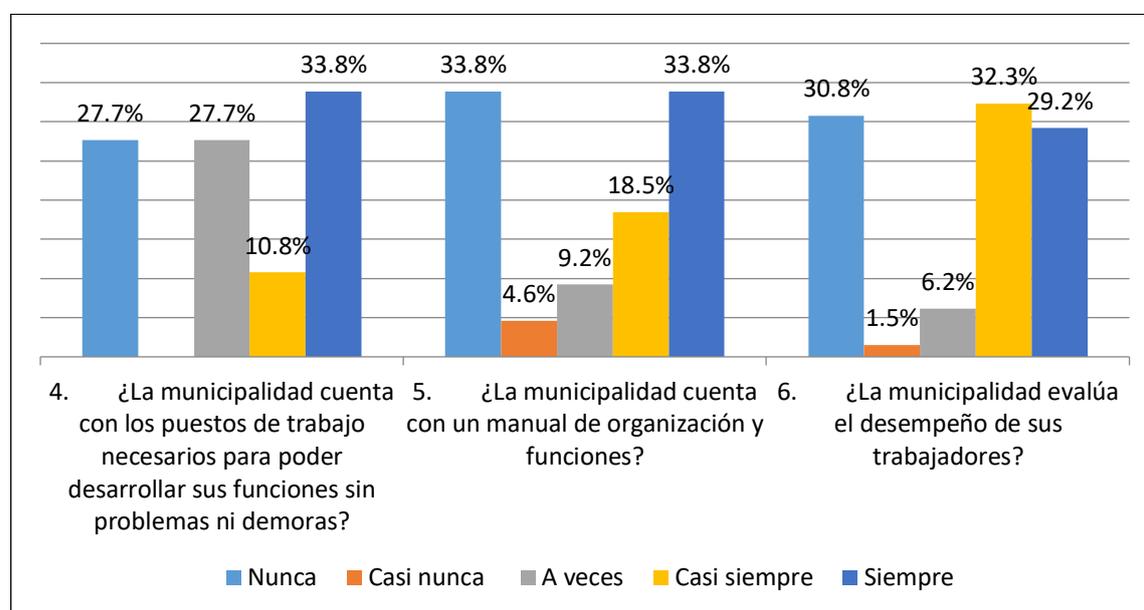


Figura 6. Integración de personas.

Se observa en la Tabla 6 que el 26,1% de los encuestados manifestaron que la municipalidad no realiza un adecuado proceso de reclutamiento de personal, en el caso del 26,2% mencionó que la municipalidad no realiza un adecuado proceso de selección de personal y en el caso del 44,6% mencionaron que la municipalidad no maneja una eficiente planeación de los recursos humanos.

Tabla 7. Organización de personas

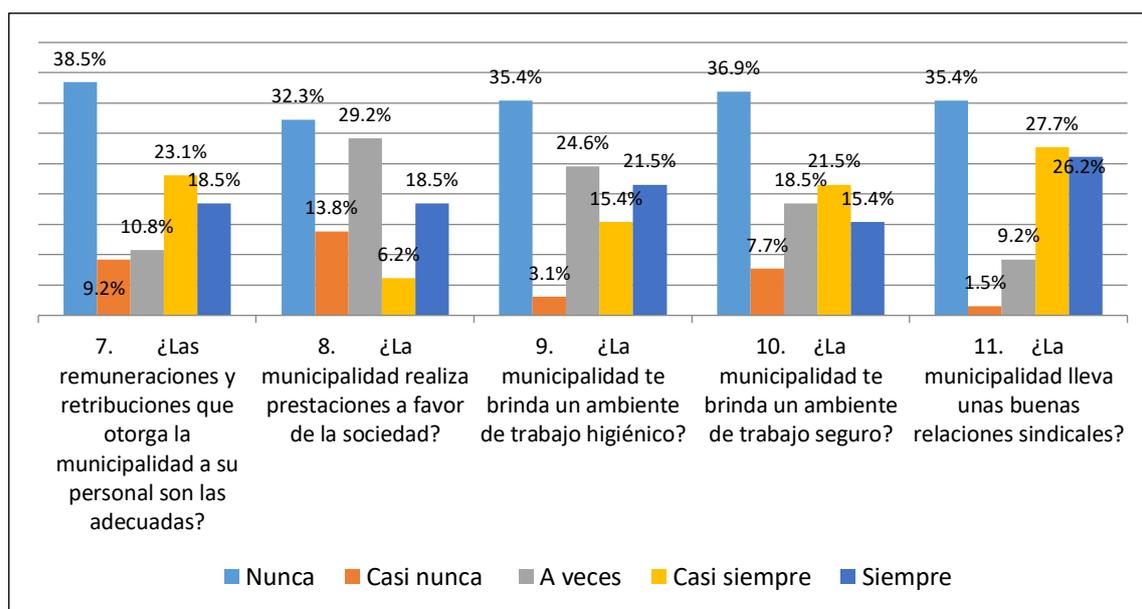
	N		CN		AV		CS		S	
	F	P	F	P	F	P	F	P	F	P
4. ¿La municipalidad cuenta con los puestos de trabajo necesarios para poder desarrollar sus funciones sin problemas ni demoras?	18	27,7%	0	0,0%	18	27,7%	7	10,8%	22	33,8%
5. ¿La municipalidad cuenta con un manual de organización y funciones?	22	33,8%	3	4,6%	6	9,2%	12	18,5%	22	33,8%
6. ¿La municipalidad evalúa el desempeño de sus trabajadores?	20	30,8%	1	1,5%	4	6,2%	21	32,3%	19	29,2%

**Figura 7.** Organización de personas.

Se observa en la Tabla 7 que el 27,7% mencionó que nunca la municipalidad cuenta con los puestos de trabajo necesarios para poder desarrollar sus funciones sin problemas ni demoras, en el caso del 38,4% mencionó que la municipalidad no cuenta con un manual de organización y funciones. Finalmente, el 32,3% mencionó que la municipalidad no evalúa el desempeño de sus trabajadores.

Tabla 8. Retención de personas

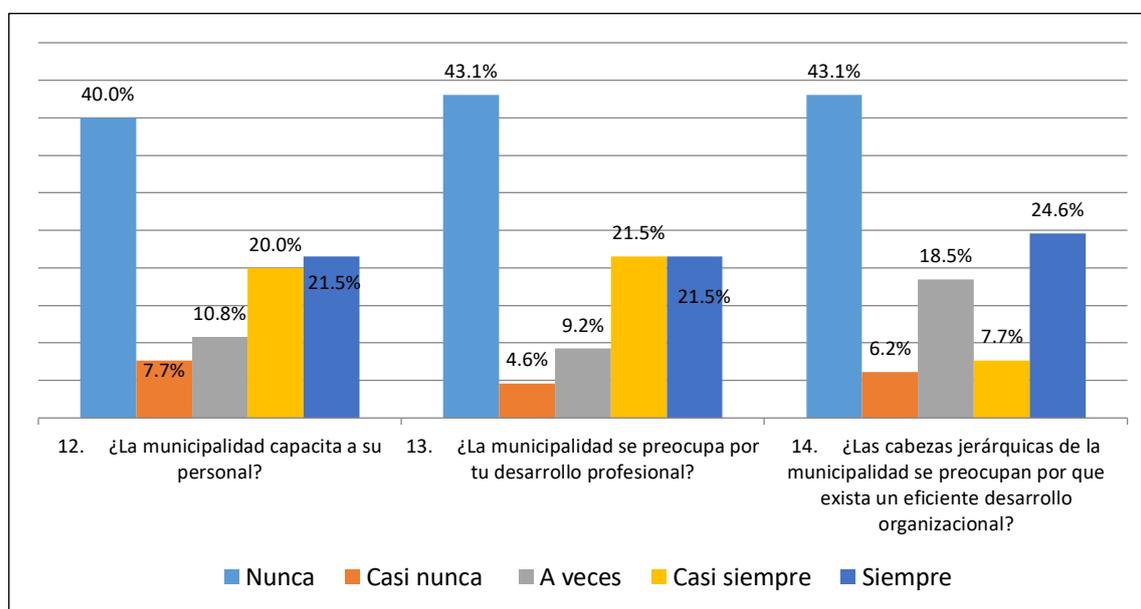
	N		CN		AV		CS		S	
	F	P	F	P	F	P	F	P	F	P
7. ¿Las remuneraciones y retribuciones que otorga la municipalidad a su personal son las adecuadas?	25	38,5%	6	9,2%	7	10,8%	15	23,1%	12	18,5%
8. ¿La municipalidad realiza prestaciones a favor de la sociedad?	21	32,3%	9	13,8%	19	29,2%	4	6,2%	12	18,5%
9. ¿La municipalidad te brinda un ambiente de trabajo higiénico?	23	35,4%	2	3,1%	16	24,6%	10	15,4%	14	21,5%
10. ¿La municipalidad te brinda un ambiente de trabajo seguro?	24	36,9%	5	7,7%	12	18,5%	14	21,5%	10	15,4%
11. ¿La municipalidad lleva unas buenas relaciones sindicales?	23	35,4%	1	1,5%	6	9,2%	18	27,7%	17	26,2%

**Figura 8.** Retención de personas.

Se observa en la Tabla 8 que el 47,7% mencionó que las remuneraciones y retribuciones que otorga la municipalidad a su personal no son las adecuadas, en el caso del 46,1% determinó que la municipalidad no realiza prestaciones a favor de la sociedad, en el caso del 38,5% mencionaron que la municipalidad no les brinda un ambiente de trabajo higiénico, en el caso del 44,6% mencionaron que la municipalidad no les brinda un ambiente de trabajo seguro y en el caso del 36,9 mencionaron que la municipalidad no lleva unas buenas relaciones sindicales.

Tabla 9. Desarrollo de personas

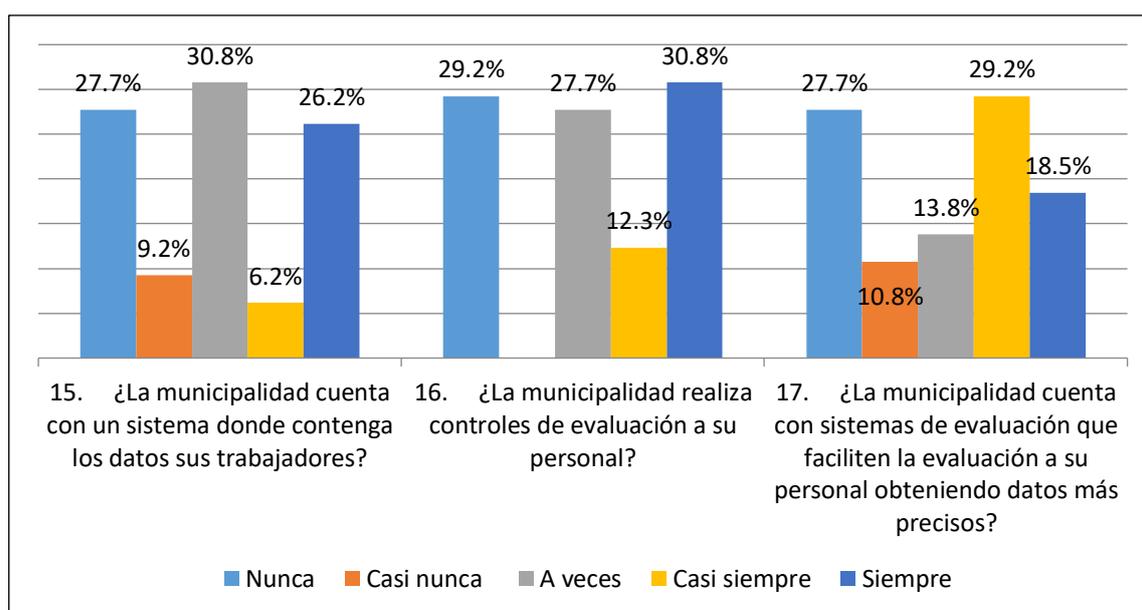
	N		CN		AV		CS		S	
	F	P	F	P	F	P	F	P	F	P
12. ¿La municipalidad capacita a su personal?	26	40,0%	5	7,7%	7	10,8%	13	20,0%	14	21,5%
13. ¿La municipalidad se preocupa por tu desarrollo profesional?	28	43,1%	3	4,6%	6	9,2%	14	21,5%	14	21,5%
14. ¿Las cabezas jerárquicas de la municipalidad se preocupan por que exista un eficiente desarrollo organizacional?	28	43,1%	4	6,2%	12	18,5%	5	7,7%	16	24,6%

**Figura 9.** Desarrollo de personas.

Se observa en la Tabla 9 que el 47,7% de los encuestados manifestaron que la municipalidad no capacita a su personal, asimismo mencionaron que la municipalidad no se preocupa por tu desarrollo profesional y en el caso del 49,3% mencionaron que las cabezas jerárquicas de la municipalidad no se preocupan por que exista un eficiente desarrollo organizacional.

Tabla 10. Evaluación de personas

	N		CN		AV		CS		S	
	F	P	F	P	F	P	F	P	F	P
15. ¿La municipalidad cuenta con un sistema donde contenga los datos sus trabajadores?	18	27,7%	6	9,2%	20	30,8%	4	6,2%	17	26,2%
16. ¿La municipalidad realiza controles de evaluación a su personal?	19	29,2%	0	0,0%	18	27,7%	8	12,3%	20	30,8%
17. ¿La municipalidad cuenta con sistemas de evaluación que faciliten la evaluación a su personal obteniendo datos más precisos?	18	27,7%	7	10,8%	9	13,8%	19	29,2%	12	18,5%

**Figura 10.** Evaluación de personas.

Se observa en la Tabla 10 que el 36,9% mencionaron que la municipalidad no cuenta con un sistema donde contenga los datos sus trabajadores, en el caso del 29,2% mencionó que la municipalidad nunca realiza controles de evaluación a su personal y finalmente el 38,5% mencionó que la municipalidad no cuenta con sistemas de evaluación que faciliten la evaluación a su personal obteniendo datos más precisos.

D. Análisis estadístico e interpretación de la variable “Calidad de servicios”

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
N	CN	AV	CS	S

Tabla 11. Elementos tangibles

	N		CN		AV		CS		S	
	F	P	F	P	F	P	F	P	F	P
1. ¿Las instalaciones de la municipalidad se encuentran en buenas condiciones?	22	16,8%	22	16,8%	45	34,4%	5	3,8%	37	28,2%
2. ¿Las oficinas de la municipalidad se encuentran en buenas condiciones?	30	22,9%	20	15,3%	35	26,7%	13	9,9%	33	25,2%
3. ¿La municipalidad cuenta con los equipos necesarios para ofrecer un servicio de calidad?	15	11,5%	20	15,3%	30	22,9%	0	0,0%	66	50,4%
4. ¿El personal cumple sus funciones adecuadamente?	19	14,5%	31	23,7%	46	35,1%	9	6,9%	26	19,8%
5. ¿La municipalidad utiliza eficientemente los materiales de comunicación (carteles, volantes, internet, etc.)?	15	11,5%	25	19,1%	40	30,5%	34	26,0%	17	13,0%

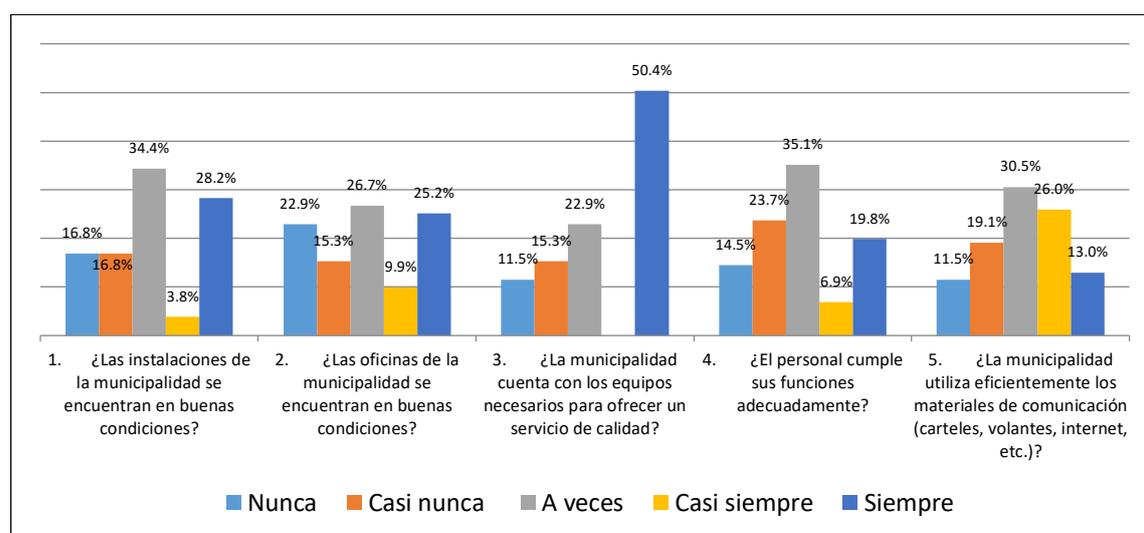
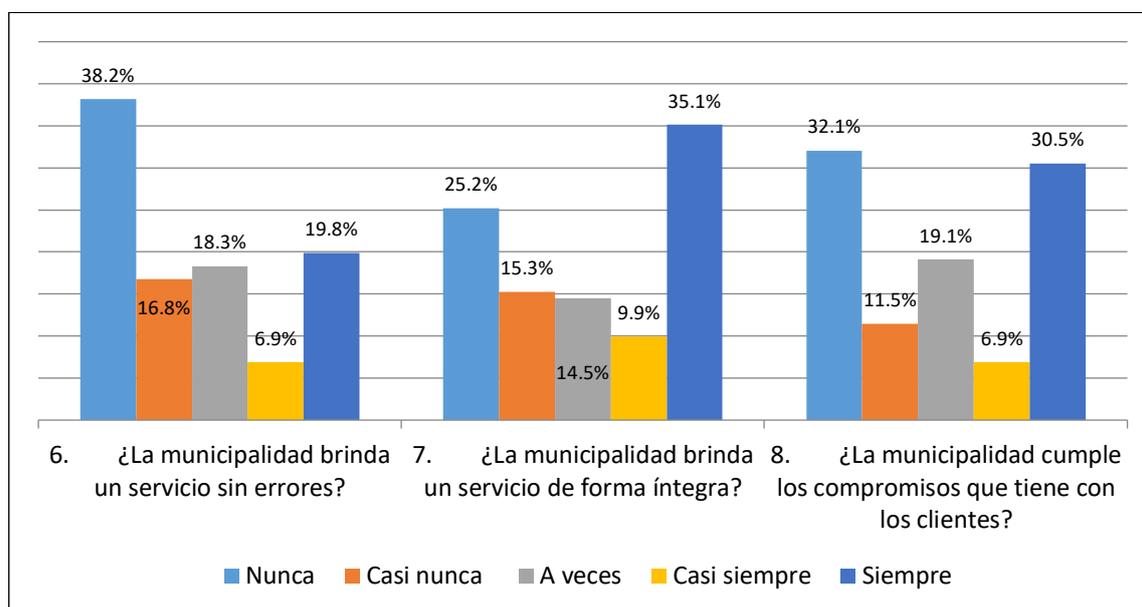


Figura 11. Elementos tangibles.

Se observa en la Tabla 11 que el 33,6% mencionó que las instalaciones de la municipalidad no se encuentran en buenas condiciones, en el caso del 38,2% mencionó que las oficinas de la municipalidad no se encuentran en buenas condiciones, asimismo mencionaron que el personal no cumple sus funciones adecuadamente. En el caso del 26,8% mencionó que la municipalidad no cuenta con los equipos necesarios para ofrecer un servicio de calidad. Finalmente, en el caso del 30,6% mencionaron que la municipalidad no utiliza eficientemente los materiales de comunicación (carteles, volantes, internet, etc.).

Tabla 12. Fiabilidad

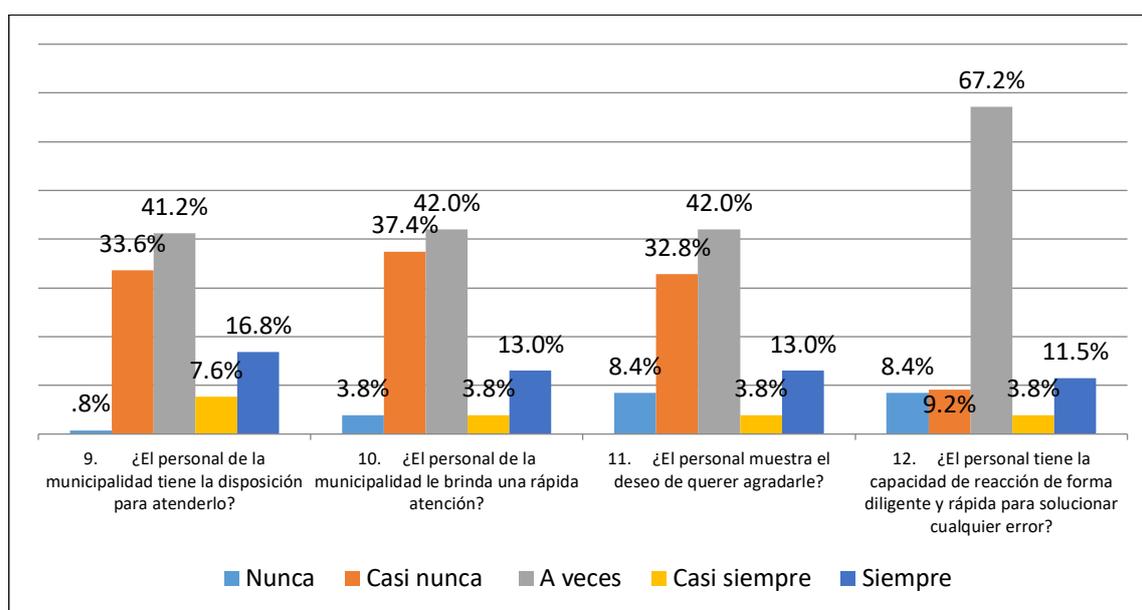
	N		CN		AV		CS		S	
	F	P	F	P	F	P	F	P	F	P
6. ¿La municipalidad brinda un servicio sin errores?	50	38,2%	22	16,8%	24	18,3%	9	6,9%	26	19,8%
7. ¿La municipalidad brinda un servicio de forma íntegra?	33	25,2%	20	15,3%	19	14,5%	13	9,9%	46	35,1%
8. ¿La municipalidad cumple los compromisos que tiene con los clientes?	42	32,1%	15	11,5%	25	19,1%	9	6,9%	40	30,5%

**Figura 12. Fiabilidad.**

Se observa en la Tabla 12 que el 55% mencionó que la municipalidad no brinda un servicio sin errores, en el caso del 40,5% mencionó que la municipalidad no brinda un servicio de forma íntegra y en el caso del 43,6% mencionó que la municipalidad no cumple los compromisos que tiene con los clientes.

Tabla 13. Capacidad de respuesta

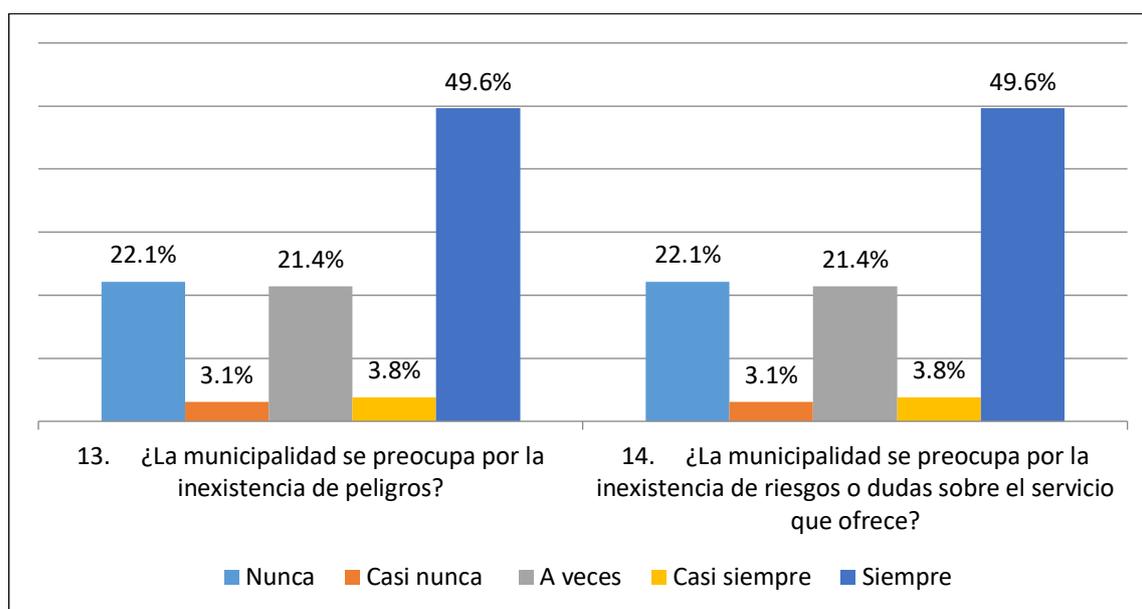
	N		CN		AV		CS		S	
	F	P	F	P	F	P	F	P	F	P
9. ¿El personal de la municipalidad tiene la disposición para atenderlo?	1	,8%	44	33,6%	54	41,2%	10	7,6%	22	16,8%
10. ¿El personal de la municipalidad le brinda una rápida atención?	5	3,8%	49	37,4%	55	42,0%	5	3,8%	17	13,0%
11. ¿El personal muestra el deseo de querer agradecerle?	11	8,4%	43	32,8%	55	42,0%	5	3,8%	17	13,0%
12. ¿El personal tiene la capacidad de reacción de forma diligente y rápida para solucionar cualquier error?	11	8,4%	12	9,2%	88	67,2%	5	3,8%	15	11,5%

**Figura 13.** Capacidad de respuesta.

Se observa en la Tabla 13 que el 34,4% mencionó que el personal de la municipalidad no tiene la disposición para atenderlo, en el caso del 41,4% mencionó que el personal de la municipalidad no le brinda una rápida atención, en el caso del 41,2% mencionó que el personal no muestra el deseo de querer agradecerle y en el caso del 17,6% mencionó que el personal no tiene la capacidad de reacción de forma diligente y rápida para solucionar cualquier error.

Tabla 14. Seguridad

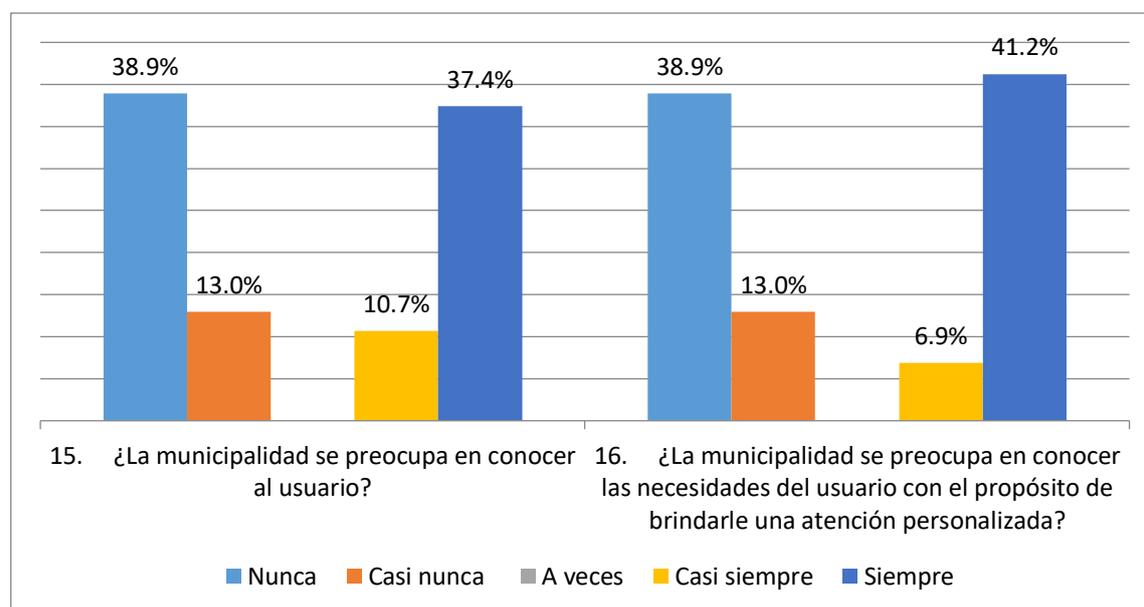
	N		CN		AV		CS		S	
	F	P	F	P	F	P	F	P	F	P
13. ¿La municipalidad se preocupa por la inexistencia de peligros?	29	22,1%	4	3,1%	28	21,4%	5	3,8%	65	49,6%
14. ¿La municipalidad se preocupa por la inexistencia de riesgos o dudas sobre el servicio que ofrece?	29	22,1%	4	3,1%	28	21,4%	5	3,8%	65	49,6%

**Figura 14. Seguridad.**

Se observa en la Tabla 14 que el 25.2% mencionó que la municipalidad no se preocupa por la inexistencia de peligros, asimismo mencionaron que la municipalidad no se preocupa por la inexistencia de riesgos o dudas sobre el servicio que ofrece.

Tabla 15. Empatía

	N		CN		AV		CS		S	
	F	P	F	P	F	P	F	P	F	P
15. ¿La municipalidad se preocupa en conocer al usuario?	51	38,9%	17	13,0%	0	0,0%	14	10,7%	49	37,4%
16. ¿La municipalidad se preocupa en conocer las necesidades del usuario con el propósito de brindarle una atención personalizada?	51	38,9%	17	13,0%	0	0,0%	9	6,9%	54	41,2%

**Figura 15.** Empatía.

Se observa en la Tabla 15 que el 51.9% de los encuestados manifestaron que la municipalidad no se preocupa en conocer al usuario, asimismo mencionaron que la municipalidad no se preocupa en conocer las necesidades del usuario con el propósito de brindarle una atención personalizada.

E. Prueba de normalidad

Para elegir el tipo de estadística para probar la hipótesis se realizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov^a (para muestras mayores de 50) para determinar la normalidad de los datos recolectados. En la Tabla 16 se observa que con un (p -valor < 0.05) las dos variables de investigación tienen distribución no normal motivo por el cual se optó por utilizar el análisis correlacional de Rho Spearman.

Tabla 16. Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	,148	65	,001
DIMENSIÓN: INTEGRACIÓN DE PERSONAS	,191	65	,000
DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN DE PERSONAS	,173	65	,000
DIMENSIÓN: RETENCIÓN DE PERSONAS	,196	65	,000
DIMENSIÓN: DESARROLLO DE PERSONAS	,134	65	,005
DIMENSIÓN: EVALUACIÓN DE PERSONAS	,192	65	,000
CALIDAD DE SERVICIO	,152	131	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

F. Comprobación de Hipótesis

Hipótesis General

Ho: La gestión del talento humano no influye significativamente en la calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de Oyón, 2019.

Ha: La gestión del talento humano influye significativamente en la calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de Oyón, 2019.

Tabla 17. Correlación de Rho de Spearman entre la gestión de talento humano y la calidad de servicio

			Gestión del talento humano	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión del talento humano	Coefficiente de correlación	1,000	,535**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	65	65
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,535**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	65	131

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

Se observa en la Tabla 17 que se concluye que la gestión del talento humano influye significativamente en la calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de Oyón, 2019. Lo cual se verifica con el coeficiente de correlación de Spearman (sig. bilateral o p_valor = $0,00 < 0,05$; Rho = $0,535^{**}$).

Hipótesis específica 1

Ho: La integración de personas no influye significativamente en la calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de Oyón, 2019.

Ha: La integración de personas influye significativamente en la calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de Oyón, 2019.

Tabla 18. Correlación de Rho de Spearman entre la integración de personas y la calidad de servicio

			Dimensión: integración de personas	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Dimensión: integración de personas	Coeficiente de correlación	1,000	,429**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	65	65
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,429**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	65	131

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

Se observa en la Tabla 18 que se concluye que la integración de personas influye significativamente en la calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de Oyón, 2019. Lo cual se verifica con el coeficiente de correlación de Spearman (sig. bilateral o p_valor = 0,000 < 0,05; Rho = 0,429**).

Hipótesis específica 2

Ho: La organización de personas no influye significativamente en la calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de Oyón, 2019.

Ha: La organización de personas influye significativamente en la calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de Oyón, 2019.

Tabla 19. Correlación de Rho de Spearman entre la organización de personas y la calidad de servicio

			Dimensión: organización de personas	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Dimensión: organización de personas	Coeficiente de correlación	1,000	,411**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	65	65
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,411**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	65	131

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

Se observa en la Tabla 19 que se concluye que la organización de personas influye significativamente en la calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de Oyón, 2019. Lo cual se verifica con el coeficiente de correlación de Spearman (sig. bilateral o p_valor = $0,001 < 0,05$; Rho = $0,411^{**}$).

Hipótesis específica 3

Ho: La retención de personas no influye significativamente en la calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de Oyón, 2019.

Ha: La retención de personas influye significativamente en la calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de Oyón, 2019.

Tabla 20. Correlación de Rho de Spearman entre la retención de personas y la calidad de servicio

			Dimensión: retención de personas	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Dimensión: retención de personas	Coeficiente de correlación	1,000	,417**
		Sig. (bilateral)	.	,001
	N		65	65
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,417**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N		65

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

Se observa en la Tabla 20 que se concluye que la retención de personas influye significativamente en la calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de Oyón, 2019. Lo cual se verifica con el coeficiente de correlación de Spearman (sig. bilateral o p_valor = $0,001 < 0,05$; Rho = $0,417^{**}$).

Hipótesis específica 4

Ho: El desarrollo de personas no influye significativamente en la calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de Oyón, 2019.

Ha: El desarrollo de personas influye significativamente en la calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de Oyón, 2019.

Tabla 21. Correlación de Rho de Spearman entre el desarrollo de personas y la calidad de servicio

			Dimensión: desarrollo de personas	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Dimensión: desarrollo de personas	Coeficiente de correlación	1,000	,542**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	65	65
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,542**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	65	131

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

Se observa en la Tabla 21 que se concluye que el desarrollo de las personas influye significativamente en la calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de Oyón, 2019. Lo cual se verifica con el coeficiente de correlación de Spearman (sig. bilateral o p_valor = $0,00 < 0,05$; Rho = 0,542**).

Hipótesis específica 5

Ho: La evaluación de personas no influye significativamente en la calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de Oyón, 2019.

Ha: La evaluación de personas influye significativamente en la calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de Oyón, 2019.

Tabla 22. Correlación de Rho de Spearman entre la evaluación de personas y la calidad de servicio

			Dimensión: evaluación de personas	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Dimensión: evaluación de personas	Coeficiente correlación	de 1,000	,422**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	65	65
	Calidad de servicio	Coeficiente correlación	de ,422**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	65	131

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

Se observa en la Tabla 22 que se concluye que la evaluación de las personas influye significativamente en la calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de Oyón, 2019. Lo cual se verifica con el coeficiente de correlación de Spearman (sig. bilateral o p_valor = $0,00 < 0,05$; Rho = $0,442^{**}$).

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión

En relación a la hipótesis general, los resultados indican que la sig. bilateral o $p_valor = 0,000 < 0,05$, lo cual indica que la gestión del talento humano influye significativamente en la calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de Oyón, 2019. Asimismo, el coeficiente de correlación de Spearman es igual a $0,535^{**}$, lo cual indica que la relación es positiva moderada y muy significativa. Lo mencionado anteriormente se contrasta con lo señalado por Palomino (2018) en su investigación titulada “Gestión del talento humano y desempeño laboral en la Municipalidad de la provincia de Oyón, 2018”, quien concluyó que existe relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en la Municipalidad de la Provincia de Oyón.

En relación a la hipótesis específica 1, los resultados indican que la sig. bilateral o $p_valor = 0,000 < 0,05$, lo cual indica que la integración de personas influye significativamente en la calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de Oyón, 2019. Asimismo, el coeficiente de correlación de Spearman es igual a $0,429^{**}$, lo cual indica que la relación es positiva moderada y muy significativa. Lo mencionado anteriormente se contrasta con lo señalado por Reyes (2014) en su investigación titulada “Calidad de servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación Share, sede Huehuetenango”, quien concluyó que la calidad del servicio sí aumenta la satisfacción del cliente en asociación SHARE, sede Huehuetenango, lo cual ayuda al crecimiento integral de la misma, ya que genera que el colaborador esté atento y brinde un servicio excepcional para que el cliente quede satisfecho.

En relación a la hipótesis específica 2, los resultados indican que la sig. (bilateral o $p_valor = 0,001 < 0,05$, lo cual indica que la organización de personas influye significativamente en la calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de Oyón, 2019. Asimismo, el coeficiente de correlación de Spearman es igual a $0,411^{**}$, lo cual indica que la relación es positiva moderada y muy significativa. Lo mencionado anteriormente se contrasta con lo señalado por Mayorga (2015) en su investigación titulada “Diseño de un sistema de gestión del talento humano por competencias, en una entidad pública”, la investigación concluyó que para que el diseño de un sistema

de gestión del talento humano por competencias sea efectivo es necesario incentivar el compromiso de cambio y desarrollo en cada uno de los servidores/as.

En relación a la hipótesis específica 3, los resultados indican que la sig. (bilateral o $p_valor = 0,001 < 0,05$, lo cual indica que la retención de personas influye significativamente en la calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de Oyón, 2019. Asimismo, el coeficiente de correlación de Spearman es igual a $0,417^{**}$, lo cual indica que la relación es positiva moderada y muy significativa. Lo mencionado anteriormente se contrasta con lo señalado por Mancilla & Vara (2018) en su investigación titulada “Gestión del talento humano y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Yacus, 2018”, quien concluyó que la relación es significativa entre gestión del talento humano y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Yacus – 2018; mientras tienen una correlación positiva y considerable.

En relación a la hipótesis específica 4, los resultados indican que la sig. (bilateral o $p_valor = 0,00 < 0,05$, lo cual indica que el desarrollo de personas influye significativamente en la calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de Oyón, 2019. Asimismo, el coeficiente de correlación de Spearman es igual a $0,542^{**}$, lo cual indica que la relación es positiva moderada y muy significativa. Lo mencionado anteriormente se contrasta con lo señalado por Faya & Faya (2017) realizaron la investigación titulada “Gestión organizacional y calidad de servicio en la Municipalidad de Motupe, 2017”, quien concluyó que en cuanto a la calidad del servicio brindado se pudo concluir que tanto los elementos tangibles con los que cuenta la municipalidad de Motupe, la capacidad de respuesta que presentan los colaboradores, así como la fiabilidad que muestra la municipalidad no son por lo general eficientes.

En relación a la hipótesis específica 5, los resultados indican que la sig. (bilateral o $p_valor = 0,00 < 0,05$, lo cual indica que la evaluación de personas influye significativamente en la calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de Oyón, 2019. Asimismo, el coeficiente de correlación de Spearman es igual a $0,422^{**}$, lo cual indica que la relación es positiva moderada y muy significativa. Lo mencionado anteriormente se contrasta con lo señalado por León, R. (2018) en su investigación titulada “Gestión del talento humano y la calidad de servicios en el Ministerio del Ambiente sede Provincia de Napo”, quien concluyó que los servidores tienen pocos

incentivos, no existen procesos de capacitación continua y ciertas falencias en el manejo de la gestión del talento humano. La investigación concluyó en que existe relación positiva entre las principales variables, determinando así que si se mejora o incrementa la Calidad del servicio al Usuario también mejorara proporcionalmente la Imagen Institucional.

5.2. Conclusiones

Se concluye que la integración de personas influye significativamente en la calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de Oyón, 2019. Lo cual se verifica con el coeficiente de correlación de Spearman (sig. bilateral o p_valor = 0,000 < 0,05; Rho = 0,429**). Es decir, a medida que la municipalidad realice un adecuado proceso de reclutamiento de personal aumentara el cumplimiento de los compromisos que tiene el personal con los clientes.

Se concluye que la organización de personas influye significativamente en la calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de Oyón, 2019. Lo cual se verifica con el coeficiente de correlación de Spearman (sig. bilateral o p_valor = 0,001 < 0,05; Rho = 0,411**). Es decir, a medida que la municipalidad evalué el desempeño de sus trabajadores mejorara la capacidad de reacción de forma diligente y rápida para solucionar cualquier error.

Se concluye que la retención de personas influye significativamente en la calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de Oyón, 2019. Lo cual se verifica con el coeficiente de correlación de Spearman (sig. bilateral o p_valor = 0,001 < 0,05; Rho = 0,417**). Es decir, a medida que la municipalidad brinde un ambiente de trabajo higiénico mejorara el cumplimiento de sus funciones del personal.

Se concluye que el desarrollo de las personas influye significativamente en la calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de Oyón, 2019. Lo cual se verifica con el coeficiente de correlación de Spearman (sig. bilateral o p_valor = 0,00 < 0,05; Rho = 0,542**). Es decir, que a medida que la municipalidad se preocupe por el desarrollo profesional del personal mejorara la atención rápida del personal.

Se concluye que la evaluación de las personas influye significativamente en la calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de Oyón, 2019. Lo cual se verifica con el coeficiente de correlación de Spearman (sig. bilateral o p_valor = 0,00 < 0,05;

Rho = 0,442**). Es decir, a medida que la municipalidad realice controles de evaluación a su personal mejorara el cumplimiento de las necesidades del usuario con el propósito de brindarle una atención personalizada.

Por tanto

Se concluye que la gestión del talento humano influye significativamente en la calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de Oyón, 2019. Lo cual se verifica con el coeficiente de correlación de Spearman (sig. bilateral o p_valor = 0,00 < 0,05; Rho = 0,535**).

5.3. Recomendaciones

Mejorar el proceso de reclutamiento con el objetivo de identificar el potencial del personal previo a su contratación y así poder saber si el candidato cumple con las competencias esperadas de acuerdo al puesto de trabajo.

Implementar evaluaciones permanentes del desempeño de su personal con el objetivo de mejorar los direccionamientos estratégicos a fin de lograr aumentar la capacidad de reacción de forma diligente y rápida para solucionar cualquier error.

Brindar condiciones laborales mediante un ambiente de trabajo higiénico con el fin que el personal pueda sentirse cómodo y desarrollar sus labores con las mejores condiciones posibles.

Capacitar al personal de manera permanente para reforzar su desarrollo profesional y enfrenten nuevas tareas y lograr la atención rápida de los objetivos institucionales.

Aplicar políticas y procedimientos constantes de controles de evaluación a su personal con el fin de corregir deficiencias durante la atención personalizada al usuario.

CAPÍTULO VI

FUENTES DE INFORMACIÓN

6.1. Fuentes bibliográficas

- Álvarez, J. (2011). *Gestión por resultados e indicadores de medición*. Perú: Pacífico Editorial.
- Bateman, T., & Snell, S. (2009). *Administración. Liderazgo y colaboración en un mundo competitivo* (8 ed.). México: Mc Graw Hill .
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* (4 ed.). México D.F. , México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos* (9 ed.). México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. (3 ed.). México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2018). *Gestión del talento humano* (4 ed.). México: Mc Graw Hill.
- Cuesta, A. (2010). *Gestión del talento humano y del conocimiento*. Bogotá: Ecoe.
- Díaz, F., Escalona, M., Castro, D., León, A., & Ramírez, M. (2013). *Metodología de la investigación*. México D.F., México: Trillas.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill.
- Hoffman , K., & Bateson , J. (2012). *Marketing de servicios. Concepto, estrategias y casos*. (4 ed.). México: Cengage Learning .
- INEGI. (2005). *Metodología de la investigación*. México: INEGI.
- Louffat, E. (2012). *Administración del Potencial Humano* (2 ed.). Buenos Aires, Argentina: Cengage Learning .
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2009). *Marketing de servicio. Personal, tecnología y estrategia* (6 ed.). México: Pearson.

- Mazabel, C. (2011). *Indicadores de gestión en recursos humanos y su impacto económico en la organización*. (1 ed.). San Borja: Tarea Asociación Gráfica Educativa.
- Miranda, F., Chamorro, A., & Rubio, S. (2012). *Introducción a la Gestión de la Calidad*. Madrid, España: DELTA.
- Muñoz, C. (2011). *Como elaborar y asesorar una investigación de tesis* (2 ed.). México: Pearson.
- Newstrom, N. (2007). *Comportamiento humano en el trabajo* (12 ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill.
- Palomo, M. (2014). *Atención al cliente*. España: Paraninfo.
- Ríos, R. (2015). *El talento humano en los sistema de gestión*. Bogotá, Colombia: ICONTEC.
- Sánchez, P. (2015). *Comunicación y atención al cliente*. España: Editex.
- Schermerhorn, J. (2010). *Administración* (2 ed.). México: Limusa Wiley.
- Schiffman, L., & Lazar, L. (2010). *Comportamiento del consumidor* (10 ed.). México: Pearson.
- Vargas, M., & Aldana, L. (2011). *Calidad y servicio. Conceptos y herramientas* (2 ed.). Colombia: Ecoe.
- Velasco, J. (2010). *Gestión de la calidad. Mejora continua y sistemas de gestión. Teoría y práctica*. (2 ed.). Madrid : Pirámide.
- Villa, J. (2014). *Manual de atención a clientes y usuarios*. España: Profit.
- Werther, W., Davis, K., & Guzmán, M. (2014). *Administración de recursos humanos* (7 ed.). México: Mc Graw Hill.

6.2. Fuentes electrónicas

- Faya, M., & Faya, M. (2017). *Gestión organizacional y calidad de servicio en la municipalidad de Motupe, 2017*. tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Chiclayo. Recuperado el 23 de julio de 2019, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/21612/faya_am.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- León, P. (2018). *Calidad del servicio en el gobierno autónomo descentralizado del Cantón San Miguel de Bolívar, para fortalecer su imagen institucional*. tesis de maestría, Escuela Politécnica de Chimborazo, Riobamba. Recuperado el 23 de julio de 2019, de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/8025/1/20T00957.pdf>
- León, R. (2018). *Gestión del talento humano y la calidad de servicios en el ministerio del ambiente sede provincia de Napo*. tesis de maestría, Universidad Técnica de Amabto, Ambato. Recuperado el 23 de julio de 2019, de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/27897/1/22%20GTH.pdf>
- Mancilla, C., & Vara, K. (2018). *Gestión del talento humano y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Yacus, 2018*. tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Huánuco. Recuperado el 23 de julio de 2019, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/26339/mancilla_chc.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mayorga, L. (2015). *Diseño de un sistema de gestión del talento humano por competencias, en una entidad pública*. Tesis de maestría, Escuela Superior Politécnica del Litoral, Guayaquil, Ecuador. Recuperado el 10 de septiembre de 2019, de <http://www.dspace.espol.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/30778/D-CSH95.pdf?sequence=-1&isAllowed=y>
- Orozco, E. (2018). *Gestión de Talento Humano y Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2018*. tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado el 23 de julio de 2019, de

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/20083/OROZCO_AE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Palomino, N. (2018). *Gestión del talento humano y desempeño laboral en la Municipalidad de la provincia de Oyón, 2018*. Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo , Lima, Perú. Recuperado el 10 de septiembre de 2019, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29067/Palomino_UNM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Reyes, S. (2014). *Calidad de servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación SHARE, sede Huehuetenango*. tesis de grado, Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango. Recuperado el 23 de julio de 2019, de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Reyes-Sonia.pdf>

ANEXO N°01

CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

a. Género

Masculino	
Femenino	

b. Edad

Entre 18 años a 24 años	
Entre 25 años a 31 años	
Entre 32 años a 45 años	
Más de 45 años	

c. Grado académico o título profesional

Grado de Bachiller	
Título profesional	
Grado de Magister o Maestro	
Grado de Doctor	
Otros:	

I. Instrucciones

En el siguiente cuadro marcar con una equis “X” según corresponda.

ITEM	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO					
DIMENSIÓN: INTEGRACIÓN DE PERSONAS					
1. ¿La municipalidad realiza un adecuado proceso de reclutamiento de personal?					
2. ¿La municipalidad realiza un adecuado proceso de selección de personal?					

3. ¿La municipalidad maneja una eficiente planeación de los recursos humanos?					
DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN DE PERSONAS					
4. ¿La municipalidad cuenta con los puestos de trabajo necesarios para poder desarrollar sus funciones sin problemas ni demoras?					
5. ¿La municipalidad cuenta con un manual de organización y funciones?					
6. ¿La municipalidad evalúa el desempeño de sus trabajadores?					
DIMENSIÓN: RETENCIÓN DE PERSONAS					
7. ¿Las remuneraciones y retribuciones que otorga la municipalidad a su personal son las adecuadas?					
8. ¿La municipalidad realiza prestaciones a favor de la sociedad?					
9. ¿La municipalidad te brinda un ambiente de trabajo higiénico?					
10. ¿La municipalidad te brinda un ambiente de trabajo seguro?					
11. ¿La municipalidad lleva unas buenas relaciones sindicales?					
DIMENSIÓN: DESARROLLO DE PERSONAS					
12. ¿La municipalidad capacita a su personal?					
13. ¿La municipalidad se preocupa por tu desarrollo profesional?					
14. ¿Las cabezas jerárquicas de la municipalidad se preocupan por que exista un eficiente desarrollo organizacional?					
DIMENSIÓN: EVALUACIÓN DE PERSONAS					
15. ¿La municipalidad cuenta con un sistema donde contenga los datos sus trabajadores?					
16. ¿La municipalidad realiza controles de evaluación a su personal?					
17. ¿La municipalidad cuenta con sistemas de evaluación que faciliten la evaluación a su personal obteniendo datos más precisos?					

ANEXO N°02

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIOS

a. Género

Masculino	
Femenino	

b. Edad

Entre 18 años a 24 años	
Entre 25 años a 31 años	
Entre 32 años a 45 años	
Más de 45 años	

I. Instrucciones

En el siguiente cuadro marcar con una equis “X” según corresponda.

ITEM	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
CALIDAD DE SERVICIO					
DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES					
1. ¿Las instalaciones de la municipalidad se encuentran en buenas condiciones?					
2. ¿Las oficinas de la municipalidad se encuentran en buenas condiciones?					
3. ¿La municipalidad cuenta con los equipos necesarios para ofrecer un servicio de calidad?					
4. ¿El personal cumple sus funciones adecuadamente?					
5. ¿La municipalidad utiliza eficientemente los materiales de comunicación (carteles, volantes, internet, etc.)?					
DIMENSIÓN: FIABILIDAD					
6. ¿La municipalidad brinda un servicio sin errores?					
7. ¿La municipalidad brinda un servicio de forma íntegra?					

8. ¿La municipalidad cumple los compromisos que tiene con los clientes?					
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA					
9. ¿El personal de la municipalidad tiene la disposición para atenderlo?					
10. ¿El personal de la municipalidad le brinda una rápida atención?					
11. ¿El personal muestra el deseo de querer agradarle?					
12. ¿El personal tiene la capacidad de reacción de forma diligente y rápida para solucionar cualquier error?					
DIMENSIÓN: SEGURIDAD					
13. ¿La municipalidad se preocupa por la inexistencia de peligros?					
14. ¿La municipalidad se preocupa por la inexistencia de riesgos o dudas sobre el servicio que ofrece?					
DIMENSIÓN: EMPATÍA					
15. ¿La municipalidad se preocupa en conocer al usuario?					
16. ¿La municipalidad se preocupa en conocer las necesidades del usuario con el propósito de brindarle una atención personalizada?					