

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE SERVICIO
EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL
PORTILLO, 2018”

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

OSCAR ARTURO PEREZ TORRES

ASESOR:

Mg. JONEL RAUL MANZANO MEJIA

Pucallpa-Perú

2021



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS
"Año de la Universalización de Salud"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACION

Siendo las 7:00 am del día Martes 15 de Diciembre del 2020, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Julio Cesar Pastor Segura (Presidente)**, **Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes (Miembro)**, y **Mg. Olmedo Pizango Isuiza (Miembro)**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"GESTION DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2018"** por el/la/los Bachilleres en Ciencias Administrativas: **Oscar Arturo Perez Torres**, y teniendo en cuenta:

Qué; según el Artículo 21º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

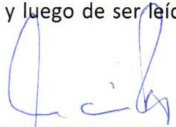
- a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
- b) Aprobado por unanimidad y recomendación de publicación
- c) Aprobado por mayoría
- d) Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;


Aprobado por unanimidad.

Siendo las 8:00 am del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.


.....
Dr. Julio Cesar Pastor Segura
Presidente


.....
Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes
Miembro


.....
Mg. Olmedo Pizango Isuiza
Miembro


.....
Dr. Edgar Guizado Moscoso
Secretario Académico

ACTA DE APROBACIÓN

La presente tesis fue aprobada por el Jurado Calificador de la Facultad de Ciencias Económica, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Dr. Julio Cesar Pastor Segura

Presidente

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes

Miembro

Mg. Olmedo Pizango Isuiza

Miembro

Mg. Jonel Raul Manzano Mejia

Asesor

Bach. Oscar Arturo Perez Torres

Tesista



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION DE PRODUCCION INTELLECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

N° V/0248-2020

La Dirección General de Producción Intelectual, hace constar por la presente, que el Informe Final (Tesis) Titulado:

“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2018”

Cuyo autor (es) : PEREZ TORRES, OSCAR ARTURO

Facultad : CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Escuela profesional : ADMINISTRACION

Asesor(a) : Mg. MANZANO MEJIA, JONEL RAUL

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 10%**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se entrega la presente constancia.

Fecha: 05/11/2020



Dra. DINA PARI QUISPE
Dirección de Producción Intelectual



AUTORIZACIÓN DE PUBLICACION DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, OSCAR ARTURO PEREZ TORRES

Autor(a) de la TESIS de pregrado titulada:

"GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2018"

Sustentada el año: 2020

Con la asesoría de: Mg. JONEL PAUL MANZANO MEJIA

En la Facultad: CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Escuela profesional: ADMINISTRACIÓN

Autorizo la publicación:

PARCIAL Significa que se publicará en el repositorio institucional solo la caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar si su tesis o documento presenta material patentable, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 28 / 09 / 2021

Email: oscarpt2004@gmail.com
Teléfono: 951935815

Firma: 
DNI: 45012821

www.repositorio.unu.edu.pe
repositorio@unu.edu.pe

DEDICATORIA

A Dios

A mis Padres, maestro de mis días... A mis familiares. Por ser mi inspiración en todo momento.

¡Gracias totales, los amo!

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional de Ucayali

A mis queridos profesores

A mi asesor

A mis compañeros de estudios

Por contribuir en la formación profesional
de los jóvenes.

INDICE

DEDICATORIA.....	VI
AGRADECIMIENTO.....	VII
RESUMEN.....	XII
ABSTRACT	XIV
INTRODUCCIÓN.....	XV
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO TEÒRICO DEL PROBLEMA	13
1.1. Descripción del problema	13
1.2. Formulación del problema	14
1.2.1. Problema General	14
1.2.2. Problemas Específicos	14
1.3. Objetivos de Investigación	14
1.3.1. Objetivo General	14
1.3.2. Objetivos Específicos	14
1.4. Hipótesis	14
1.4.1. Hipótesis general	14
1.4.2. Hipótesis específica	15
1.5. Variables.....	15
1.5.1. Definición Conceptual:	15
1.5.2. Definición Operacional:	16
1.6. Operacionalización de las variables	17
1.7. Justificación	18
1.8. Viabilidad de estudio.....	18
CAPITULO II: MARCO TEÒRICO	19
2.1. Antecedentes.....	19
2.2. Bases teóricas	23
2.4. Definición de términos básico.....	39

CAPITULO III: METODOLOGIA	41
3.1. Método y Diseño de investigación	41
3.1.1. Método de investigación.....	41
3.1.2. Diseño de investigación	41
3.2. Población, Muestra y Muestreo	42
3.2.1. Población	42
3.2.2. Muestra	43
3.2.3. Muestreo	43
3.3. Validez y confiabilidad.	44
3.4. Técnicas para el procesamiento de la información.....	45
3.5. Procedimiento de recolección de datos	45
3.6. Instrumento de recolección de datos	45
3.7. Tratamiento de datos.....	45
CAPITULO IV: ANALISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADO	47
4.1. Análisis de resultados.....	47
4.2. Discusión de resultados.....	69
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	70
5.1. Conclusiones	70
5.2. Recomendaciones	71
BIBLIOGRAFIA:.....	72
ANEXOS.....	78
Anexo 2:	80
Encuesta UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI	80
Anexo 2:	81
Encuesta UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI	81
Anexo N°3: Instrumento de validación	83

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de las variables	17
Tabla 2. Población de los administrativos y/o administrativos	42
Tabla 3. Población de los usuarios	43
Tabla 4. Alpha de Cronbach	44
Tabla 5. Coeficiente de correlación de Spearman	47
Tabla 6. Prueba de normalidad	48
Tabla 7. Correlaciones de Gestión de talento humano y Calidad de servicio	48
Tabla 8. Correlaciones de Gestión por competencia y Calidad de servicio	49
Tabla 9. Correlaciones de Gestión del cambio y Calidad de servicio	50
Tabla 10. V1. Gestión de talento humano y D1. Gestión por competencia P1	51
Tabla 11. V1. Gestión de talento humano y D1. Gestión por competencia P2	52
Tabla 12. V1. Gestión de talento humano y D1. Gestión por competencia P3	53
Tabla 13. V1. Gestión de talento humano y D2. Gestión del cambio P1	54
Tabla 14. V1. Gestión de talento humano y D2. Gestión del cambio P2	55
Tabla 15. V1. Gestión de talento humano y D2. Gestión del cambio P3	56
Tabla 16. V2 Calidad del servicio y D1. Calidad del trabajo P1	57
Tabla 17. V2 Calidad del servicio y D1. Calidad del trabajo P2	58
Tabla 18. V2 Calidad del servicio y D1. Calidad del trabajo P3	59
Tabla 19. V2 Calidad del servicio y D1. Calidad del trabajo P4	60
Tabla 20. V2 Calidad del servicio y D1. Calidad del trabajo P5	61
Tabla 21. V2 Calidad del servicio y D1. Calidad del trabajo P6	62
Tabla 22. V2. Calidad del servicio y D2. Trabajo en equipo P1	63
Tabla 23. V2. Calidad del servicio y D2. Trabajo en equipo P2	64
Tabla 24. V2. Calidad del servicio y D2. Trabajo en equipo P3	65
Tabla 25. V2. Calidad del servicio y D2. Trabajo en equipo P4	66
Tabla 26. V2. Calidad del servicio y D2. Trabajo en equipo P5	67
Tabla 27. V2. Calidad del servicio y D2. Trabajo en equipo P6	68

INDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1. Diseño de investigación	41
Gráfico 2. Fórmula de muestra	43
Gráfico 3. V1. Gestión de talento humano y D1. Gestión por competencia P1	51
Gráfico 4. V1. Gestión de talento humano y D1. Gestión por competencia P2	52
Gráfico 5. V1. Gestión de talento humano y D1. Gestión por competencia P3	53
Gráfico 6V1. Gestión de talento humano y D2. Gestión del cambio P1	54
Gráfico 7. V1. Gestión de talento humano y D2. Gestión del cambio P2	55
Gráfico 8. V1. Gestión de talento humano y D2. Gestión del cambio P3	56
Gráfico 9. V2 Calidad del servicio y D1. Calidad del trabajo P1	57
Gráfico 10. V2 Calidad del servicio y D1. Calidad del trabajo P2	58
Gráfico 11. V2 Calidad del servicio y D1. Calidad del trabajo P3	59
Gráfico 12. V2 Calidad del servicio y D1. Calidad del trabajo P4	60
Gráfico 13. V2 Calidad del servicio y D1. Calidad del trabajo P5	61
Gráfico 14. V2 Calidad del servicio y D1. Calidad del trabajo P6	62
Gráfico 15. V2. Calidad del servicio y D2. Trabajo en equipo P1	63
Gráfico 16. V2. Calidad del servicio y D2. Trabajo en equipo P2	64
Gráfico 17. V2. Calidad del servicio y D2. Trabajo en equipo P3	65
Gráfico 18. V2. Calidad del servicio y D2. Trabajo en equipo P4	66
Gráfico 19. V2. Calidad del servicio y D2. Trabajo en equipo P5	67
Gráfico 20. V2. Calidad del servicio y D2. Trabajo en equipo P6	68

RESUMEN

Objetivo:

Determinar la relación que existe entre gestión del talento humano y calidad del servicio en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2018.

Metodología:

La investigación tiene un carácter exploratorio y descriptivo, por lo tanto, no inferencial ni explicativo (Sampieri, 2007). Exploratorio, porque pretende establecer el estado actual de una situación, en este caso, la relación existente entre los procesos de la gestión del talento humano y la calidad de servicios en la municipalidad provincial de coronel portillo. Descriptivo, porque a través de la observación directa, el análisis documental y la encuesta, se realiza una descripción del manejo de los procesos de gestión humana en la municipalidad provincial de coronel portillo. Dado el carácter exploratorio de la presente investigación, y teniendo en cuenta el soporte teórico relacionado en la municipalidad provincial de coronel portillo, la muestra se eligió priorizando sobre los criterios de variedad, relevancia, significatividad y diversidad tipológica de contextos y situaciones organizacionales. Por la misma razón, su tamaño no fue determinado por una fórmula estadística, sino en función del criterio de saturación informativa.

Resultado:

En esta parte de la investigación presentamos los resultados cuantificados, análisis e interpretación de los datos obtenidos. Para facilitar la comprensión y tener una mejor presentación han sido organizados en cuadros y gráficos estadísticos mediante el software estadístico SPSS 25.0 y Excel 2016, así mismo se realizó la prueba de hipótesis para tomar decisiones de esta investigación; los mismos que mostraran con mayor precisión la investigación titulada "GESTION DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2018".

Conclusión:

Determinamos la relación entre gestión del talento humano y calidad del servicio en la municipalidad provincial de coronel portillo 2018; y los resultados fueron los siguientes: La significancia bilateral (P-Valor), el valor de la probabilidad indica que la correlación es significativa (P-valor<0.000). De acuerdo a la prueba de hipótesis podemos decir que existe una correlación positiva baja, entre gestión de talento humano y la calidad de servicios públicos, con una correlación de 0,335; en tal sentido se aprueba la hipótesis de investigación donde si existe relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2018.

ABSTRACT

Objective: Determine the relationship between human talent management and service quality in the provincial municipality of Coronel Portillo, 2018.

Methodology: The research has an exploratory and descriptive character, therefore, neither inferential nor explanatory (Sampieri, 2007). Exploratory, because it intends to establish the current state of a situation, in this case, the relationship between the processes of human talent management and the quality of services in the district municipality of Coronel Portillo. Descriptive, because through direct observation, documentary analysis and survey, a description of the management of human management processes in the district municipality of Coronel Portillo is made. Given the exploratory nature of this research, and taking into account the related theoretical support in the district municipality of Coronel Portillo, the sample was chosen prioritizing the criteria of variety, relevance, significance and typological diversity of organizational contexts and situations. For the same reason, its size was not determined by a statistical formula, but based on the information saturation criteria.

Result: In this part of the investigation we present the quantified results, analysis and interpretation of the data obtained. To facilitate the understanding and have a better presentation, they have been organized in statistical tables and graphs using the statistical software SPSS 25.0 and Excel 2016, and the hypothesis test was taken to make decisions on this research; the same ones that will show with greater precision the research entitled "Management Of Human Talent And Quality Of Service In The Provincial Municipality Of Coronel Portillo, 2018".

Conclusion: We determined the relationship between human talent management and quality of service in the provincial municipality of Coronel Portillo 2018; and the results were the following: The bilateral significance (P-Value), the probability value indicates that the correlation is significant (P-value <0.000). According to the hypothesis test, we can say that there is a low positive correlation between human talent management and the quality of public services, with a correlation of 0.335; In this sense, the research hypothesis is approved where there is a relationship between the management of human talent and the quality of service in the provincial municipality of Coronel Portillo.

INTRODUCCIÓN

La gestión del talento humano y calidad de servicio en la municipalidad Provincial de Coronel Portillo 2018, constituyen un gran desafío en los escenarios modernos y razón inevitables para un organismo.

Hoy en día las organizaciones son conscientes de la importancia de contratar a personal, según el potencial y no solamente según la experiencia; para así proporcionar la formación adecuada y ejecutar programas para abordar el rendimiento y el desarrollo de sus habilidades. La gestión del talento humano en la empresa y, en general, el recurso humano en las empresas ha cambiado drásticamente a lo largo de los años; anteriormente, los departamentos de recursos humanos estaban enfocados a funciones exclusivas, como contrataciones, nóminas y beneficios; pero ahora, las compañías comienzan a entender el impacto positivo de contar con un equipo de empleados calificados, comprometidos e involucrados con las metas de la organización.

¿Qué relación existe entre gestión del talento humano y calidad de servicio en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2018?

Por estas razones realizamos la presente investigación, presentación que lo realizamos, de acuerdo a la presente estructura:

Capítulo I: Planteamiento del problema: el presente capítulo contiene, la descripción del problema, la formulación del problema general y específico, el objetivo general y específico, también contiene la hipótesis general y específica, finalmente contiene las variables donde se define conceptualmente y operacionalmente, operacionalización de las variables, justificación, viabilidad del estudio.

Capítulo II: Marco teórico: el capítulo contiene antecedentes, planteamiento teórico del problema, teorías de cada una de las variables, también contiene la definición de términos básicos por cada variable.

Capítulo III: Metodología: el capítulo contiene, el método y diseño de investigación utilizado, asimismo la población, muestra y muestreo, finalmente presentamos los procedimientos de recolección de datos, instrumento de recolección de datos y tratamiento de datos.

Capítulo IV: Análisis y discusión de resultados: el capítulo contiene tablas y figuras, que

reflejan los resultados de trabajo de campo con aplicación estadística, donde se muestra la prueba de la hipótesis general y la prueba de hipótesis específicas.

Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones: el capítulo contiene 3 conclusiones y 3 recomendaciones, la cual la primera conclusión se refiere a la relación entre variables.

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO TEÓRICO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

La gestión del talento humano y calidad de servicio en la municipalidad Provincial de Coronel Portillo 2018, constituyen un gran desafío en los escenarios modernos y razón inevitables para un organismo.

Hoy en día las organizaciones son conscientes de la importancia de contratar a personal, según el potencial y no solamente según la experiencia; para así proporcionar la formación adecuada y ejecutar programas para abordar el rendimiento y el desarrollo de sus habilidades.

La gestión del talento humano en la empresa y, en general, el recurso humano en las empresas ha cambiado drásticamente a lo largo de los años; anteriormente, los departamentos de recursos humanos estaban enfocados a funciones exclusivas, como contrataciones, nóminas y beneficios; pero ahora, las compañías comienzan a entender el impacto positivo de contar con un equipo de empleados calificados, comprometidos e involucrados con las metas de la organización.

La calidad en el servicio al cliente es fundamental también para garantizar la rentabilidad y el éxito de cualquier empresa. Además de contribuir con la lealtad del consumidor hacia un producto o servicio, garantiza la viabilidad y éxito de la compañía dentro del mercado competitivo que existe en la actualidad.

Los consumidores quieren tener una buena experiencia de compra. Esto es, sin lugar a dudas, lo que más valora cualquier persona cuando adquiere un producto o servicio. La percepción que tenga un consumidor de haber recibido una buena calidad en el servicio al cliente, gracias a una buena gestión del talento de cada empleado, impactará de forma positiva en los resultados de la empresa.

La gestión del talento humano en la empresa ha llegado a ser reconocida como una parte inherente de la administración. Su principal finalidad es el mantenimiento y mejora de las relaciones personales entre los directivos y colaboradores de la

empresa en todas las áreas. Se trata de una visión integral con el fin de optimizar las relaciones entre los trabajadores y la empresa. Para los trabajadores y funcionarios de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, existe el reclutamiento en formas diferentes según la naturaleza de sus funciones, podemos describir que al talento humano se le selecciona de manera directa mediante los concursos públicos.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

¿Qué relación existe entre gestión del talento humano y calidad de servicio en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2018?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Qué relación existe entre gestión por competencia y calidad de servicio en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2018?
- ¿Qué relación existe entre gestión del cambio y calidad del servicio en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2018?

1.3. Objetivos de Investigación

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre gestión del talento humano y calidad de servicio en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2018.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Determinar la relación que existe entre gestión por competencia y calidad de servicio en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2018.
- Determinar la relación que existe entre gestión del cambio y calidad de servicio en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2018.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

Existe una relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y calidad del servicio en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2018.

1.4.2. Hipótesis específica

- Existe una relación directa y significativa entre gestión por competencia y calidad de servicio en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2018.
- Existe una relación directa y significativa entre gestión del cambio y calidad de servicio en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2018.

1.5. Variables

1.5.1. Definición Conceptual:

- Gestión del Talento Humano

SCHULER R.S(1992); Puede definirse como la gestión estratégica de los recursos humanos, es todas aquellas actividades que afectan al comportamiento de las persona a la hora de formular e implantar las estrategias que afectan al comportamiento de las personas a la hora de formular e implantar las estrategias de las empresas o las decisiones respecto a la orientación dada a los procesos de respecto a la orientación dada a los procesos de respecto a la orientación dada a los procesos de gestión de los recursos humanos ya afectan al comportamiento de los individuos a medios y largo plazo, tomando como referencia tanto los factores internos como de contexto a la organización.

MILKOVICH GEORGE Y BOUDREW JOHN W. (1994); Afirma que la gestión del talento humano es una serie de decisiones acerca de las relaciones de los empleados que influye en la eficiencia de estos y de las organizaciones.

YODER, DALE (1980); Define la gestión de talento humano así “es la designación de un extenso campo de relaciones entre los hombres, relaciones humanas que existen por las necesidades. Colaboración de hombres y mujeres ene l proceso de empleo de la industria moderna. Esta definición se concentra en las relaciones que surge del contrato laboral.

- Calidad de servicio

Se requiere de un sistema que gestione la calidad de los servicios. Aquí es pertinente establecer el ciclo del servicio para identificar los momentos de verdad y conocer los niveles de desempeño en cada punto de contacto con el cliente.

La gestión de calidad se fundamenta en la retroalimentación al cliente sobre la satisfacción o frustración de los momentos de verdad propios del ciclo de servicio.

En los casos de deficiencias en la calidad, son críticas las acciones para recuperar la confianza y resarcir los perjuicios ocasionados por los fallos. El prestigio y la imagen de la empresa se mantendrán debido al correcto y eficaz seguimiento que se haga de los posibles fallos que se den en el servicio, hasta cerciorarse de la plena satisfacción del cliente afectado. Inclusive debe intervenir forzosamente la dirección general para evitar cualquier suspicacia del cliente. Esto inspirará confianza en los clientes y servirá de ejemplo a todo el personal para demostrar la importancia que tiene la calidad en todo lo que hacemos.

1.5.2. Definición Operacional:

- Gestión del Talento Humano

Conjunto de actividades que ponen en funcionamiento, desarrollan y movilizan a las personas dotadas de conocimientos, habilidades y competencias de las cuales una organización necesita para lograr sus objetivos.

- Calidad de servicio

La calidad, y más concretamente la calidad del servicio, se está convirtiendo en nuestros días en un requisito imprescindible para competir en las organizaciones industriales y comerciales de todo el mundo, ya que las implicaciones que tiene en la cuenta de resultados, tanto en el corto como en el largo plazo, son muy positivas para las empresas envueltas en este tipo de procesos.

Por su parte Lehtinen y Lehtinen 1982, estable tres dimensiones de la calidad de servicio que son:

1. Calidad física: que recoge los aspectos tangibles del servicio.
2. Calidad Corporativa: relaciona con la imagen de empresa.
3. Calidad interactiva: deriva de diferentes interacciones personales, bien entre empleado y cliente, o bien de un cliente con otro cliente.

1.6. Operacionalización de las variables

Tabla 1. Operacionalización de las variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable 1 Gestión del Talento Humano	Gestión por competencia	Alcanzar eficacia
		Eficiencia
	Gestión del cambio	Determinar valores de cambio
		Análisis de organización
		Estrategias para desarrollar la visión
	Variable 2 Calidad de servicio	Calidad del Trabajo
Iniciativa		
Compromiso		
Presentación personal		
Creatividad		
Capacidad de realización		
Trabajo en Equipo		Experiencia
		Calidad
		Producción
		Cumplimiento
		Liderazgo

Fuente matriz de consistencia.

1.7. Justificación

El presente escrito de investigación es de agregación jerarquía ya que permitirá notar de qué modo la Gestión del Talento Humano tiene correlación con la variable calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo. Esto permitirá observar hipotéticamente para la institución la gestión del talento humano y así aportar en la prosperidad de este.

1.8. Viabilidad de estudio

En lo teórico: La presente investigación que se está desarrollando cuenta con el suficiente acceso de información por medio de libros, tesis, internet, entre otros.

En recursos humanos: Se cuenta con 948 trabajadores de la Municipalidad de Coronel Portillo.

La cual son los trabajadores que están en planilla de la Municipalidad de Coronel Portillo. Por otro lado, no son tomados en cuenta los trabajadores de los servicios prestados por terceros, ni practicantes.

En lo temporal: El trabajo de investigación se realizará a corto plazo, es decir aproximadamente 6 meses en el año 2018.

En lo financiero: El estudio se realizará por medio de recursos monetarios propios del investigador, de tal manera que el proyecto no requiere un financiamiento de parte de alguna otra entidad financiera.

CAPITULO II: MARCO TEÒRICO

2.1. Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Rodríguez (2015) Ecuador. Para cumplir con el propósito de la investigación plantada se han considerado los objetivos que constan, los mismos que a la luz de la teoría existente procuran develar el entorno organizacional del ministerio de coordinación de desarrollo social. Diseño de la investigación, La investigación acción participativa será empleada para una investigación de un fenómeno social como lo es el clima laboral al interior de una organización pública, en el marco de una cultura relacionada con el quehacer político vinculado con la gestión del talento humano. Esta metodología requiere una estructura mínima.

La presente encuesta se aplicó a un universo total de 295 servidores, funcionarios y trabajadores que constituye la totalidad del personal del ministerio de coordinación de desarrollo social (MCDS), de dicho universo se esperaba obtener como mínimo la respuesta de una muestra representativa de 231 encuestados. Las conclusiones se expresan de forma sucinta los resultados obtenidos en la investigación, indistintamente si son positivos o negativos. Con base en lo cual se podrá corroborar si los hechos observados y datos obtenidos durante la investigación concuerdan con la hipótesis planteada.

(Rafael, 2011) Zurita Reinoso Marco Rafael. Título: Gestión del Talento Humano y su incidencia en el Desempeño Laboral en la empresa Talleres Multimarcas Moscos de la ciudad de Ambato. El actual estudio se ejecutó en la empresa "TALLERES MULTIMARCAS MOSCOSO" de la ciudad de Ambato con lo que se ha determinado que la falta de gestión del talento humano incita un ambiente de trabajo tenso, aprietos en el área de producción con un bajo desempeño laboral por el cual no se despliega un sentido de progreso vivencial. El objetivo de este trabajo es de preparar un plan de aprendizaje que permita mejorar el desempeño laboral en la empresa. Para el desarrollo del mismo se contó con indagación primaria que es ofrecida por la empresa y como información secundaria se obtuvo de libros, revistas, internet...etc. Las técnicas que se aplicó en la ejecución de la presente investigación es cualitativa de acuerdo con el paradigma que se decretó que es el crítico propositivo es decir que se analizará rectamente con cada aspecto

que se relaciona con la gestión del talento humano. La fuente que se utilizó es la encuesta a los trabajadores de la empresa y las sapiencias adquiridos por observación directa los mismos que reflejaron que un 66.5% de los trabajadores aconsejan que la empresa debería preocuparse en el grado de adiestramiento para que el trabajador mejore su desempeño laboral. Al ultimar se precisa establecer un plan de adiestramiento de acuerdo con las reales necesidades de gestión y operación del talento humano exigido para el mejoramiento del desempeño laboral. El plan de capacitación propuesto presenta cuatro temas que se componen para poder ayudar al trabajador a mejorar su desempeño laboral como son de creatividad e innovación, liderazgo y talento humano, seguridad industrial y trabajo en equipo lo que internamente llevará a maximizar los resultados y fortalecer la administración actual de la empresa a mayores niveles de rentabilidad como en la productividad. Finalmente, la presente tesis sugiere que de considerarse la implementación del plan de capacitación para los empleados con el objeto de mejorar el desempeño laboral.

RODRIGUEZ LUNA 2018, El objetivo de este trabajo es determinar si existe alguna probabilidad de que el bajo desempeño en la gestión de operaciones logística (GO) en América Latina (AL) se esté presentando por la falta de talento humano especializado en actividades logística (TH). El instrumento de recolección de información se aplicó a una muestra de 126 empresas de menor tamaño dedicada a realizar operaciones logísticas en esta región, el instrumento utilizado como recurso fue la red de Internet; los datos se analizaron mediante análisis factorial confirmatorio y Regresión Logística, utilizando los programas estadísticos SPSS v.23 Por otra parte, se notan varios asuntos, la importancia de la gestión de operaciones (OG) TENDENCIAS Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Universidad de Nariño ISSN 0124-8693 ISSN-E 2539-0554 Vol. XIX No. 2 - 2º Semestre 2018, Julio - Diciembre - Páginas 92-112 93 Revista TENDENCIAS Vol. XIX No. 2 - 2º Semestre 2018 y el talento humano (TH) aunque estas, se encuentran relacionadas, a nivel investigativo es escasa la evidencia que estudia su relación para (AL), el trabajo encuentra evidencia en favor de la hipótesis que predice, el (TH) influye en el rendimiento de las (OG), esta, la hipótesis parte de la teoría de la eficiencia técnica a partir de los trabajos de Farrel (1957). Este trabajo aporta al tema de la innovación en tecnología a partir de los

trabajos formales de eficiencia técnica, que inician formalmente a principios de los cincuenta, con los trabajos de Koopmans (1951), Debreu (1951) y Farrell (1957). Aunque recientemente los empresarios ven en la planificación de innovación tecnológica el tema de la eficiencia técnica (ET) e intentan incorporar estrategias relacionadas con la gestión de operaciones (GO) y ven a esta como sinónimo de rentabilidad, reducción de inventarios, aunque han incorporado el concepto de gestión de materiales para alcanzar el óptimo del servicio a partir de la minimización de costos, recurren muchas veces a mejorar los niveles de productividad a partir de estrategias logística como un modelo estratégico de eficiencia. Este trabajo va en esa dirección, intentando evaluar si la falta de talento humano especializado en actividades logísticas probablemente afecta el desempeño de la (GO) lo que conllevaría probablemente a la falta de innovación en el diseño de productos y procesos en las empresas de menor tamaño en América Latina (AL).

Antecedentes Nacionales

Johana Hernández (2016) El propósito general de la presente investigación fue determinar la relación entre la gestión del talento humano con el desempeño laboral en la empresa Hidrandina S.A., Para analizar dicha relación se plantearon tres objetivos: determinar la relación de la gestión del talento humano con el logro de metas, determinar la relación con los conocimientos y habilidades y determinar la relación con los comportamientos en la empresa Hidrandina S.A. En el contexto teórico se presentan algunos antecedentes a nivel internacional y nacional, así como también bases teóricas relacionadas a la gestión del talento humano y el desempeño laboral. Esta investigación es un estudio no experimental, transeccional de tipo correlacional, se desarrolló un cuestionario de veintiún ítems como instrumento de medición con el propósito de recoger información desde el contexto y la percepción de los propios actores. Las dimensiones de la gestión del talento humano medidas fueron: integrar personas, organizar a las personas, recompensar a las personas, desarrollar a las personas, retener a las personas y auditar a las personas, mientras que las dimensiones medidas en el desempeño laboral fueron: logro de metas, conocimientos y habilidades y comportamientos. El análisis de los resultados permitió establecer la relación significativa entre ambas variables de estudio, con un coeficiente de correlación d de Somers igual a 0.00;

dado que la mayoría de dimensiones de la gestión del talento humano mostraron relación con el desempeño laboral.

Finalmente, en función de los resultados presentados se formularon recomendaciones orientadas a mejorar la gestión del talento humano y por ende el desempeño laboral en la empresa Hidrandina S.A.

Risco Gonzales, María Edith (2019) La presente investigación busca contribuir de manera significativa a mejorar calidad de gestión institucional en las entidades educativas del distrito de Laguna de la provincia de Chiclayo. Con la propuesta del Modelo de Gestión del Talento Humano por Competencias. En toda organización educativa la gestión institucional, es la piedra angular donde se establecen los mecanismos de la gestión global, sobre la cual gira modelo de Gestión del Talento Humano por competencias todos los factores, planes, estrategias, procesos de desarrollo y éxito de la institución. El objetivo de la investigación fue: Proponer un modelo de Gestión de Talento Humano por Competencias para contribuir en la mejora la calidad de gestión de las instituciones educativas del Departamento de Lambayeque. La metodología responde a una investigación mixta, propositiva y analítica, el método empleado fue el deductivo, inductivo y el de encuestas, se desarrolló bajo un diseño descriptivo de corte transversal. A través de la técnica de la encuesta, se recogió la información diseñándose asimismo la propuesta del modelo el cual fue validado por expertos y a través del alfa de Cronbach, fue aplicado a una muestra de 20 trabajadores de las instituciones educativas del Distrito de Laguna Provincia de Chiclayo. La propuesta del Modelo Gestión de Talento Humano por Competencias se fundamenta en las teorías de: Motivación, Gestión del Talento Humano, Desarrollo Organizacional y en la Calidad Total. La propuesta se ha estructura en siete dimensiones: Reflexión y compromiso, comunicación efectiva, capacitación y desarrollo profesional, motivación y desempeño, equipo de trabajo proactivo, empowerment y por consiguiente la recompensa y trascendencia. Los resultados obtenidos permiten confirmar que Modelo de Gestión de Talento Humano por Competencias constituye una contribución para mejorar la calidad de gestión instituciones educativas del Distrito de Laguna y del Departamento de Lambayeque.

2.2. Bases teóricas

- **Gestión del Talento Humano**

Particularmente, respecto de la gestión del talento humano, esta adquiere cada vez mayor significación y relevancia; por ello, el consenso entre diversos autores e investigadores en cuanto a que la gestión estratégica de este talento es urgente para las organizaciones en el actual escenario económico internacional globalizado (Beer, 1990; Harper y Lynch, 1992).

La gestión del talento humano nace de la necesidad de encontrar mecanismos efectivos para la administración de personal y recursos humanos dentro de las organizaciones. Ya se contaba con mecanismos que permitían la administración de la empresa, en términos de tiempo, eficiencia, productividad, costos y ganancias, pero no había un mecanismo especializado para trabajar con el personal, dentro de la organización, sin tener en cuenta solo su productividad y eficiencia, sino pensando en ellos como seres humanos que tienen una vida personal y familiar que también afecta o mejora su desempeño laboral. Gracias a esto nacieron en las empresas los departamentos de recursos humanos, cuyo principal objetivo es ayudar a que tanto los trabajadores como las organizaciones logren sus metas. En el curso de su labor, los departamentos de recursos humanos enfrentan numerosos desafíos que surgen de las demandas y expectativas de los empleados, de la organización y de la sociedad (Werther, 2001).

- **Principios y objetivos del sistema de gestión del talento humano**

Hace tres décadas la función de dirección en la organización era caracterizada por la autoridad; dirigía a las personas como un medio, un recurso más. Ahora, se habla de una gestión basada en el liderazgo. El Sistema de gestión humana define los principios más generales para el desarrollo y movilización de las personas teniendo cuenta sus características y el contexto que la organización necesita para alcanzar su misión. El manejo directo de las personas es, y siempre ha sido, parte integral de la responsabilidad de los gerentes, los administradores y los supervisores. Una empresa u organización debe definir las responsabilidades del directivo, para cumplir con las funciones de Desarrollo humano de la siguiente forma:

- Promover la superación profesional de acuerdo con el puesto.

- Influir en el mejoramiento del desempeño.
- Propiciar la cooperación y lograr excelentes relaciones interpersonales.
- Control preciso de los costes de mano de obra, lo que permitirá su uso eficiente.
- Desarrollar las competencias de cada persona.
- Promover excelentes condiciones de salud para el personal.
- Evaluar a cada trabajador de acuerdo a su desempeño.
- Ser previsor con las necesidades del personal para el futuro.
- Ubicar a las personas adecuadas en el puesto adecuado.
- Iniciar a los nuevos empleados en la Empresa. En resumen, la Gestión de componente humano incluye todas las decisiones y acciones directivas que afectan la naturaleza de las relaciones entre la organización y sus empleados. El Sistema de gestión humana es la integración estructurada de un grupo de partes interrelacionadas entre sí, con el objetivo central de que cada integrante de la empresa se esfuerce conscientemente por la efectividad de la labor que realizan (Becker, B., Huselid, M., Ulrich, D., 2001).

- **Importancia del Talento Humano**

Cuando se habla de procesos de gestión humana en nuestra región, casi siempre y sin excepción, se hace referencia a las diferentes teorías administrativas que de tanto en tanto aparecen y desaparecen en el escenario mundial y que pretenden aumentar la productividad de las empresas minimizando al máximo los recursos invertidos. Sean consideradas modas administrativas o procesos serios de cambio de las organizaciones, todas ellas inciden en la forma como las empresas administran y gestionan su talento humano, razón por la cual una revisión de ellas es necesaria e ineludible. Pero más allá de ello, la base para establecer una perspectiva teórica que pueda dar cuenta de forma analítica de los procesos de administración del talento humano, deberá establecerse en teóricos clásicos de la Sociología y la Administración como Max Weber, Harry Abravanel, Geertz, Idalberto Chiavenato, Michael Porter, entre otros, quienes desde sus múltiples perspectivas y visiones han contribuido al estudio de la organización de todas las interacciones que en ella se dan. Uno de estos autores es Mintzberg (1979), quien con su particular pensamiento neopragmático acerca de la Administración, aporta una visión sobre la importancia de la comunicación, que hasta ese momento pareciera haberse perdido de la escena administrativa. Esta importancia de la

comunicación es concebida tanto a nivel general como a la comunicación directa, verbal y particular en la organización, como una estrategia necesaria y de uso esencial al momento de realizar la actividad administrativa y la gestión humana. Aquí, entonces, puede decirse que se concibe al ser humano como un ser del lenguaje, por medio del cual se inscribe en la cultura y con el que es posible instruirlo para las acciones que debe desempeñar en la organización. En un sentido parecido al de Mintzberg, pero con marcadas diferencias, se encuentran los postulados de la Administración tradicional, los cuales vienen desde Taylor y Fayol y se han centrado en el hombre – cosa, despersonalizando las relaciones de trabajo y circunscribiendo la gestión humana a lo que puede denominarse, en términos de, “Gestión de Personal”. Dicha gestión se centra en los procesos que van desde la selección hasta la desvinculación laboral y en los cuales parece no existir ningún tipo de humanización de la organización. Bédard (2003).

Según Klisberg (1995), se mira al hombre dentro de la organización desde una óptica puramente mecanicista y lo ubica solamente como un medio o una herramienta que sirve a los fines productivos de la organización y que puede ser descartado en cualquier momento. El hombre es sólo y únicamente un recurso para la producción.

En época contemporánea a la de Taylor y Fayol se encuentran los postulados de quien, con su particular visión de la sociedad, aportó al campo administrativo postulados en los cuales el tipo puro ideal de sociedad y de organización era aquella de carácter burocrático y la principal característica de éstos era la orientación de la acción social de los individuos y la racionalización de la organización social. Esta característica (desde la Sociología Comprensiva de Weber) supone unos principios, reglas y normas compartidas por todos y de obligatorio cumplimiento. Al trasladar al campo administrativo y a la gestión humana la concepción de la burocracia de Weber, se evidencia la posibilidad de implementar una estrategia de gestión que permite legitimar el control sobre los empleados y este control, Weber (1993).

Según Perrow (1991), se convierte en el fundamento de la eficiencia organizativa. Según Parsons (1976) Décadas después, y en este mismo sentido, desde la perspectiva norteamericana, planteó un ideal de sociedad en la que los patrones de roles y las pautas de orientación de valor, garantizaban la funcionalidad de los actores sociales inscritos dentro de un sistema social determinado. Estos

postulados pensados para la sociedad en general, son también aplicables a las empresas, constituidas como instituciones que tienen como función mantener en equilibrio el sistema social del cual hacen parte. En este sentido, la gestión humana estará dirigida a garantizar que los empleados cumplan adecuadamente con sus funciones acatando las normas y reglas establecidas con el fin de evitar sanciones, lo que de una u otra manera se traduce en una administración basada en el control.

García y Casanueva (1999), se centran en la Gestión de Recursos Humanos más que en la gestión humana y afirman que la Gestión de Recursos Humanos es el conjunto de prácticas, técnicas y políticas que buscan la integración y la dirección de los empleados en la organización, de forma que éstos desempeñen sus tareas de forma eficaz y eficiente y que la empresa consiga sus objetivos. Esta concepción (por demás reduccionista) de la gestión humana es ampliamente compartida por los Administradores y contribuye a centrar su atención en las personas como un recurso renovable, descartable y concreto dentro de la organización. Además de que, con base en ella, se introducen en el escenario administrativo una serie de pasos que deben seguirse de manera ordenada, coherente y lógica para asegurar el éxito de la gestión y desarrollar una estrategia de recursos humanos cuya pretensión es la tendencia a la generalización y la aplicabilidad en cualquier organización.

Características del Talento Humano

El filósofo y pedagogo José Antonio Marina ha explicado días atrás, en un acto celebrado en el auditorio del Museo de Arte Contemporáneo de Barcelona, la importancia de generar talento y de cómo gestionarlo, en una conferencia titulada 'La educación del talento: el papel de la escuela y el de las familias', en el marco de los Debates de Educación que han organizado la Universitat Oberta de Catalunya (UOC) y la Fundación Jaume Bofill.

Según Marina, “en una sociedad del conocimiento, cuya economía estará basada cada vez más en la ciencia y en la tecnología, la principal riqueza de las naciones ya no es el territorio, ni la población, ni las materias primas ni el capital: es el talento”, por lo que “el objetivo de las políticas educativas y empresariales del Estado y de la sociedad civil debe ser, en primer lugar, generar talento y, en

segundo lugar, gestionar bien el talento”.

Para este filósofo, el talento es la “inteligencia triunfante, la successful intelligence de los autores americanos, es decir, la que es capaz de elegir metas valiosas, aprovechar los conocimientos adecuados, movilizar las emociones creadoras, aplicar la energía, el valor y la tenacidad suficientes”.

- La influencia del entorno

Según señala Marina, “el talento está al final de la educación, no al principio. Antes de la educación solo hay biología. La riqueza del entorno influye decisivamente en la configuración de la inteligencia individual, por eso tenemos que estudiar los entornos creativos si queremos comprender y educar la creatividad”.

- Talento social

Por otro lado, para que una sociedad también llegue a ser inteligente, hay que generar, además del talento personal, el talento social. Sobre este concepto, Marina asegura que “el talento individual se concreta en el capital intelectual de una persona, y el talento colectivo, en el capital intelectual comunitario. Se habla con razón cada vez más de inteligencia compartida, de multitudes inteligentes”.

- Cómo generar talento

Según José Antonio Marina, “la generación del talento puede conseguirse ayudando al niño a que construya bien los dos tipos de inteligencia: su inteligencia generadora de ocurrencias, que se basa en la memoria y aprovecha la fascinante plasticidad del cerebro humano, y su inteligencia ejecutiva, que es la encargada de organizar los conocimientos, los sentimientos, los deseos, los deberes, los proyectos”.

Por último, sobre quién debe enseñar el talento, este experto entiende que la escuela es la conciencia educativa de la sociedad y tiene la obligación de dar las líneas que hay que seguir, pero necesita la colaboración de la familia, por lo que hay que desarrollar una pedagogía conjunta.

- **Calidad de servicio**

En la literatura académica, la medición de la calidad del servicio ha suscitado algunas diferencias de criterio. La principal hace referencia a qué es lo que

realmente se está midiendo. En general se encuentran tres tendencias de constructos que se usan para evaluar la calidad del servicio: calidad, satisfacción y valor. La investigación en el área se ha centrado básicamente en calidad y satisfacción; el valor es el concepto con más bajo nivel de estudio hasta el momento.

La calidad de servicio es el horizonte que debe orientar a todos los miembros de una organización y sus operaciones, por tanto, el éxito de estas se sustenta en la atención al cliente, según Najul (2011). La calidad del servicio ha alcanzado gran relevancia a partir de la década de los 90. Su creciente importancia radica en el hecho de que ha dejado de ser una estrategia diferenciadora empleada para aumentar la productividad, pasando a ser un instrumento para ganar la lealtad de los clientes o para mejorar la imagen de la organización y por tanto, lograr cuota y presencia en el mercado lo cual conlleva a la obtención de una ventaja competitiva (Gálvez, 2011). La mayoría de las ideas y conceptos básicos de calidad, según lo afirma Gutiérrez (2010), maduraron durante las décadas de 1980 y 1990; es necesario tenerlas en cuenta, porque generaron una gran cantidad de cambios en las organizaciones: evolucionaron estilos de dirección, las prioridades de una organización, la comprensión de la calidad, la productividad, la competitividad y el cliente.

Grönroos (2001) reconoce que la línea que separa las evaluaciones de la calidad de las otras tendencias de evaluación de experiencias de servicio no está muy bien definida. Para los propósitos de este trabajo se tomará únicamente el concepto de calidad. La Real Academia

En relación a la medición del constructo de la calidad en el servicio, el instrumento más utilizado es el SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985; 1988) de acuerdo con Vera & Trujillo (2017). Este instrumento evalúa la percepción en la calidad en el servicio con escalas multi-ítems en multi-dimensiones. La percepción de la calidad es el juicio de los comensales acerca de la excelencia o superioridad general de una entidad, como una forma de actitud relacionada pero no equivalente a la satisfacción (Parasuraman, Zeithaml, Berry, 1988). De acuerdo con Oliver (1981), la satisfacción es la suma del estado psicológico que resulta cuando la emoción que rodea las expectativas no confirmadas se combina con los

sentimientos previos del consumidor sobre la experiencia del consumo. El mismo autor resume la naturaleza de la satisfacción como una transacción específica, por lo cual, una actitud es una orientación afectiva duradera de los consumidores hacia un producto, tienda o proceso (servicio al cliente), mientras que la satisfacción es una reacción emocional después de una experiencia no confirmada que actúa en el nivel de actitud base y es específica del consumo.

En este sentido, tal como lo menciona Parasuraman, Zeithaml, Berry, (1988), la percepción de la calidad en el servicio es un juicio global o actitud, donde la satisfacción está relacionada con una transacción específica.

Bitner (1990), sustenta la importancia del modelo SERVQUAL, debido al término disconformidad positiva/negativa, en el que las expectativas y las percepciones no son similares, lo cual lleva a suponer que el modelo manifiesta que la satisfacción del cliente es un input en la percepción del cliente, lo cual se refleja en el comportamiento de compra.

Rust & Oliver (1994), afirman que los juicios posteriores de satisfacción son el resultado de la diferencia percibida por el consumidor entre sus expectativas y la percepción del resultado.

El diseño SERVQUAL ha sido ampliamente utilizado como base para el diseño de instrumentos de medición de la calidad en el servicio (Seth, Deshmukh, Vrat, 2005). El instrumento valora la calidad en el servicio en diez dimensiones en 97 ítems basado en una escala de Likert, donde cada atributo de calidad en el servicio se contemplan dos reactivos: uno sobre expectativa con respecto al atributo y otro sobre el desempeño del mismo, donde la diferencia (gap o brecha) se refiere a la calidad en el servicio.

No obstante, Cronin & Taylor (1992) proponen una adaptación llamada SERVPERF (Service Performance) que mide únicamente el desempeño, demostrando ser una forma más válida de medir la calidad en el servicio (Brandy, Cronin & Brand, 2002).

Jain & Gupta (2004) mencionan que el modelo SERVPERF tiene la principal ventaja de que sólo se aplica una vez, a diferencia del modelo SERVQUAL, tomando como principal resultado, no la diferencia entre las expectativas y las percepciones; sino que, únicamente considera a las segundas,

haciendo una operatividad mucho más sencilla. Si bien SERVPERF presenta ventajas logísticas en la implementación de encuestas, la utilización de forma genérica en las diferentes industrias resultaría limitada, debido a que la calidad como proceso, depende en gran medida de dos aspectos: del tipo de industria y del contexto cultural, de acuerdo con Guzmán López & Cácamo Solís (2013).

En este sentido, Bolton & Drew (1994) y Heung, Wong, & Qu (2000) comentan que cada industria posee sus particularidades, puesto que las características de los clientes, cambian de una industria a otra; esto, se debe a que cada industria está conformada por diferentes dimensiones que le dan forma a la calidad en el servicio, y que llegan a requerir adiciones conforme se especifique en mayor medida el servicio de cada sector (Dabholkar, orpe, & Rentz, 1996).

Las empresas dedicadas a los servicios tienen que ir no sólo en constante crecimiento y adaptabilidad conforme a las exigencias de los consumidores; sino que también, éstas deben comprender que los competidores están cada vez más preparados y capacitados para ofrecer sus servicios.

Duque Oliva & Palacios Palacios (2017), comentan que, la industria actualmente dirigida a la gastronomía es el resultado de una evolución social y cultural de muchos siglos. Lo anterior, debe asimilarse de forma tal que, al analizar la calidad, ésta debe comprenderse como un elemento vivo, en constante evolución y construcción, que ha ido adquiriendo nuevos significados a lo largo del tiempo y de forma paralela en los ámbitos de su aplicación: producción y servicios (Araujo, G. & Borrego, P., 2017).

Por otro lado, en el entorno de los restaurantes es de suma importancia considerar que cuando se cita la propuesta de valoración en la calidad, existe tanto un estado tangible de atributos relacionados con un restaurante, como al mismo tiempo, una serie de factores intangibles, que se encuentran relacionados en los juicios de valor percibido y posteriormente emitido por los comensales al tomar en consideración diversas dimensiones alrededor de la oferta y que se refleja en su toma de decisión de consumo o no consumo a futuro.

Por lo anterior, resulta necesario la adaptación de los instrumentos de medición de la calidad en el servicio y satisfacción del cliente hacia el tipo de industria y sobre todo a la identificación de las dimensiones de estudio para la industria restaurantera. En este contexto, resalta el estudio propuesto por Vera & Trujillo

(2017) donde se especifican tanto las dimensiones como los atributos tangibles (productos) e intangibles (servicios) que ofrece el sector restaurantero en México.

Dimensiones de la calidad en el servicio

Algunas de las dimensiones que resulta importante evaluar para cumplir con las necesidades del cliente son:

- El monto del tiempo que tiene que esperar para ser atendido.
- Tener el servicio al cliente disponible en horarios convenientes.
- El tiempo que toma resolver completamente un asunto o problema.
- Tener acceso al servicio por canales múltiples.
- El tiempo que toma leer y entender la información que la empresa le envía.
- La disponibilidad para responder preguntas o asuntos por sí mismo o sin necesidad de acudir a un empleado (Trujillo, 2011).

Por otra parte Lascurain, (2012) cita a Gronroos (1994), quien se menciona que existen tres dimensiones de la calidad en el servicio que son:

- Calidad técnica. Involucra lo que el cliente está recibiendo del proveedor. Esto puede ser medido por parte del cliente de manera más objetiva.
- Calidad funcional. Involucra la manera en que el servicio es entregado. Esto se refiere a la interacción psicológica entre el comprador y el proveedor. Es percibida en una manera bastante subjetiva y pueden influir elementos como: actitud y comportamiento de empleados, acercamiento del personal de servicio, accesibilidad al servicio, apariencia del personal, relación entre los empleados y relación entre los empleados y el cliente.
- Imagen corporativa. Es la dimensión de la calidad que resulta de cómo los clientes perciben a la empresa y se espera que sea construida principalmente por la dimensión técnica de la calidad ya que afecta la percepción del servicio por parte del cliente.

Montaudon (2010) señaló que la calidad según Garvin tiene ocho dimensiones que son:

- a) Desempeño: características principales del producto que permiten que opere en la forma esperada.
- b) Características: todo aquello que no forma parte de la función principal, pero

- representa un atractivo importante.
- c) Confiabilidad: la probabilidad que el producto falle dentro de un periodo determinado.
 - d) Conformidad: es el grado en que el diseño y las características operativas de un producto cumplen con los estándares establecidos.
 - e) Durabilidad: mide la vida útil del producto en cuanto a cuestiones económicas y técnicas.
 - f) Disposición de servicio: la velocidad de respuesta, cortesía, competencia.
 - g) Estética.
 - h) Calidad percibida: son meramente subjetivas.

Da Silveira & Sousa (2010), evalúan el efecto sobre cuatro prioridades (costo, calidad, entregas, flexibilidad) y comprobó que estas prácticas tuvieron efecto significativo sobre el costo, pero no sobre las demás, a pesar que la literatura sugiere ampliamente un efecto positivo, por lo que estos autores sugirieron las posibles razones por la cual no encontraron relaciones. Al respecto, Furlan. & Dal (2011) encuentran relaciones significativas entre la gestión humana y su impacto en el desempeño del sistema productivo como un campo fértil para profundizar en la investigación.

Goodridge (1986) plantean que la administración de operaciones británica debería poner mayor énfasis en mantener las relaciones con los empleados, además consideran que la tecnología, impactan significativamente al empleo y estas interacciones generan efectos sobre la gestión de operaciones e indican que es necesario pasar de una orientación de control a una de compromiso en el lugar de trabajo.

Patrick y Dul, (2010) trabajaron en “Human factors: spanning the gap between OM and HRM”, probaron la hipótesis, respecto a, la aplicación del conocimiento de los factores humanos (FC) puede mejorar el rendimiento del sistema de operaciones y el bienestar humano. Los autores realizan una revisión sistemática utilizando una base de datos general y dos especializadas para identificar estudios empíricos que abordan tanto los efectos humanos como los del sistema operativo al examinar los

aspectos de diseño del sistema operativo de fabricación. El trabajo mostró una convergencia entre efectos humanos y efectos del sistema incluyeron calidad, productividad, rendimiento de implementación de nuevas tecnologías y también más efectos “intangibles” en términos de comunicación y cooperación mejoradas. Los efectos humanos incluyeron la salud de los empleados, las actitudes, la carga de trabajo física y la “calidad de la vida laboral”.

Jayaram y Vickery (1999). En un estudio relacional respecto al “The impact of human resource management practices on manufacturing performance. Journal of Operations Management” estudian la relación entre diversas prácticas de gestión de recursos humanos (compromiso de la alta dirección, comunicación de objetivos, entrenamiento formal, equipos de trabajo multifuncionales, trabajos amplios, entrenamiento cruzado, autonomía, impacto del empleado, administración de relaciones laborales y organizaciones abiertas) y el desempeño en manufactura a través de cuatro prioridades competitivas (costo, calidad, flexibilidad y tiempo) los autores concluyen relaciones significativas entre estas variables.

Teoría de la calidad del servicio (Karl Albrecht y Jan Carlzon) centran su teoría en vender al cliente lo que realmente desea, comprar. Su metodología la basan en principios a saber: a) Manejar la libreta de calificaciones del cliente b). Reconocer al cliente c). Hablar frente a frente d). Manejar las encuestas centradas en el ¿cuándo?, ¿Por qué? Y ¿Cómo? e). Analizar la información f). Hacer propuestas g). Cerrar el ciclo.

Karl Albrecht aporta al servicio el modelo de los triángulos internos y externos, donde se fundamenta la teoría del servicio. Estos muestran los elementos clave de la administración de los servicios y la interrelación de los mismos. En la parte superior del triángulo está la estrategia del servicio, la cual está determinada por la enunciación de Estándares de servicio, y la descripción de funciones del personal del servicio. Tanto los estándares y la descripción de funciones juegan un papel importantísimo en el proceso de evaluación de desempeño de los empleados. Al lado derecho del triángulo se presenta la gente que da los servicios, esto incluye los empleados de primera línea, el personal secundario que puede o no tener contacto con el cliente y la persona gerencial, que supervisa la entera operación del servicio. La parte izquierda del triángulo gráfica el sistema que

permite al personal dar el servicio al cliente: Las facilidades físicas, políticas, procedimientos, métodos, estándares de servicios, sistemas de cómputo y los sistemas de comunicaciones debe decir fuerte y claro al cliente: "este sistema está aquí para adaptarse a sus necesidades". Finalmente, el triángulo muestra el factor más importante en el modelo: el cliente. Es para el cliente que todos los otros factores existen. Todos ellos llegan a constituir la completa experiencia de servicio del cliente.

Por otro lado, aporta dos conceptos sobre la calidad, apuntando a la cadena de valor. Para medir la calidad en el servicio Albretch desarrolla siete puntos:

- a) Capacidad de respuesta
- b) Atención
- c) Comunicación fluida, entendible y a tiempo
- d) Accesibilidad para quitar la incertidumbre
- e) Amabilidad en la atención y en el trato
- f) Credibilidad expresada en ellos
- g) Comprensión en las necesidades y expectativas del cliente.

Por su parte Carlzon aporta a la teoría lo que son los momentos de verdad, y se llama así a cada instante en que un cliente toma contacto con la persona o sistema que da el servicio. Este autor indicaba que cada uno de estos instantes ofrecía una oportunidad ya sea para mejorar la percepción que tiene el cliente del servicio ofrecido, o destruirla. Con la creación de los momentos de la verdad, este autor desarrolló un programa de administración de la calidad, para empresas especialmente de servicios. Este sistema se trata de momentos en que los empleados de una organización tienen con sus clientes instantes que duran aproximadamente 15 segundos, y son utilizados para entregar un servicio. La empresa confía en que el empleado logrará causarle una buena impresión al cliente, y toda la empresa se pone en riesgo, y depende de las habilidades del empleado, para con el cliente. No importan que tan grande o importante sea la empresa, todo dependerá de la forma en que el empleado que se encuentra frente al cliente actúe, ya sea libre, o con carisma o, todo lo contrario.

Otro punto desarrollado por este autor es la pirámide invertida, que consiste en invertir el organigrama tradicional con el jefe arriba y los subordinados abajo para que así el jefe funcione como apoyo y soporte del resto de la organización. Es al cliente al que se pone en la parte más alta del organigrama, simbolizando la jerarquía del cliente. Es necesario que todos los empleados sientan que son muy importantes dentro de la empresa, así que se considera la motivación como pieza fundamental para lograr la calidad a través de la gente. (Castellanos, 2010).

Para el constructor de la satisfacción del cliente en el área turística, muy relacionado con la industria restaurantera, se han realizado varios trabajos de investigación, como los de Valls Figuerola (2011), Moliner Velázquez & Berenguer Contrí (2011), Correia Loureiro & Miranda González (2006) y Yepes Piqueras (2015). En tales estudios, se afirma que la satisfacción del cliente es un componente básico para el buen funcionamiento de las empresas, y que es una tarea complicada evaluar la calidad en el servicio sin la consideración de la voz y percepción del cliente.

Kotler & Armstrong (2012), definen la satisfacción del cliente como el nivel de estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas. Zeithaml, Bitner, & Gremler (2009), las emociones de los clientes también pueden afectar a sus percepciones hacia los productos y servicios, ya que se basan en la experiencia del servicio, emociones positivas como felicidad, placer, euforia y una sensación de corazón cálido mejora la satisfacción de los clientes. Los primeros conceptos de la satisfacción del cliente estaban dirigidos a través de una mercadotecnia transaccional, en el que los productos era el punto central de la oferta al cliente, y por tanto, tenía un mayor peso específico. Castejón Jiménez, (2016). La evolución del pensamiento mercadológico ha obligado a las empresas a pensar en un enfoque relacional y otorgarle un mayor peso a la opinión del cliente al momento de establecer su estrategia promocional; es decir, lo que ahora tiene una mayor importancia es la percepción del cliente y las relaciones que pueden surgir con éste.

Romero Fernández (2015), menciona que en el caso de las empresas que brindan servicios, resulta aún más importante trazar una estrategia en la que la calidad

presente un papel primordial; sin embargo, es complicado debido a que la oferta del servicio depende prácticamente del momento de la prestación. Lo anterior, expresa lo importante que es el proceso de gestión, ya que en esa atención prestada al cliente se derivará un estado psicológico positivo o negativo que se le denominará satisfacción o insatisfacción.

En este mismo orden de ideas, Blank (2018), menciona que la percepción del consumidor aplica al concepto de percepción sensorial del marketing y se refiere a cómo los seres humanos perciben y procesan estímulos sensoriales a través de sus cinco sentidos y se van formando una opinión sobre las empresas, productos y servicios.

TEORÍA DEL CONTROL TOTAL DE CALIDAD

Esta teoría, creada por el Doctor Feigenbaum, intentó crear un sistema con varios pasos replicables que permitiese conseguir la mayor calidad en todo tipo de productos. De esta manera, se eliminaba el factor suerte en el proceso de conseguir la mayor satisfacción del cliente.

Sus principios básicos son los siguientes:

- Hoy en día, debido a la gran cantidad de productos similares que existen en el mercado, los compradores se fijan más que nunca en las diferencias entre ellos. Por eso, la calidad de un producto es un factor decisivo a la hora de hacerse con él.
- La calidad de los productos es uno de los mejores predictores del éxito y el crecimiento de una empresa.
- La calidad proviene de la gestión de la empresa; por lo tanto, si se es capaz de educar a los dirigentes, los productos creados por una compañía serán de la mayor calidad posible.

Basándose en estas ideas teóricas, Armand Feigenbaum creó los siguientes puntos, que de ser adoptados por los altos mandos de una empresa llevarían a la mejor calidad en sus resultados:

- Definir un criterio específico de lo que se desea conseguir con el producto.
- Enfocarse en la satisfacción del cliente.
- Realizar todos los esfuerzos necesarios para alcanzar los criterios planteados.
- Conseguir que la empresa trabaje de forma conjunta y sinérgica.

- Dividir claramente las responsabilidades de todo el personal.
- Crear un equipo encargado únicamente del control de calidad.
- Conseguir una buena comunicación entre todos los componentes de la empresa.
- Importancia de la calidad para todos los empleados de la empresa, sin importar el nivel en el que trabajen.
- Empleo de acciones correctivas efectivas cuando no se cumpla con los estándares marcados

Teoría de los 13 principios

La teoría de los trece principios fue creada por Jesús Alberto Viveros Pérez. Se basa en trece reglas que, al ser implementadas, permitirán conseguir la mayor calidad en el proceso de creación de un producto o servicio.

Las trece reglas son las siguientes:

- Comenzar a hacer las cosas bien desde el principio.
- Centrarse en la satisfacción de las necesidades del cliente.
- Buscar soluciones a los problemas en lugar de justificarlos.
- Mantener el optimismo.
- Conseguir buenas relaciones con los compañeros.
- Cumplir las tareas adecuadamente.
- Ser puntual.
- Mantener la cordialidad con los compañeros de equipo.
- Reconocer los propios errores y trabajar para corregirlos.
- Mantener la humildad, de tal forma que se pueda aprender de otros.
- Ser meticuloso en el orden y organización de las herramientas de trabajo.
- Ser capaz de dar confianza al resto del equipo.
- Encontrar la forma más simple de hacer el propio trabajo.

Según el autor de esta teoría, si todos los empleados de una empresa siguen estas trece normas, la compañía será capaz de llevar a cabo su labor con la mayor eficacia y calidad posibles.

TEORÍA DE JOSEPH MURAN

Este ingeniero y abogado rumano emprendió su carrera como asesor en Japón, donde recibió varios méritos debido a su ayuda en el desarrollo del país. Es un autor muy conocido, habiendo publicado once libros sobre el tema de la calidad.

Según él, para conseguir la mayor calidad en los productos o servicios de una empresa, es necesario trabajar en cinco puntos:

- Concretar los peligros de tener una baja calidad.

Si se identifica adecuadamente qué contras tiene el ofrecer un servicio de poca calidad, es mucho más sencillo conseguir que los empleados se den cuenta de por qué tienen que esforzarse. De esta manera, la calidad aumenta sin apenas esfuerzo.

- Adecuar el producto al uso que se le va a dar

Se debe crear productos que estén enfocados a ser lo más útiles posibles para los clientes. De esta manera, no se realizan gastos superfluos en características que no interesan realmente.

- Lograr adecuarse a los estándares de calidad definidos previamente

Los empresarios deben estar en constante comunicación con sus clientes para saber si los productos creados eran lo que querían. De esta manera, se puede saber si el producto o servicio ha cumplido las expectativas del comprador.

- Aplicar la mejora constante

Una vez que se haya terminado un producto o servicio, se debe examinar cómo se ha hecho. De esta forma, la siguiente versión del producto podrá tener los errores mejorados, de tal forma que siempre se siga avanzando más en el camino de la calidad.

- Considerar la calidad como una inversión

Juran creía que la calidad era la parte más importante de todo negocio, ya que traía muchos beneficios consigo. A pesar de que pueda ser difícil conseguir la mayor calidad en lo que se hace, con ella se consigue fidelizar clientes, aumentar los beneficios, y ser más competitivos que las empresas rivales.

Trilogía de Juran

Por otra parte, Juran creó tres pasos que se deben seguir para conseguir la mayor calidad posible en todas las empresas. Estos tres pasos son conocidos como la «Trilogía de Juran», y son los siguientes:

- Planificar la calidad

Para conseguir los mejores resultados, se debe trabajar previamente en los siguientes puntos: saber quiénes son los clientes y qué necesitan concretamente, desarrollar un producto que satisfaga esas necesidades, planear cómo se va a llevar a cabo ese producto, y comunicar este plan a el equipo encargado de producirlo.

- Control de calidad

El segundo paso una vez que se ha planeado todo el proceso de creación del producto es supervisar que efectivamente se está realizando de la mejor manera. Para ello, hay que tener en cuenta tres puntos: evaluar el comportamiento del producto en el mundo real, compararlo con las especificaciones previas, y trabajar para eliminar las diferencias.

- Mejora de la calidad

De nuevo relacionado con la idea de la mejora constante, una vez que se haya creado un producto se deben llevar a cabo una serie de pasos para asegurar que la próxima vez el proceso vaya a ser todavía más eficaz.

Estos pasos son los siguientes: crear la infraestructura que permita la mejora, identificar puntos concretos en los que puede haber un aumento de la calidad, asignar un equipo de expertos a esta tarea, y proporcionarles todos los recursos y formación que puedan necesitar para llevar la calidad del producto creado al siguiente nivel.

2.4. Definición de términos básico

- **Gestión del talento humano:**

Particularmente, respecto de la gestión del talento humano, esta adquiere cada vez mayor significación y relevancia; por ello, el consenso entre diversos autores e investigadores en cuanto a que la gestión estratégica de este talento es urgente para las organizaciones en el actual escenario económico internacional globalizado (Beer, 1990; Harper y Lynch, 1992). Teniendo en cuenta la importancia que hoy tiene el capital humano para las empresas en programas de mejora continua, el capital es la sumatoria de activos tangibles e intangibles; pero es el

capital humano el de mayor relevancia para el desempeño de las funciones en cada organización. Al mismo tiempo, permite la implementación de todas las tareas para ejecutar la estrategia, y para la satisfacción de todos los grupos de individuos, cuyos objetivos dependen de los resultados de la organización, donde la creación de valor y ejecución de la estrategia debe ser la tarea primordial de los ejecutivos del talento humano en Colombia (Morales Cartaya, 2006).

El término recursos humanos se refiere a las personas que componen una organización. La importancia de las labores de recursos humanos se hace evidente cuando se toma conciencia de que los seres humanos constituyen el elemento común a toda organización, en todos los casos son hombres y mujeres quienes crean y ponen en práctica las estrategias e innovaciones de sus organizaciones. “Los recursos materiales hacen las cosas posibles, pero las personas las convierten en realidades” (Nuñez, 2013).

CAPITULO III: METODOLOGIA

3.1. Método y Diseño de investigación

3.1.1. Método de investigación

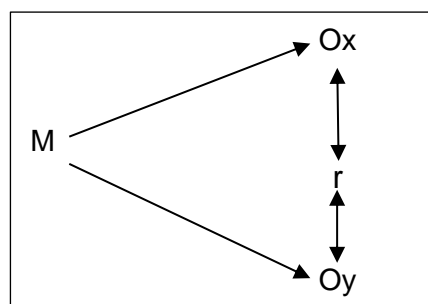
La investigación tiene un carácter exploratorio y descriptivo, por lo tanto, no inferencial ni explicativo (Sampieri, 2007). Exploratorio, porque pretende establecer el estado actual de una situación, en este caso, la relación existente entre los procesos de la gestión del talento humano y la calidad de servicios en la municipalidad provincial de coronel portillo. Descriptivo, porque a través de la observación directa, el análisis documental y la encuesta, se realiza una descripción del manejo de los procesos de gestión humana en la municipalidad provincial de coronel portillo. Dado el carácter exploratorio de la presente investigación, y teniendo en cuenta el soporte teórico relacionado en la municipalidad provincial de coronel portillo, la muestra se eligió priorizando sobre los criterios de variedad, relevancia, significatividad y diversidad tipológica de contextos y situaciones organizacionales. Por la misma razón, su tamaño no fue determinado por una fórmula estadística, sino en función del criterio de saturación informativa.

3.1.2. Diseño de investigación

Según el alcance temporal: Transversal, porque se recogieron los datos en un solo momento con dos cuestionarios de junio a setiembre 2018.

El diseño correlacional se resume en el siguiente esquema:

Gráfico 1. Diseño de investigación



Dónde:

- M : Es la muestra con la cual se realizará el estudio
- O1 : Indica la medición a la variable gestión del talento humano
- O2 : Indica la medición a la variable calidad de servicio
- r : Indica la posible relación entre las variables

3.2. Población, Muestra y Muestreo

3.2.1. Población

La población estará conformada por los usuarios, administrativos y/o funcionarios de la Municipalidad de Coronel Portillo.

Es conveniente trabajar con 2 unidades de análisis, los cuales son: administrativos y/o funcionarios, también los usuarios recurrentes por mes.

Criterio de inclusión: Las unidades comprendidas son los administrativos y/o funcionarios que están en planilla de la Municipalidad de Coronel Portillo.

Además de los usuarios concurrentes en el transcurso por mes.

Criterio de exclusión: No son tomados en cuenta los trabajadores de los servicios prestados por terceros, ni practicantes.

a) Población de los administrativos y/o funcionarios

La población estará conformada por los administrativos y/o funcionarios de la Municipalidad de Coronel Portillo.

Tabla 2. Población de los administrativos y/o administrativos

Cargo	Total
Alcalde y regidores	15
Funcionarios	50
Personal nombrado	65
Personal CAS	54
Total	184

b) Población de los usuarios

La población estará conformada por los usuarios de la Municipalidad de Coronel Portillo.

Tabla 3. Población de los usuarios

Meses	Total
Enero	412
Febrero	525
Marzo	500
Abril	496
Mayo	550
Junio	420

$$\text{Promedio} = \frac{\sum_{xi...xn}}{n} = \frac{412 + 525 + 500 + 496 + 550 + 420}{6} = 484 \text{ por mes}$$

3.2.2. Muestra

Para el presente estudio de investigación la muestra para ambas variables estará conformada por los usuarios de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo:

Fórmula para su cálculo:

Gráfico 2. Fórmula de muestra

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

n = tamaño de muestra

N = Población (484)

Z = Nivel de confiabilidad 95%

p = Probabilidad favorable

q = Probabilidad desfavorable

E = Error 5%

Reemplazando en la fórmula se tiene:

$$n = 215$$

3.2.3. Muestreo

El presente, para determinar la muestra, mediante la selección aleatoria simple se empleó la función de Aleatorio. Entre, la misma que fe procesada en Excel para luego obtener de forma aleatoria nuestra muestra.

3.3. Validez y confiabilidad.

Para poder aplicar de manera confiable y que los resultados obtenidos luego de haber recolectado los datos en la muestra representativa se hizo la validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación.

Validez

Se consideró profesionales expertos en las variables de estudio para emitir sus juicios mediante una ficha de validación (Anexo N°3) en los dos instrumentos que se usó en este estudio para recabar datos reales y confiables.

Confiabilidad

Se aplicó los instrumentos a 247 individuos, para poder obtener el valor de Alpha de Cronbach de los dos instrumentos a través del SPSS para establecer y asumir la confiabilidad en base a la tabla creada por George y Mallery (2003) citado en Frías (2019), siendo estas:

Tabla 4. Alpha de Cronbach

VALOR	INTERPRETACION
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

3.4. Técnicas para el procesamiento de la información

- El palote anual, luego de la creación de una base de datos en Excel.
- Se realizó tablas de frecuencia y gráficos de barra de la estadística descriptiva con el empleo del software SPSS y Excel.
- Se realizó la prueba de normalidad de Shapiro- Wilk y se identificó el tipo de prueba de correlación de hipótesis se empleará, siendo esta el Rho de Spearman, en donde a partir del p-valor se tomó decisiones en la aceptación o rechazo de la hipótesis general e hipótesis específica.

3.5. Procedimiento de recolección de datos

Para la recolección de los datos se seguirá los procedimientos siguientes. En primer lugar, tener bien definido los propósitos y objetivos de la investigación, en segundo lugar, elaborar los instrumentos más pertinentes para el recojo de información válida y relevante, en tercer lugar, establecer contacto formal previo con la empresa y finalmente la aplicación de los instrumentos para luego ser analizados e interpretados.

3.6. Instrumento de recolección de datos

Se elaborará 02 instrumentos, formuladas mediante la técnica de la encuesta (cuestionario cerrado) de acuerdo a (Normas APA, 2016), son aquellos que ofrecen un campo de respuestas específico, es decir, que la variabilidad ya se encuentra delimitada en un rango de opciones.

Estos límites los establece el investigador previamente. Ejemplos muy comunes son las preguntas de "SI y NO", también están los cuestionarios de selección simple de opciones o múltiples. Esto último, en los casos, que el investigador permita que sus encuestados elijan más de una alternativa por respuesta.

3.7. Tratamiento de datos

Para interpretar los resultados, se utilizará la prueba que lleva por nombre la Escala de Liker, según Acero Yusset, Echeverri Lina María, Lizarazo Sandra, Quevedo Ana Judith, Sanabria Bibiana, citado por (Barrios, 2014), siendo uno de las más utilizados para la realización de investigaciones de este tipo. Y, para

establecer la relación entre variables, se utilizará la escala y el coeficiente de correlación de Pearson, de acuerdo a Estadística conceptos, publicado por (Angulo, 2011), es un índice que mide la relación lineal entre dos variables aleatorias cuantitativas.

CAPITULO IV: ANALISIS Y DISCUSIÒN DE RESULTADO

4.1. Análisis de resultados

En esta parte de la investigación presentamos los resultados cuantificados, análisis e interpretación de los datos obtenidos. Para facilitar la comprensión y tener una mejor presentación han sido organizados en cuadros y gráficos estadísticos mediante el software estadístico SPSS 25.0 y Excel 2016, así mismo se realizó la prueba de hipótesis para tomar decisiones de esta investigación; los mismos que mostraran con mayor precisión la investigación titulada “GESTION DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2018”.

Contrastación de hipótesis y prueba de hipótesis

Interpretación de los puntajes obtenidos de la encuesta para la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo. Para la prueba de hipótesis, plantearon las hipótesis de investigación y las específicas, luego se determinó el coeficiente de Spearman (r) empleando el software SPSS (VS. 24.0), ingresando los datos de las variables: gestión del talento humano y la calidad de servicio, así como las dimensiones de ambas variables.

Tabla 5. Coeficiente de correlación de Spearman

Interpretación de los valores del coeficiente de correlación de Spearman

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

Tabla 6. Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1 GESTION DE TALENTO HUMANO	,306	184	,000	,810	184	,000
D1V1 GESTION POR COMPETENCIA	,264	184	,000	,830	184	,000
D2V2 GESTION DEL CAMBIO	,320	184	,000	,813	184	,000
V2 CALIDAD DE SERVICIO	,386	184	,000	,625	184	,000
D1V2 CALIDAD DE TRABAJO	,347	184	,000	,659	184	,000
D2V2 TRABAJO EN EQUIPO	,393	184	,000	,657	184	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

HIPOTESIS GENERAL

H1: Existe una relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y calidad de servicio en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2018.

H0: NO Existe una relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y calidad de servicio en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2018.

Tabla 7. Correlaciones de Gestión de talento humano y Calidad de servicio

			V1 GESTION DE TALENTO HUMANO	V2 CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	V1 GESTION DE TALENTO HUMANO	Coeficiente de correlación	1,000	,335**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	184	184
	V2 CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	,335**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	184	215

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

INTERPRETACION

La significancia bilateral (P-Valor), el valor de la probabilidad indica que la correlación es significativa (P-valor<0.000). De acuerdo a la prueba de hipótesis podemos decir que existe una correlación positiva baja, entre gestión de talento humano y la calidad de servicios públicos, con una correlación de 0,335; en tal sentido se aprueba la hipótesis de investigación donde si existe relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2018.

PRUEBA HIPOTESIS ESPECIFICA 1

H1: Existe una relación directa y significativa entre gestión por competencia y calidad de servicio en la municipalidad provincial de coronel portillo 2018.

H0: NO Existe una relación directa y significativa entre gestión por competencia y calidad de servicio en la municipalidad provincial de coronel portillo 2018.

Tabla 8. Correlaciones de Gestión por competencia y Calidad de servicio

			D1 GESTION POR COMPETENCIA	V2 CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	D1 GESTION POR COMPETENCIA	Coefficiente de correlación	1,000	,216**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	184	184
	V2 CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	,216**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	184	215

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

INTERPRETRACION

La significancia bilateral (P-Valor), el valor de la probabilidad indica que la correlación es significativa (P-valor<0.003). De acuerdo a la prueba de hipótesis podemos decir que existe una correlación positiva baja, entre gestión de talento humano y la calidad de servicios públicos, con una correlación de 0,216; en tal sentido se aprueba la hipótesis de investigación donde si existe relación entre la gestión por competencia y calidad de servicio en la municipalidad provincial de coronel portillo 2018

PRUEBA HIPOTESIS ESPECIFICA 2

H1: Existe una relación directa y significativa entre gestión del cambio y calidad de servicio en la municipalidad provincial de coronel portillo 2018.

H0: NO Existe una relación directa y significativa entre gestión del cambio y calidad de servicio en la municipalidad provincial de coronel portillo 2018.

Tabla 9. Correlaciones de Gestión del cambio y Calidad de servicio

			Correlaciones	
			D2 GESTION DEL CAMBIO	V2 CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	D2 GESTION DEL CAMBIO	Coefficiente de correlación	1,000	,286**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	184	184
	V2 CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	,286**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	184	215

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

INTERPRETRACION

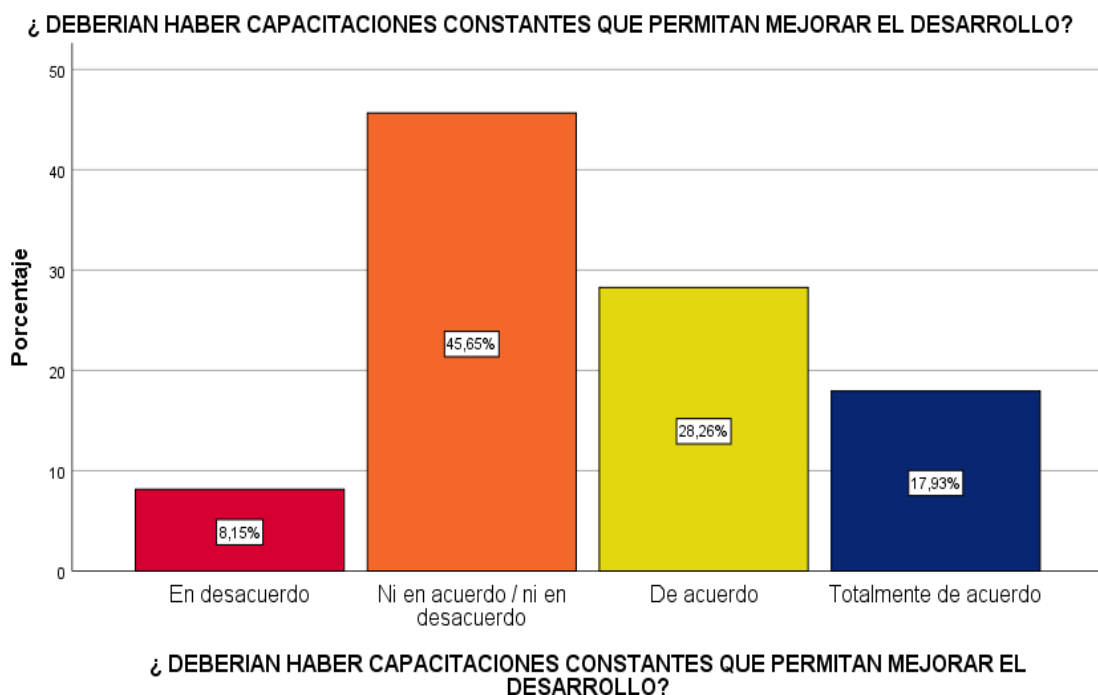
La significancia bilateral (P-Valor), el valor de la probabilidad indica que la correlación es significativa (P-valor<0.000). De acuerdo a la prueba de hipótesis podemos decir que existe una correlación positiva baja, entre gestión de talento humano y la calidad de servicios públicos, con una correlación de 0,286; en tal sentido se aprueba la hipótesis de investigación donde si existe relación entre la gestión por competencia y calidad de servicio en la municipalidad provincial de coronel portillo 2018

Tabla 10. V1. Gestión de talento humano y D1. Gestión por competencia P1

¿DEBERIAN HABER CAPACITACIONES CONSTANTES QUE PERMITAN MEJORAR EL DESARROLLO?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	15	8,2	8,2	8,2
	Ni en acuerdo / ni en desacuerdo	84	45,7	45,7	53,8
	De acuerdo	52	28,3	28,3	82,1
	Totalmente de acuerdo	33	17,9	17,9	100,0
	Total	184	100,0	100,0	

Gráfico 3. V1. Gestión de talento humano y D1. Gestión por competencia P1



En la tabla y gráfico, se observa que las capacitaciones son constantes, los resultados siendo el 46,65% ni en acuerdo/ ni en desacuerdo, de acuerdo 28,26 de acuerdo, totalmente de acuerdo 17,93% y el 8,15% en desacuerdo.

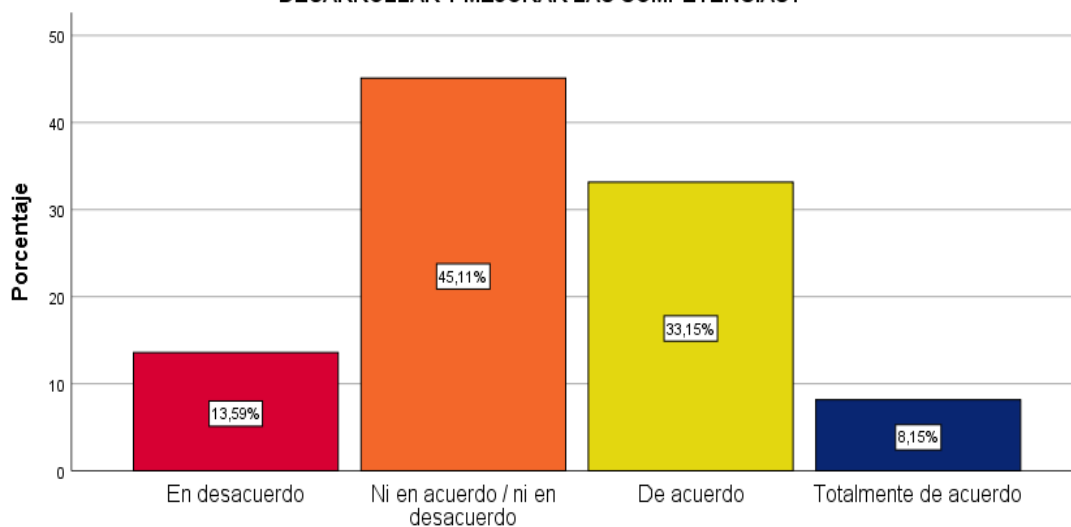
Tabla 11. V1. Gestión de talento humano y D1. Gestión por competencia P2

¿ESTÁ DE ACUERDO QUE GRACIAS A LA GESTIÓN POR COMPETENCIAS NOS PERMITE IDENTIFICAR LAS NECESIDADES FORMATIVAS YA SEAN INDIVIDUALES O GRUPALES CON ELLO CONSEGUIREMOS DESARROLLAR Y MEJORAR LAS COMPETENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	25	13,6	13,6	13,6
	Ni en acuerdo / ni en desacuerdo	83	45,1	45,1	58,7
	De acuerdo	61	33,2	33,2	91,8
	Totalmente de acuerdo	15	8,2	8,2	100,0
	Total	184	100,0	100,0	

Gráfico 4. V1. Gestión de talento humano y D1. Gestión por competencia P2

¿ESTÁ DE ACUERDO QUE GRACIAS A LA GESTION POR COMPETENCIAS NOS PERMITE IDENTIFICAR LAS NECESIDADES FORMATIVAS YA SEAN INDIVIDUALES O GRUPALES CON ELLO CONSEGUIREMOS DESARROLLAR Y MEJORAR LAS COMPETENCIAS?



¿ESTÁ DE ACUERDO QUE GRACIAS A LA GESTION POR COMPETENCIAS NOS PERMITE IDENTIFICAR LAS NECESIDADES FORMATIVAS YA SEAN INDIVIDUALES O GRUPALES CON ELLO CONSEGUIREMOS DESARROLLAR Y MEJORAR LAS COMPETENCIAS?

En la tabla y gráfico, se observa que la gestión por competencia permite identificar necesidades, los resultados siendo el 45,11% ni en acuerdo/ ni en desacuerdo, de acuerdo 33,15 de acuerdo, totalmente de acuerdo 8,15% y el 13,59% en desacuerdo

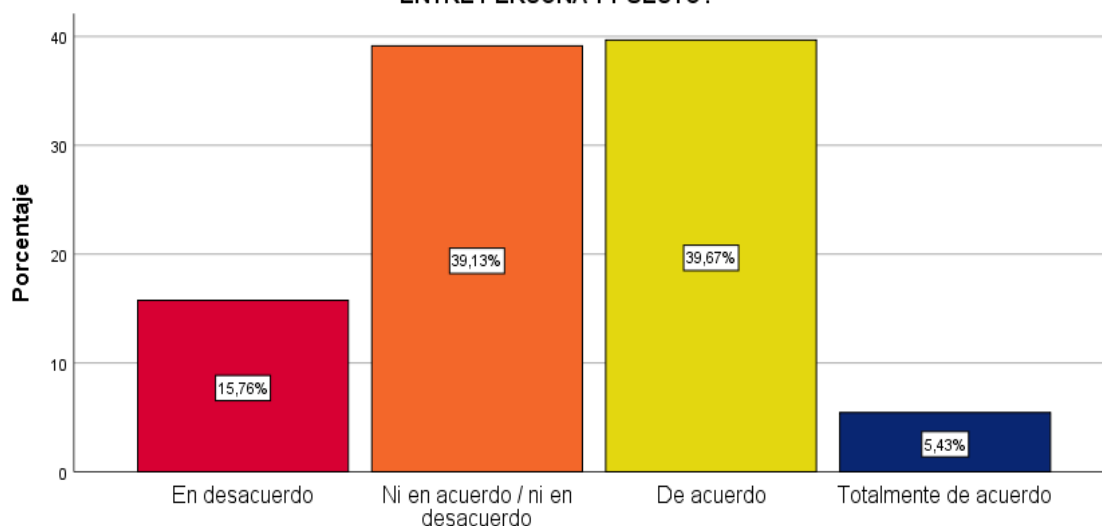
Tabla 12. V1. Gestión de talento humano y D1. Gestión por competencia P3

**¿CONCUERDA CON LA IDEA DE QUE GRACIAS A LA GESTIÓN POR
COMPETENCIA OBTENEMOS LA IDENTIFICACIÓN DE PERFILES IDEALES DE
LOS PUESTOS PARA CONSEGUIR UNA MAYOR ADECUACIÓN ENTRE
PERSONA Y PUESTO?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	29	15,8	15,8	15,8
	Ni en acuerdo / ni en desacuerdo	72	39,1	39,1	54,9
	De acuerdo	73	39,7	39,7	94,6
	Totalmente de acuerdo	10	5,4	5,4	100,0
	Total	184	100,0	100,0	

Gráfico 5. V1. Gestión de talento humano y D1. Gestión por competencia P3

**¿CONCUERDA CON LA IDEA DE QUE GRACIAS ALA GESTION POR COMPETENCIA OBTENEMOS LA
IDENTIFICACIÓN DE PERFILES IDEALES DE LOS PUESTOS PARA CONSEGUIR UNA MAYOR ADECUACIÓN
ENTRE PERSONA Y PUESTO?**



**¿CONCUERDA CON LA IDEA DE QUE GRACIAS ALA GESTION POR COMPETENCIA OBTENEMOS
LA IDENTIFICACIÓN DE PERFILES IDEALES DE LOS PUESTOS PARA CONSEGUIR UNA MAYOR
ADECUACIÓN ENTRE PERSONA Y PUESTO?**

En la tabla y gráfico, se observa que gracias a la gestión por competencia se obtiene perfiles ideales a los puestos, los resultados siendo el 39,13% ni en acuerdo/ ni en desacuerdo, de acuerdo 39,67 de acuerdo, totalmente de acuerdo 5,43% y el 15,76% en desacuerdo.

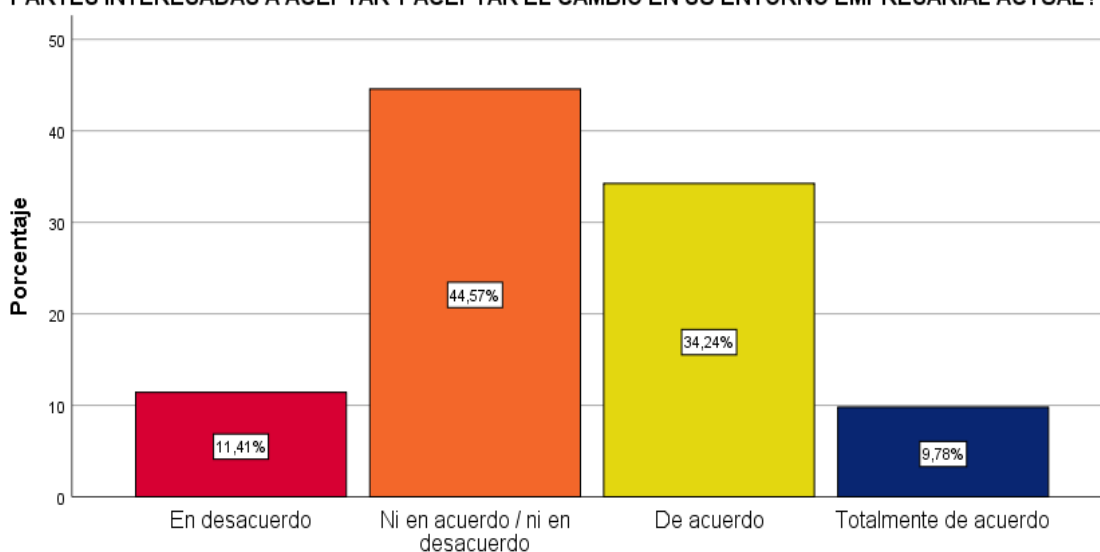
Tabla 13. V1. Gestión de talento humano y D2. Gestión del cambio P1

¿ESTÁS DE ACUERDO QUE SU OBJETIVO ES AYUDAR A LA ADMINISTRACIÓN, LOS EMPLEADOS Y LAS PARTES INTERESADAS A ACEPTAR Y ACEPTAR EL CAMBIO EN SU ENTORNO EMPRESARIAL ACTUAL?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	21	11,4	11,4	11,4
	Ni en acuerdo / ni en desacuerdo	82	44,6	44,6	56,0
	De acuerdo	63	34,2	34,2	90,2
	Totalmente de acuerdo	18	9,8	9,8	100,0
	Total	184	100,0	100,0	

Gráfico 6V1. Gestión de talento humano y D2. Gestión del cambio P1

¿ESTÁS DE ACUERDO QUE SU OBJETIVO ES AYUDAR A LA ADMINISTRACIÓN, LOS EMPLEADOS Y LAS PARTES INTERESADAS A ACEPTAR Y ACEPTAR EL CAMBIO EN SU ENTORNO EMPRESARIAL ACTUAL?



¿ESTÁS DE ACUERDO QUE SU OBJETIVO ES AYUDAR A LA ADMINISTRACIÓN, LOS EMPLEADOS Y LAS PARTES INTERESADAS A ACEPTAR Y ACEPTAR EL CAMBIO EN SU ENTORNO EMPRESARIAL ACTUAL?

En la tabla y gráfico, se observa que la administración, empleados y partes interesadas a aceptar cambios organizacionales, los resultados siendo el 44,57% ni en acuerdo/ ni en desacuerdo, de acuerdo 34,24 de acuerdo, totalmente de acuerdo 9,78% y el 11,41% en desacuerdo.

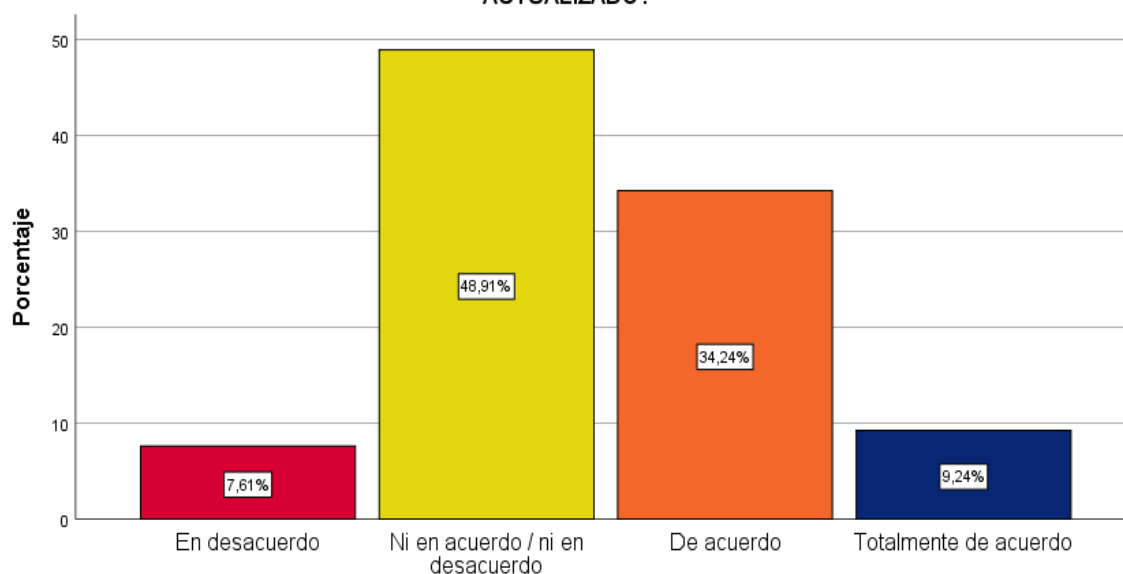
Tabla 14. V1. Gestión de talento humano y D2. Gestión del cambio P2

¿ESTÁS DE ACUERDO QUE LA CAPACITACIÓN SE DEBE PRIORIZAR PARA QUE EL PERSONAL ESTÉ ACTUALIZADO?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	14	7,6	7,6	7,6
	Ni en acuerdo / ni en desacuerdo	90	48,9	48,9	56,5
	De acuerdo	63	34,2	34,2	90,8
	Totalmente de acuerdo	17	9,2	9,2	100,0
	Total	184	100,0	100,0	

Gráfico 7. V1. Gestión de talento humano y D2. Gestión del cambio P2

¿ESTÁS DE ACUERDO QUE LA CAPACITACIÓN SE DEBE PRIORIZAR PARA QUE EL PERSONAL ESTÉ ACTUALIZADO?



¿ESTÁS DE ACUERDO QUE LA CAPACITACIÓN SE DEBE PRIORIZAR PARA QUE EL PERSONAL ESTÉ ACTUALIZADO?

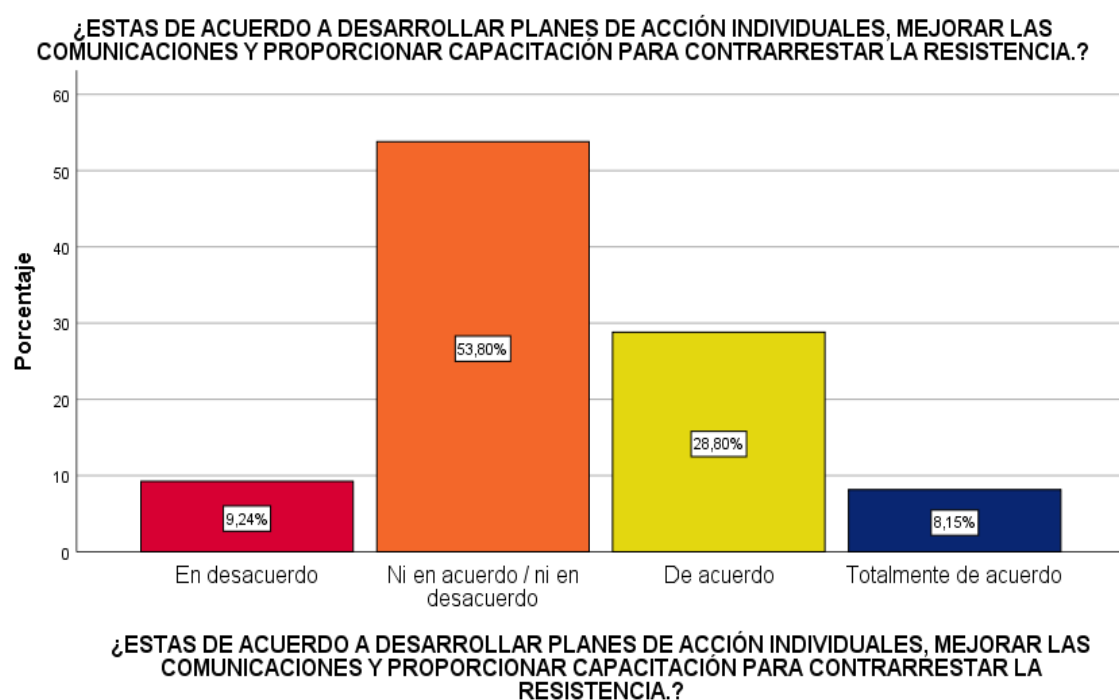
En la tabla y gráfico, se observa que las capacitaciones deben ser priorizadas, los resultados siendo el 48,91% ni en acuerdo/ ni en desacuerdo, de acuerdo 34,24% de acuerdo, totalmente de acuerdo 9,24% y el 7,61% en desacuerdo.

Tabla 15. V1. Gestión de talento humano y D2. Gestión del cambio P3

¿ESTAS DE ACUERDO A DESARROLLAR PLANES DE ACCIÓN INDIVIDUALES, MEJORAR LAS COMUNICACIONES Y PROPORCIONAR CAPACITACIÓN PARA CONTRARRESTAR LA RESISTENCIA.?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	17	9,2	9,2	9,2
	Ni en acuerdo / ni en desacuerdo	99	53,8	53,8	63,0
	De acuerdo	53	28,8	28,8	91,8
	Totalmente de acuerdo	15	8,2	8,2	100,0
	Total	184	100,0	100,0	

Gráfico 8. V1. Gestión de talento humano y D2. Gestión del cambio P3



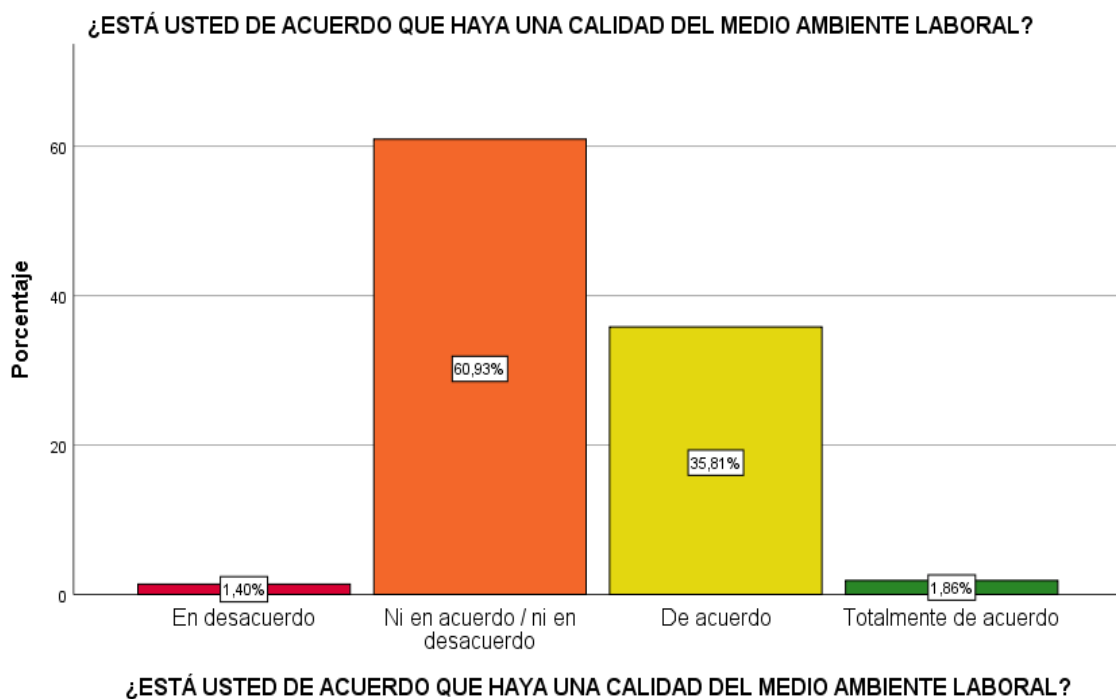
En la tabla y gráfico, se observa que los planes de acción, los resultados siendo el 53,80% ni en acuerdo/ ni en desacuerdo, de acuerdo 28,80% de acuerdo, totalmente de acuerdo 8,15% y el 9,24% en desacuerdo.

Tabla 16.V2 Calidad del servicio y D1. Calidad del trabajo P1

¿ESTÁ USTED DE ACUERDO QUE HAYA UNA CALIDAD DEL MEDIO AMBIENTE LABORAL?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	1,4	1,4	1,4
	Ni en acuerdo / ni en desacuerdo	131	60,9	60,9	62,3
	De acuerdo	77	35,8	35,8	98,1
	Totalmente de acuerdo	4	1,9	1,9	100,0
	Total	215	100,0	100,0	

Gráfico 9. V2 Calidad del servicio y D1. Calidad del trabajo P1



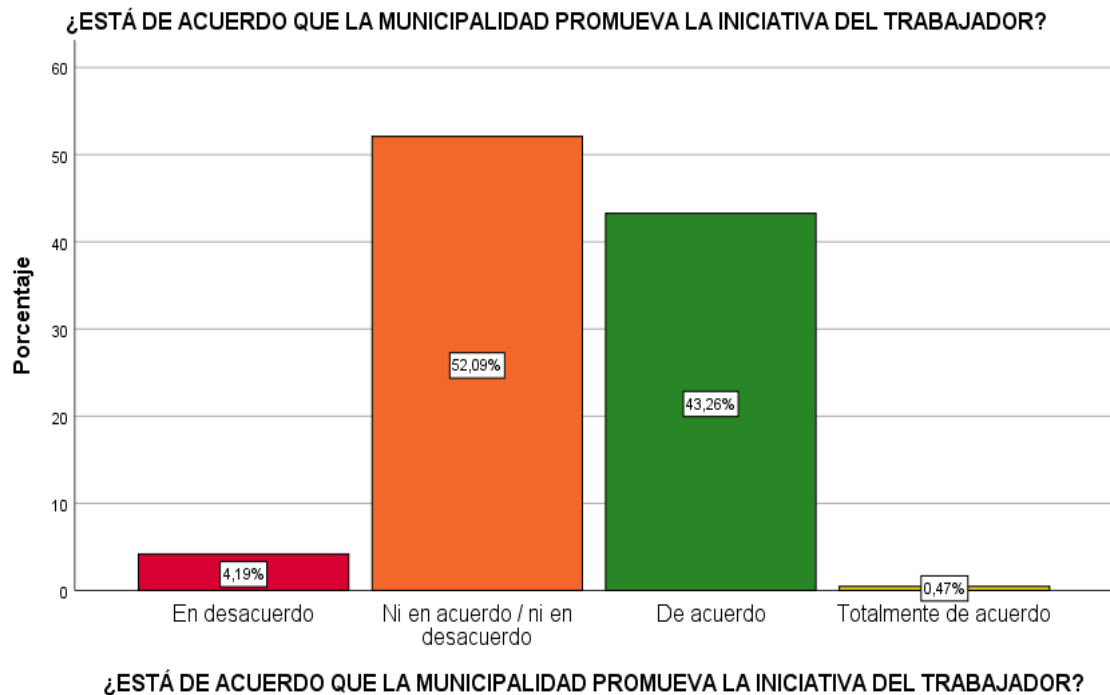
En la tabla y gráfico, se observa calidad medio ambiental laboral, los resultados siendo el 60,93% ni en acuerdo/ ni en desacuerdo, de acuerdo 35,81% de acuerdo, totalmente de acuerdo 1,86% y el 1,40% en desacuerdo.

Tabla 17. V2 Calidad del servicio y D1. Calidad del trabajo P2

¿ESTÁ DE ACUERDO QUE LA MUNICIPALIDAD PROMUEVA LA INICIATIVA DEL TRABAJADOR?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	9	4,2	4,2	4,2
	Ni en acuerdo / ni en desacuerdo	112	52,1	52,1	56,3
	De acuerdo	93	43,3	43,3	99,5
	Totalmente de acuerdo	1	,5	,5	100,0
	Total	215	100,0	100,0	

Gráfico 10. V2 Calidad del servicio y D1. Calidad del trabajo P2



En la tabla y gráfico, se observa iniciativa del trabajador por parte de la municipalidad, los resultados siendo el 4,19% en desacuerdo, 52,09% ni en acuerdo/ ni en desacuerdo, de acuerdo 43,26% de acuerdo, y totalmente de acuerdo 0,47%.

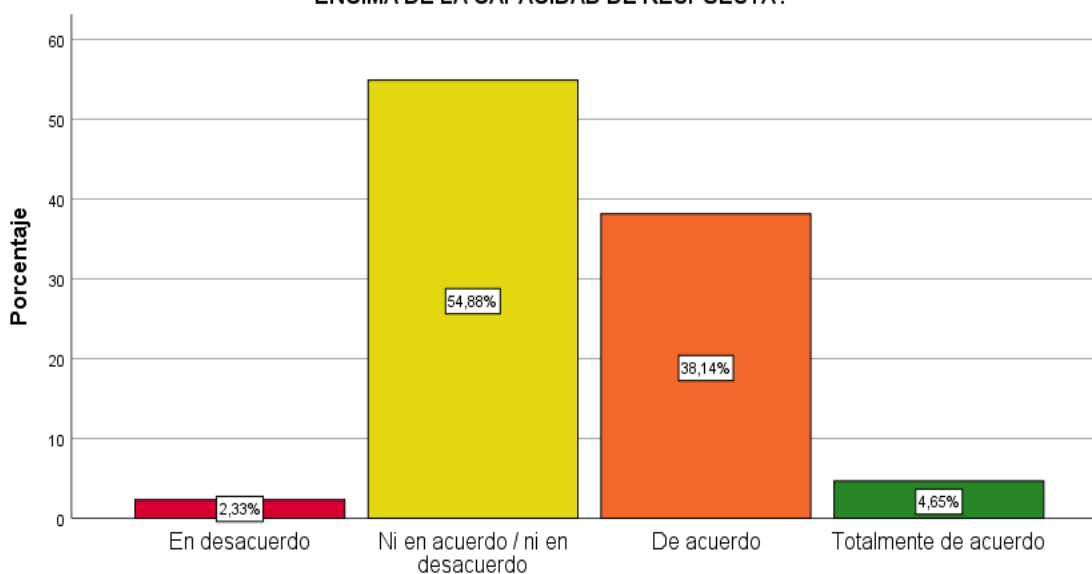
Tabla 18. V2 Calidad del servicio y D1. Calidad del trabajo P3

¿ESTÁ DE ACUERDO QUE LA FIABILIDAD ES LA QUE PREVALECE EN TU DESEMPEÑO LABORAL POR ENCIMA DE LA CAPACIDAD DE RESPUESTA?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	5	2,3	2,3	2,3
	Ni en acuerdo / ni en desacuerdo	118	54,9	54,9	57,2
	De acuerdo	82	38,1	38,1	95,3
	Totalmente de acuerdo	10	4,7	4,7	100,0
	Total	215	100,0	100,0	

Gráfico 11. V2 Calidad del servicio y D1. Calidad del trabajo P3

¿ESTÁ DE ACUERDO QUE LA FIABILIDAD ES LA QUE PREVALECE EN TU DESEMPEÑO LABORAL POR ENCIMA DE LA CAPACIDAD DE RESPUESTA?



¿ESTÁ DE ACUERDO QUE LA FIABILIDAD ES LA QUE PREVALECE EN TU DESEMPEÑO LABORAL POR ENCIMA DE LA CAPACIDAD DE RESPUESTA?

En la tabla y gráfico, se observa fiabilidad por encima de la capacidad de respuesta, los resultados siendo el 2,33% en desacuerdo, 54,88% ni en acuerdo/ni en desacuerdo, de acuerdo 38,14% de acuerdo, y totalmente de acuerdo 4,65%.

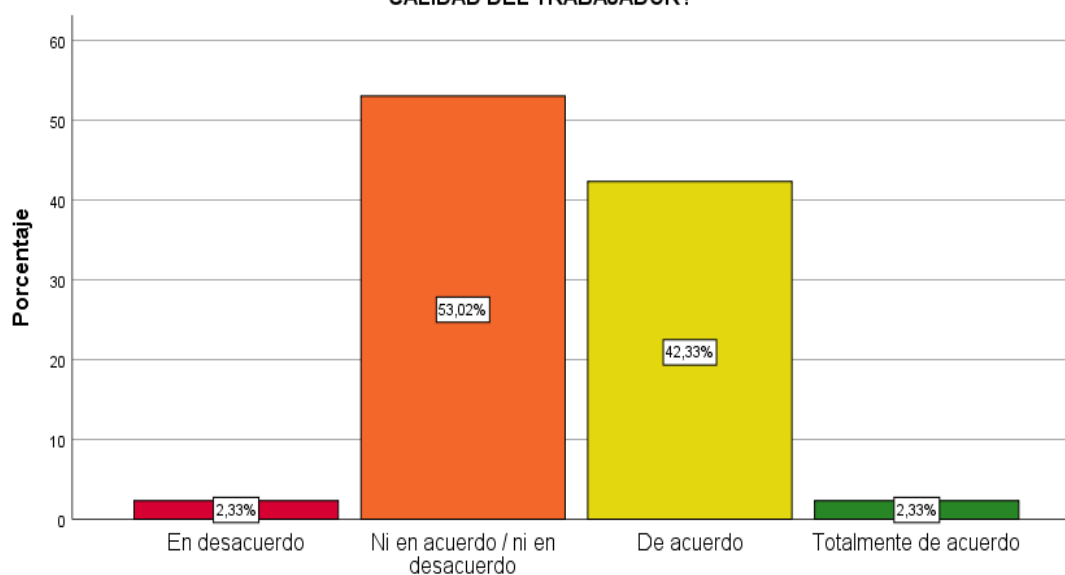
Tabla 19. V2 Calidad del servicio y D1. Calidad del trabajo P4

¿CUÁN DE ACUERDO ESTÁ UD. QUE LA CAPACIDAD DE RESPUESTA, DISTINGUE Y REPRESENTA LA CALIDAD DEL TRABAJADOR?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	5	2,3	2,3	2,3
	Ni en acuerdo / ni en desacuerdo	114	53,0	53,0	55,3
	De acuerdo	91	42,3	42,3	97,7
	Totalmente de acuerdo	5	2,3	2,3	100,0
	Total	215	100,0	100,0	

Gráfico 12. V2 Calidad del servicio y D1. Calidad del trabajo P4

¿CUÁN DE ACUERDO ESTÁ UD. QUE LA CAPACIDAD DE RESPUESTA, DISTINGUE Y REPRESENTA LA CALIDAD DEL TRABAJADOR?



¿CUÁN DE ACUERDO ESTÁ UD. QUE LA CAPACIDAD DE RESPUESTA, DISTINGUE Y REPRESENTA LA CALIDAD DEL TRABAJADOR?

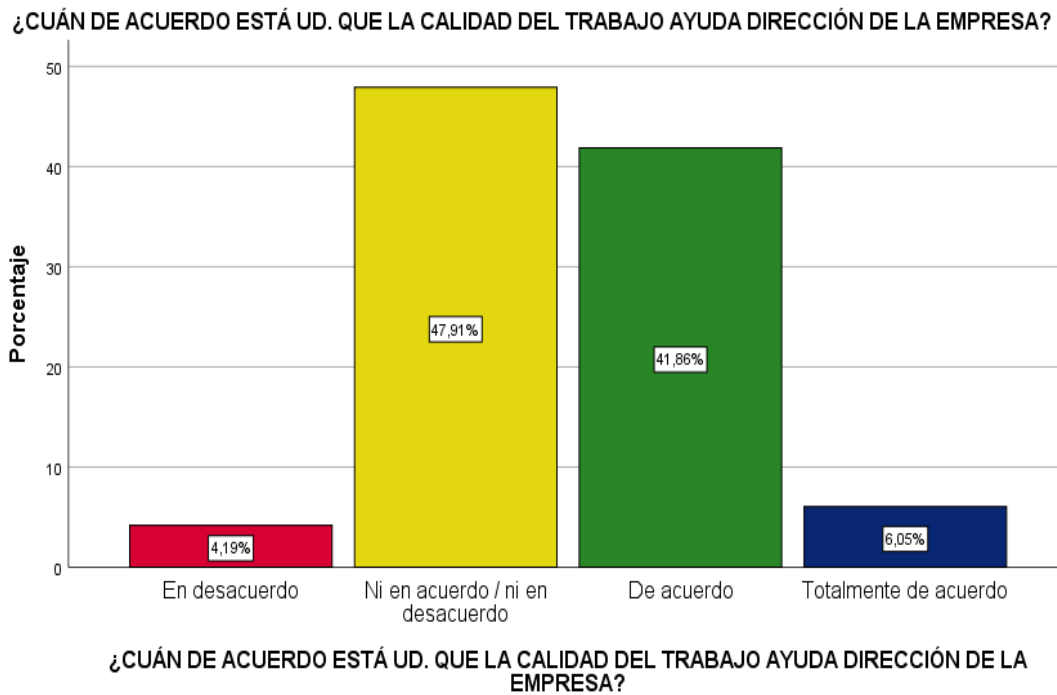
En la tabla y gráfico, se observa la capacidad de respuesta representa la calidad del trabajador, los resultados siendo el 2,33% en desacuerdo, 53,02% ni en acuerdo/ ni en desacuerdo, de acuerdo 42,33% de acuerdo, y totalmente de acuerdo 2,33%.

Tabla 20. V2 Calidad del servicio y D1. Calidad del trabajo P5

¿CUÁN DE ACUERDO ESTÁ UD. QUE LA CALIDAD DEL TRABAJO AYUDA DIRECCIÓN DE LA EMPRESA?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	9	4,2	4,2	4,2
	Ni en acuerdo / ni en desacuerdo	103	47,9	47,9	52,1
	De acuerdo	90	41,9	41,9	94,0
	Totalmente de acuerdo	13	6,0	6,0	100,0
	Total	215	100,0	100,0	

Gráfico 13. V2 Calidad del servicio y D1. Calidad del trabajo P5



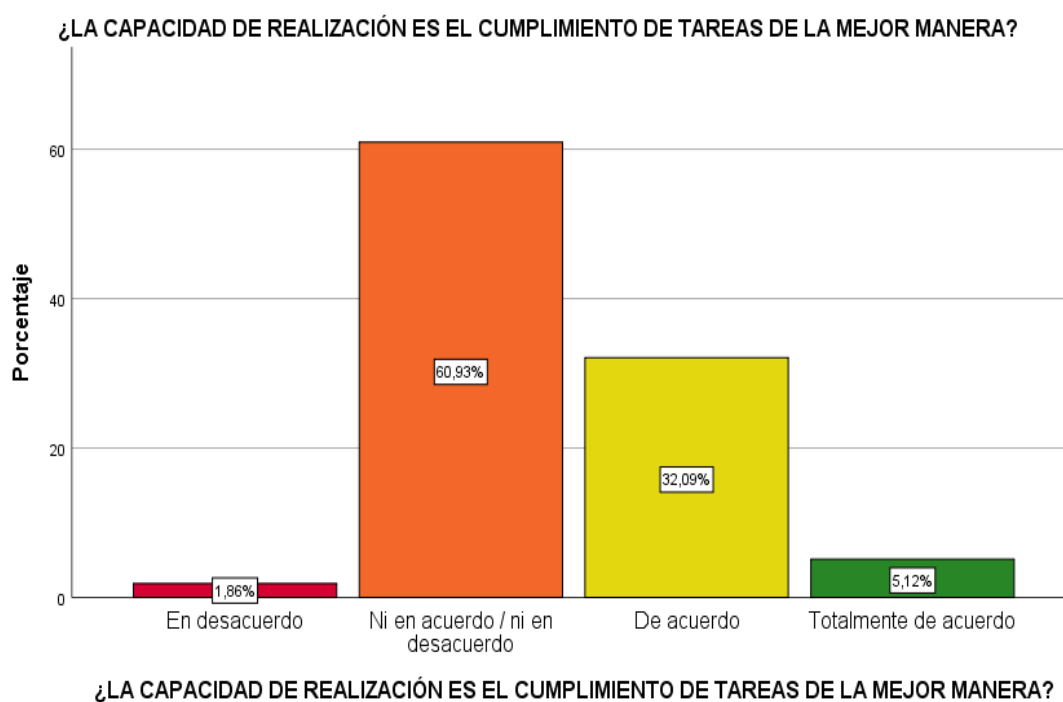
En la tabla y gráfico, se observa que la calidad de trabajo ayuda en la dirección de la empresa, los resultados siendo el 4,19% en desacuerdo, 47,91% ni en acuerdo/ni en desacuerdo, de acuerdo 41,86% de acuerdo, y totalmente de acuerdo 6,05%.

Tabla 21. V2 Calidad del servicio y D1. Calidad del trabajo P6

¿LA CAPACIDAD DE REALIZACIÓN ES EL CUMPLIMIENTO DE TAREAS DE LA MEJOR MANERA?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	4	1,9	1,9	1,9
	Ni en acuerdo / ni en desacuerdo	131	60,9	60,9	62,8
	De acuerdo	69	32,1	32,1	94,9
	Totalmente de acuerdo	11	5,1	5,1	100,0
	Total	215	100,0	100,0	

Gráfico 14. V2 Calidad del servicio y D1. Calidad del trabajo P6



En la tabla y gráfico, se observa realización de cumplimiento de tareas, los resultados siendo el 1,86% en desacuerdo, 60,93% ni en acuerdo/ ni en desacuerdo, de acuerdo 32,09% de acuerdo, y totalmente de acuerdo 5,12%.

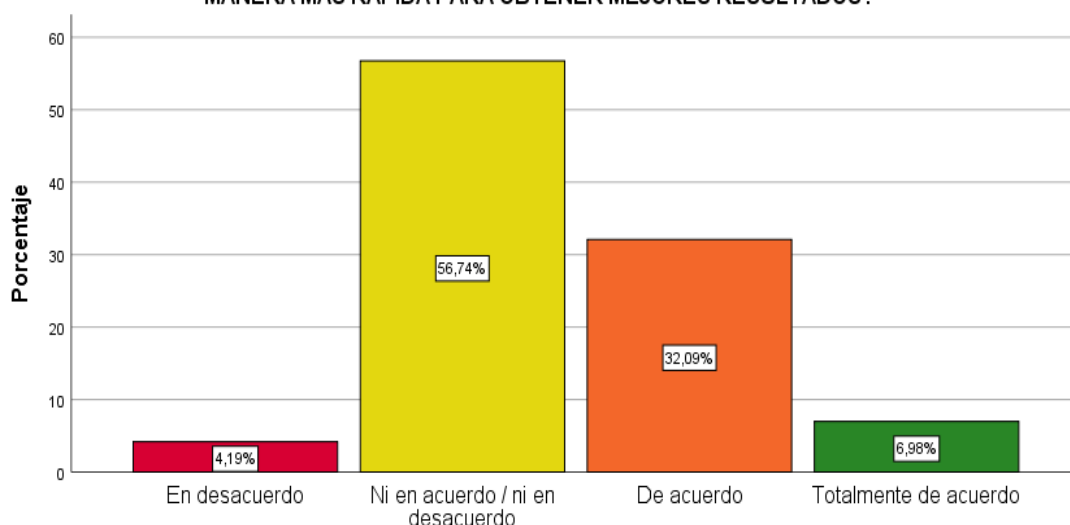
Tabla 22.V2. Calidad del servicio y D2. Trabajo en equipo P1

¿ESTÁ DE ACUERDO QUE EL TRABAJO EN EQUIPO ES REUNIR A UN GRUPO DE PERSONA CON CAPACIDADES, INTELIGENCIAS, IDEAS Y DESTREZAS SIMILARES CON EL FIN DE REALIZAR TAREAS DE MANERA MÁS RÁPIDA PARA OBTENER MEJORES RESULTADOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	9	4,2	4,2	4,2
	Ni en acuerdo / ni en desacuerdo	122	56,7	56,7	60,9
	De acuerdo	69	32,1	32,1	93,0
	Totalmente de acuerdo	15	7,0	7,0	100,0
	Total	215	100,0	100,0	

Gráfico 15. V2. Calidad del servicio y D2. Trabajo en equipo P1

¿ESTÁ DE ACUERDO QUE EL TRABAJO EN EQUIPO ES REUNIR A UN GRUPO DE PERSONA CON CAPACIDADES, INTELIGENCIAS, IDEAS Y DESTREZAS SIMILARES CON EL FIN DE REALIZAR TAREAS DE MANERA MÁS RÁPIDA PARA OBTENER MEJORES RESULTADOS?



¿ESTÁ DE ACUERDO QUE EL TRABAJO EN EQUIPO ES REUNIR A UN GRUPO DE PERSONA CON CAPACIDADES, INTELIGENCIAS, IDEAS Y DESTREZAS SIMILARES CON EL FIN DE REALIZAR TAREAS DE MANERA MÁS RÁPIDA PARA OBTENER MEJORES RESULTADOS?

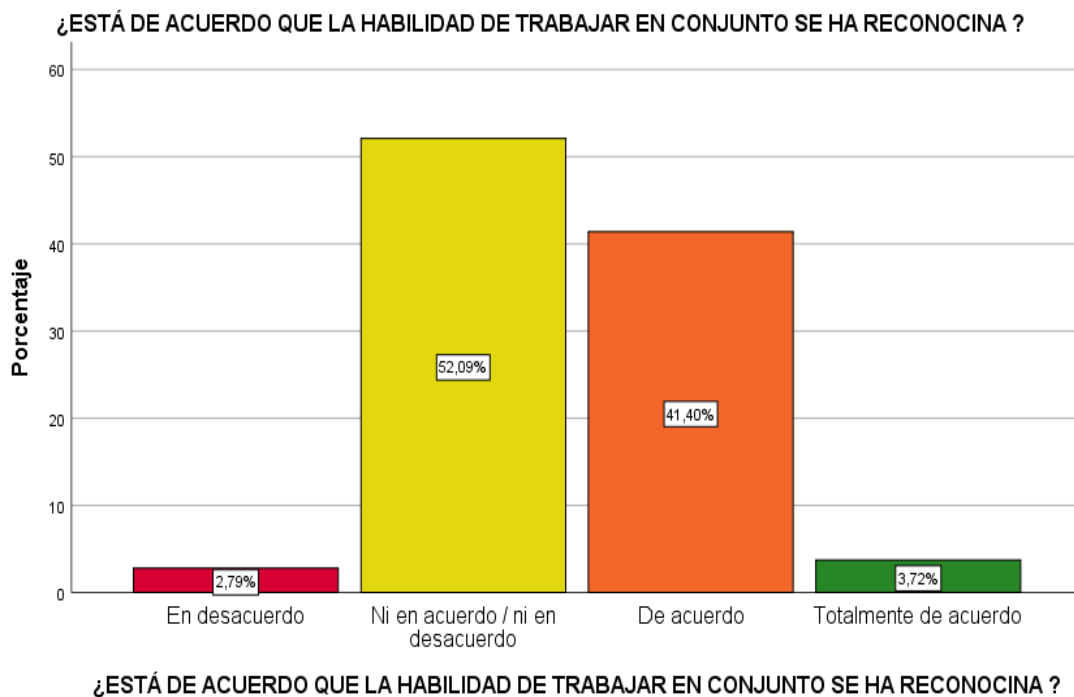
En la tabla y gráfico, se observa que el trabajo en equipo es reunir personas con capacidades, inteligencias, destrezas con el fin de elaborar tareas más rápidas, los resultados siendo el 4,19% en desacuerdo, 56,74% ni en acuerdo/ ni en desacuerdo, de acuerdo 32,09% de acuerdo, y totalmente de acuerdo 6,98%.

Tabla 23. V2. Calidad del servicio y D2. Trabajo en equipo P2

¿ESTÁ DE ACUERDO QUE LA HABILIDAD DE TRABAJAR EN CONJUNTO SE HA RECONOCINA ?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	6	2,8	2,8	2,8
	Ni en acuerdo / ni en desacuerdo	112	52,1	52,1	54,9
	De acuerdo	89	41,4	41,4	96,3
	Totalmente de acuerdo	8	3,7	3,7	100,0
	Total	215	100,0	100,0	

Gráfico 16. V2. Calidad del servicio y D2. Trabajo en equipo P2



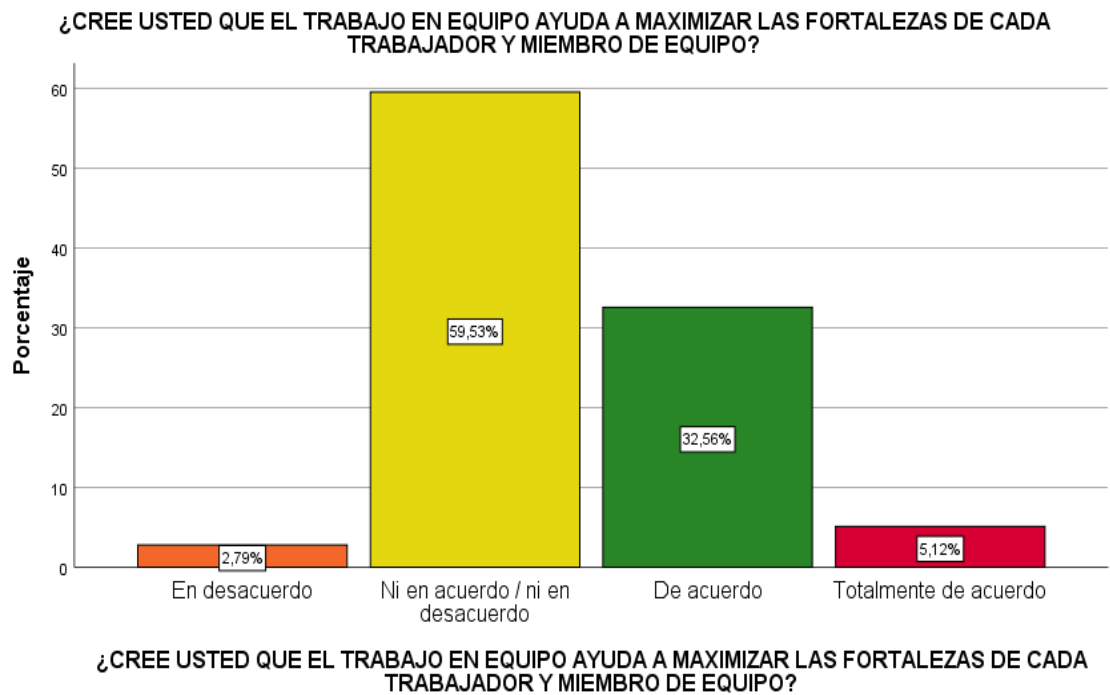
En la tabla y gráfico, se observa que trabajar en conjunto sea reconocida, los resultados siendo el 2,79% en desacuerdo, 52,09% ni en acuerdo/ ni en desacuerdo, de acuerdo 41,40% de acuerdo, y totalmente de acuerdo 3,72%.

Tabla 24. V2. Calidad del servicio y D2. Trabajo en equipo P3

¿CREE USTED QUE EL TRABAJO EN EQUIPO AYUDA A MAXIMIZAR LAS FORTALEZAS DE CADA TRABAJADOR Y MIEMBRO DE EQUIPO?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	6	2,8	2,8	2,8
	Ni en acuerdo / ni en desacuerdo	128	59,5	59,5	62,3
	De acuerdo	70	32,6	32,6	94,9
	Totalmente de acuerdo	11	5,1	5,1	100,0
	Total	215	100,0	100,0	

Gráfico 17. V2. Calidad del servicio y D2. Trabajo en equipo P3



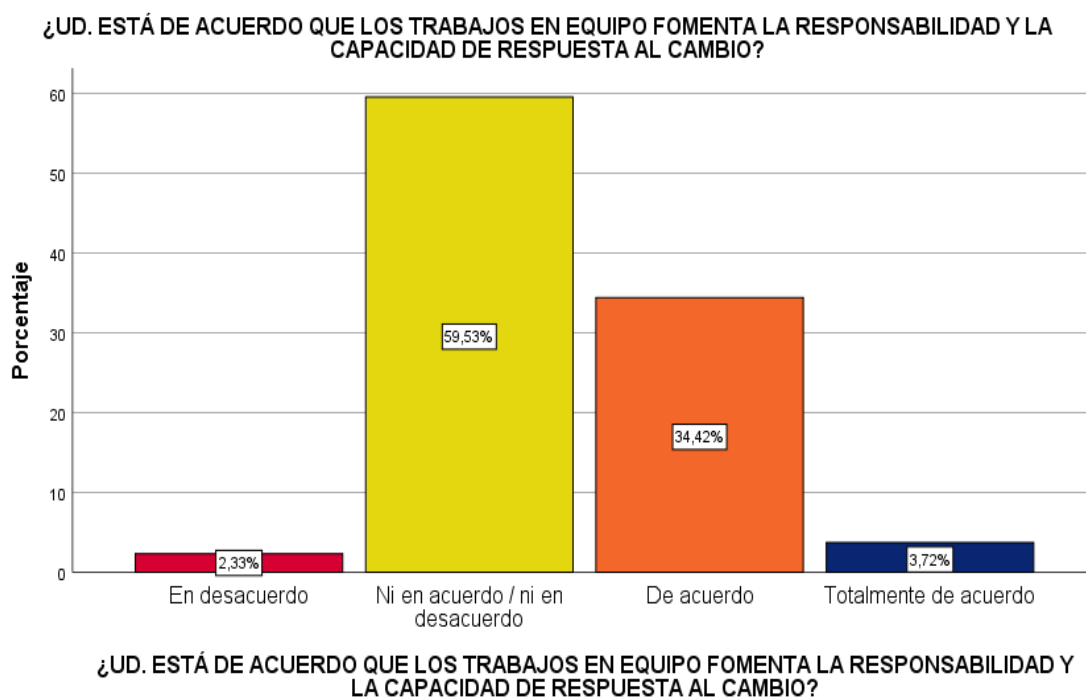
En la tabla y gráfico, se observa que el trabajo en equipo ayuda a maximizar fortalezas, los resultados siendo el 2,79% en desacuerdo, 59,53% ni en acuerdo/ni en desacuerdo, de acuerdo 32,56% de acuerdo, y 5,12% totalmente de acuerdo.

Tabla 25. V2. Calidad del servicio y D2. Trabajo en equipo P4

¿UD. ESTÁ DE ACUERDO QUE LOS TRABAJOS EN EQUIPO FOMENTA LA RESPONSABILIDAD Y LA CAPACIDAD DE RESPUESTA AL CAMBIO?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	5	2,3	2,3	2,3
	Ni en acuerdo / ni en desacuerdo	128	59,5	59,5	61,9
	De acuerdo	74	34,4	34,4	96,3
	Totalmente de acuerdo	8	3,7	3,7	100,0
	Total	215	100,0	100,0	

Gráfico 18. V2. Calidad del servicio y D2. Trabajo en equipo P4



En la tabla y gráfico, se observa que el trabajo en equipo fomenta responsabilidad y respuesta al cambio, los resultados siendo el 2,79% en desacuerdo, 59,53% ni en acuerdo/ ni en desacuerdo, de acuerdo 34,42% de acuerdo, y 3,72% totalmente de acuerdo.

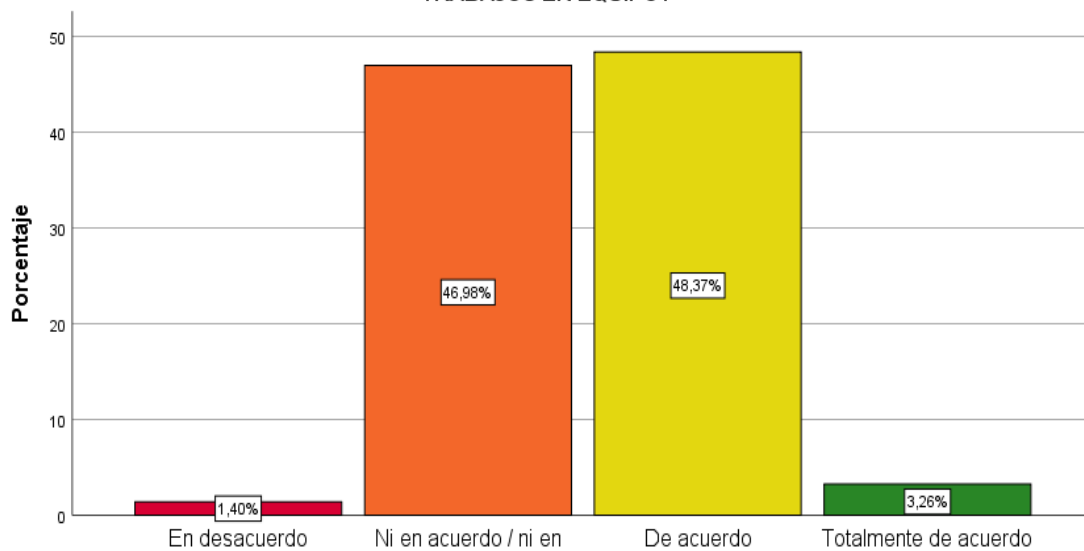
Tabla 26. V2. Calidad del servicio y D2. Trabajo en equipo P5

¿UD. ESTÁ DE ACUERDO QUE LA EXACTITUD O CUMPLIMIENTO DE TAREAS ES EL OBJETIVO DE LOS TRABAJOS EN EQUIPO?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	1,4	1,4	1,4
	Ni en acuerdo / ni en desacuerdo	101	47,0	47,0	48,4
	De acuerdo	104	48,4	48,4	96,7
	Totalmente de acuerdo	7	3,3	3,3	100,0
	Total	215	100,0	100,0	

Gráfico 19. V2. Calidad del servicio y D2. Trabajo en equipo P5

¿UD. ESTÁ DE ACUERDO QUE LA EXACTITUD O CUMPLIMIENTO DE TAREAS ES EL OBJETIVO DE LOS TRABAJOS EN EQUIPO?



¿UD. ESTÁ DE ACUERDO QUE LA EXACTITUD O CUMPLIMIENTO DE TAREAS ES EL OBJETIVO DE LOS TRABAJOS EN EQUIPO?

En la tabla y gráfico, se observa que el cumplimiento de tareas es el objetivo de trabajo en equipo, los resultados siendo el 1,40% en desacuerdo, 46,98% ni en acuerdo/ ni en desacuerdo, de acuerdo 48,37% de acuerdo, y 3,26% totalmente de acuerdo.

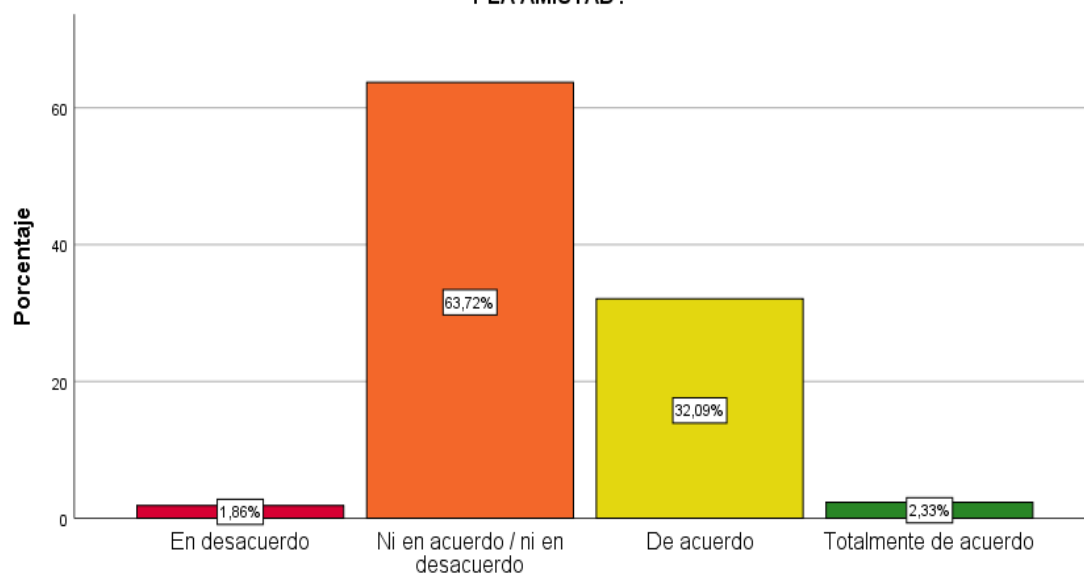
Tabla 27. V2. Calidad del servicio y D2. Trabajo en equipo P6

¿ESTÁS DE ACUERDO QUE LOS TRABAJOS EN EQUIPO PROMUEVE EL SENTIDO DE LOGRO, LA EQUIDAD Y LA AMISTAD?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	4	1,9	1,9	1,9
	Ni en acuerdo / ni en desacuerdo	137	63,7	63,7	65,6
	De acuerdo	69	32,1	32,1	97,7
	Totalmente de acuerdo	5	2,3	2,3	100,0
	Total	215	100,0	100,0	

Gráfico 20. V2. Calidad del servicio y D2. Trabajo en equipo P6

¿ESTÁS DE ACUERDO QUE LOS TRABAJOS EN EQUIPO PROMUEVE EL SENTIDO DE LOGRO, LA EQUIDAD Y LA AMISTAD?



¿ESTÁS DE ACUERDO QUE LOS TRABAJOS EN EQUIPO PROMUEVE EL SENTIDO DE LOGRO, LA EQUIDAD Y LA AMISTAD?

En la tabla y gráfico, se observa que el trabajo en equipo promueve el sentido de logro, equidad y amistad, los resultados siendo el 1,86% en desacuerdo, 63,72% ni en acuerdo/ ni en desacuerdo, de acuerdo 32,09% de acuerdo, y 2,33% totalmente de acuerdo.

4.2. Discusión de resultados

Podemos determinar por los resultados obtenidos que sí existe una relación directa y significativa entre Gestión Del Talento Humano Y Calidad De Servicio En La Municipalidad Provincial De Coronel Portillo, 2018”.

Este resultado guarda relación con lo que sostuvieron **Risco Gonzales, María Edith (2019)** La presente investigación busca contribuir de manera significativa a mejorar calidad de gestión institucional en las entidades educativas del distrito de Laguna de la provincia de Chiclayo. Con la propuesta del Modelo de Gestión del Talento Humano por Competencias. En toda organización educativa la gestión institucional, es la piedra angular donde se establecen los mecanismos de la gestión global, sobre la cual gira modelo de Gestión del Talento Humano por competencias todos los factores, planes, estrategias, procesos de desarrollo y éxito de la institución. El objetivo de la investigación fue: Proponer un modelo de Gestión de Talento Humano por Competencias para contribuir en la mejora la calidad de gestión de las instituciones educativas del Departamento de Lambayeque.

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

1. Determinamos la relación entre gestión del talento humano y calidad del servicio en la municipalidad provincial de coronel portillo 2018; y los resultados fueron los siguientes: La significancia bilateral (P-Valor), el valor de la probabilidad indica que la correlación es significativa ($P\text{-valor}<0.000$). De acuerdo a la prueba de hipótesis podemos decir que existe una correlación positiva baja, entre gestión de talento humano y la calidad de servicios públicos, con una correlación de 0,335; en tal sentido se aprueba la hipótesis de investigación donde si existe relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2018.
2. Determinamos la relación que existe entre gestión por competencia y calidad de servicio en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2018, y los resultados fueron los siguientes: La significancia bilateral (P-Valor), el valor de la probabilidad indica que la correlación es significativa ($P\text{-valor}<0.003$). De acuerdo a la prueba de hipótesis podemos decir que existe una correlación positiva baja, entre gestión de talento humano y la calidad de servicios públicos, con una correlación de 0,216; en tal sentido se aprueba la hipótesis de investigación donde si existe relación entre la gestión por competencia y calidad de servicio en la municipalidad provincial de coronel portillo 2018.
3. Determinamos la relación que existe entre gestión del cambio y calidad del servicio en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2018; y los resultados fueron los siguientes: La significancia bilateral (P-Valor), el valor de la probabilidad indica que la correlación es significativa ($P\text{-valor}<0.000$). De acuerdo a la prueba de hipótesis podemos decir que existe una correlación positiva baja, entre gestión de talento humano y la calidad de servicios públicos, con una correlación de 0,286; en tal sentido se aprueba la hipótesis de investigación donde si existe relación entre la gestión por competencia y calidad de servicio en la municipalidad provincial de coronel portillo 2018.

5.2. Recomendaciones

1. A la autoridad edil se sugiere continuar con el fortalecimiento de la gestión municipal, designado personal profesional, técnico idóneo para el cumplimiento de las metas institucionales.
2. Se sugiere al gerente municipal y funcionarios promover capacitaciones al personal para la mejora de sus competencias, habilidades que responda a las exigencias de los usuarios internos y externos de la municipalidad.
3. Se sugiere a las áreas inmersas en los procesos de gestión brindan una atención de calidad a la población con eficacia, eficiencia evitando las demoras innecesarias.
4. Se recomienda a los funcionarios municipales un mayor involucramiento de los colaboradores para seguir manteniendo seguridad, confiabilidad en los servicios prestados a la población.

BIBLIOGRAFIA:

Bernal, I. (Junio de 2010). Análisis del clima organizacional: Caso de estudio de la coordinación de seguridad y custodia del centro de ejecución de sanciones victoria. Cd.Victoria, Tamaulipas México Tesis doctoral Universidad Autónoma de Tamaulipas.

Bernal, I., Pedraza, N., Sánchez, M. (2015). El Clima Organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. Estudios Gerenciales, 31 (134) 8-16. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21233043002>.

Cardona, D., Zambrano, R. (2014). Revisión de instrumentos de evaluación de Clima Organizacional. Estudios gerenciales, 30 (131) 184-189. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21231108010>.

CLAD. (2008). Carta Iberoamericana de la Calidad en la Gestión Pública. Latinoamerica: Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo.

Escobar, M., Mosquera, A. (2013) El marco conceptual relacionado con la calidad: una torre de Babel. Cuadernos de Administración, 29 (50) 207-216. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225029797010>.

Goodridge, Mark (1986) "Operations Management of Human Resources in the 1990s", International Journal of Operations & Production Management, Vol. 6 Issue: 4, pp.42-60.

Espinosa, C. (2009). Estructura de propiedad y desempeño de la firma: el caso chileno. Academia Revista Latinoamericana de AdministraciónARLA, 1(43): 22.

Guerra, G. (2002) El agronegocio y La empresa agropecuaria frente al siglo XXI.

San José, C.R. IICA. Colección libros y materiales educativos, 98: 509.

Harper y Lynch. (1992). Manuales de recursos humanos. Madrid: Ed. Gaceta de Negocios.

Lewis, W. A. (1954). Unlimited Supplies of Labour. Manchester school

Méndez, P. N. (1996). El patrón estacional de los precios y de las producciones hortofrutícolas. Revista española de economía agraria, (178): 35-72.

Morales Cartaya, Alfredo (2006). Contribución para un modelo cubano de gestión integrada de los recursos humanos. Tesis en opción al grado científico de doctor en ciencias técnicas. ISPJAE. Ciudad de La Habana, Cuba. 99 p.

Núñez, R. G., Torres, V. G. L., & Pazos, M. R. (2013). Factores del capital humano que determinan la calidad del servicio postventa del sector comercio en el área automotriz de baja california. Global Conference on Business & Finance Proceedings, 8 (2): 1761.

Iván, T. (2007). Definición de organización. Recuperado el 09 de Agosto de 2016, de <http://www.promonegocios.net/empresa/definicion-organizacion.html>.

Jaime Maristany (2007) Segunda Edición Administración De Recursos Humanos Por Pearson Educación De México S.A. De C.V.

Jayanth Jayaram, Kefeng Xu, (2016) "Determinants of quality and efficiency performance in service operations", International Journal of Operations & Production Management, Vol. 36 Issue: 3, pp.265-285.

Katherine, C. (2014). Concepto de dirección. Recuperado el 09 de agosto de 2016, de http://issuu.com/karolvaca/docs/concepto_de_direccion.docx.

Keith David, (1985) Administración de Personal Y Recursos Humanos. Séptima Edición.

Kootz, Harold, y O'Donnell Cyril. Administración, Séptima Edición, Editorial Mc Graw Hill, México, D. F. 2003.

Kootz, Harold, Weihrich Heinz, Administración Una Perspectiva Global, Octava Edición, Editorial Mc Graw Hill, México, D. F. 1998.

Labrador Martín, L. (2012). Modelo jerárquico multidimensional. Recuperado el 05 de agosto de 2016, de <http://eprints.ucm.es/20954/1/T34406.pdf>.

Landini, F., Gonzales, V., & D, Amore, E. (2014). Hacia un marco conceptual para repensar la accesibilidad cultural. Recuperado el 09 de Agosto de 2016, de <http://www.scielo.br/pdf/csp/v30n2/0102-311X-csp-30-2-0231.pdf>.

Lledó, Pablo, (2011). Gestion de los Recursos Humanos Director profesional de proyectos. Tercera Edición, Victoria BC Canadá

Mariana, José Antonio, Talento de los Recursos Humanos (2012)

Maristany Jaime Administración De Recursos Humanos 2da Edición (2007) Mora Vanegas Carlos (2007). Clima Organizacional consultado en <http://www.gestiopolis.com/canales8/ger/likert-y-su-aporte-alclimaorganizacional>. (2008).

Mayer, D y Salovey (1990). Inteligencia Emocional. México: Editorial McGraw- Hill.

Mayo, F. (2014). Integración de los recursos tecnológicos. Recuperado el 09 de Agosto de 2016, de <http://www.gestiopolis.com/integracion-de-los-recursos-tecnologicos/>.

Neef Max, Las Necesidades Humanas 2007.

Normas APA (2016). Creación de cuestionarios para la metodología de la Tesis. Recuperado el 05 de Agosto de 2016, de <http://normasapa.net/cuestionarios-metodologia-tesis/>

Olivera, J. (2010). La tesina de Belgramo. Recuperado el 09 de Agosto de 2016, de http://www.ub.edu.ar/investigaciones/tesinas/449_Olivera_Ryberg.pdf.

Orellana, A. (2013). Servuccion. Recuperado el 08 de Agosto de 2016, de <http://servuccion1.blogspot.pe/2013/01/satisfaccion-cliente-antecedentesenlos.html>.

Patrick Neumann, W. Dul, J (2010) "Human factors: spanning the gap between OM and HRM", International Journal of Operations & Production Management, Vol. 30 Issue: 9, pp.923-950.

Palaci. (2004) Psicología Organizacional. Editorial Thompson. México

Paredes, L. (2011) Experiencias De Modernización De La Gestión Pública: Reflexiones Y Casos De Éxito. Gestión Pública Y Desarrollo. Perú: Ediciones Caballero Bustamante. No. 48

Pérez, A. (2013). Eficiencia, eficacia y efectividad en la calidad empresarial. Recuperado el 09 de Agosto de 2016, de <http://www.gestiopolis.com/eficiencia-eficacia-y-efectividad-en-la-calidad-empresarial/>.

Quero B. (2010). Confiabilidad Y Coeficiente Alfa De Cron Bach. Recuperado De: <Http://Www.Urbe.Edu/Publicaciones/Telos/Ediciones/Pdf/Vol-122/Nota-2.PDF>.

Quintana García, Cristina (2006). "Gestión del conocimiento y calidad total". Edición Díaz de Santo, Madrid, España.

Remetería, A. (2008). Concepto de gestión. Editorial Universidad Bolivariana. Santiago de Chile

Requena, V., & Serrano, G. (2007). Calidad del servicio desde la perspectiva del cliente, usuarios y auto-percepción de empresas de captación de talentos. Recuperado el 14 de julio de 2016, de [http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR1459.p df](http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR1459.pdf).

Robbins, Stephen P. Comportamiento Organizacional. Decima Edicion Editorial Pearson Education. México, 2004

Robbins y Timothy A. Judge Comportamiento Organizacional, 15va Edicion (2014)

Rodríguez Morales Luis, Diseño: Estrategia y Táctica de 1985

Rosales, M (2009). Planeación. Recuperado el 08 de Agosto de 2016, de <http://www.zonaeconomica.com/concepto-planeacion>.

Silva, R. (2011). Calidad en el servicio al cliente. Recuperado el 09 de Agosto de 2016, de <http://www.monografias.com/trabajos66/calidad-servicio-cliente/calidad-servicio-cliente2.shtml>.

Stough, Donald H. Saklofske, James DA Parker {2009}. Evaluación de la Inteligencia emocional: Teoría, Investigación y Aplicaciones. Canadá: Universidad de Calgary.

Suerio, G. (2012). ¿Qué es la confiabilidad? Recuperado el 09 de Agosto de 2016, de <http://avdiaz.files.wordpress.com/2012/06/calidad-y-confiabilidad.pdf>.

Tamayo Y Tamayo, M (2005) Metodología Formal De La Investigación Científica. México: Editorial Limusa

Tesis de investigación. (2011). Tipos de investigación. Según: Ander – Egg, Hernandez y otros. Recuperado el 12 de Agosto de 2016, de <http://www.tesisdeinvestig.blohspt.pe72011/11/tipos-de-investigacion-segun-ander-egg.html>.

Thompson, J. (2009). Administración científica. Recuperado el 05 de Agosto de 2016, de: <http://administracionenteoria.blogspot.pe/2009/02/administracion-cientifica.html>.

Tobarda, M. (2016). Que es una política gerencial. Recuperado el 09 de Agosto de 2016, de <http://prezi.com/16cu4jxkuhdc/que-es-una-politica-gerencial/>.

Ulises, T. (2011). Teoría clásica de la Administración – Henry Fayol. Recuperado el 05 de Agosto de 2016, de: <http://elpiscoasesor.com/teoria-clasica-de-la-administracion-henry-fayol/>.

Varela, O. (2010). El Desempeño De Los Individuos En Las Organizaciones. Recuperado De: Primera Edición. Ediciones IESA. Caracas, Venezuela.

Velandia, F., Ardón, N., & Jara, M. (2007). Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos. Recuperado el 09 de Agosto de 2016, de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttex&pid=S1657-70272007000200008.

Werther Willian B. (1991) Tercera Edición Administración De Personal Y RR. HH.

Werther Willian B. (2008) Quinta Edición Elementos De Administración De Personal Y RR.HH. Linkografía <https://es.slideshare.net/MRAUSTIN/el-concepto-de-gestinget>

Yulosa, O. (2013). Administración por objetivos. Recuperado el 05 de Agosto de 2016, de http://www.teoriasdelaadmionistracion113.blogspot.pe/2013/03/administracion-po-objetivos_9540.html.

Iván José (s.f.) Obtenido de: <https://www.monografias.com/trabajos96/calidad-servicios/calidad-servicios.shtml>

Javier Sánchez Galán (s.f.) obtenido de: <https://economipedia.com/definiciones/servicio.html>

Significados (s.f.) obtenido de: <https://www.significados.com/calidad/>

ANEXOS

- 1) Matriz de consistencia.
- 2) Instrumento de recolección de datos

Anexo 1: Matriz De Consistencia

TITULO: "Gestión del Talento Humano y calidad de servicio en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2018"

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y calidad de servicio en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2018?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación entre gestión del talento humano y calidad del servicio en la municipalidad provincial de coronel portillo 2018.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>Existe una relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y calidad del servicio en la municipalidad provincial de coronel portillo 2018.</p>	<p>Variable 1</p> <p>Gestión del Talento Humano</p>	Gestión por competencia	Alcanzar eficacia
					Eficiencia
<p>PROBLEMAS ESPECIFICOS</p> <p>- ¿Qué relación existe entre gestión por competencia y calidad de servicio en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2018?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <p>- Determinar la relación que existe entre gestión por competencia y calidad de servicio en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2018.</p>	<p>HIPOTESIS ESPECIFICAS</p> <p>Existe una relación directa y significativa entre gestión por competencia y calidad de servicio en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2018.</p>	<p>Variable 2</p> <p>Calidad de servicio</p>	Gestión del cambio	Determinar valores de cambio
					Análisis de organización
<p>- ¿Qué relación existe entre gestión del cambio y calidad del servicio en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2018?</p>	<p>- Determinar la relación que existe entre gestión del cambio y calidad del servicio en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2018.</p>	<p>Existe una relación directa y significativa entre gestión del cambio y calidad del servicio en la municipalidad provincial de coronel portillo, 2018.</p>	<p>Variable 2</p> <p>Calidad de servicio</p>	Calidad del Trabajo	Estrategias para desarrollar la visión
					Puntualidad
					Iniciativa
					Compromiso
					Presentación personal
					Creatividad
					Capacidad de realización
				Trabajo en Equipo	Experiencia
					Calidad
					Producción
					Cumplimiento
					Liderazgo

Anexo 2:

**Encuesta UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
Escuela Profesional de Administración**

ENCUESTA:

Estimado Señor (a):

Le agradecemos anticipadamente por su colaboración, y por dar su opinión, para el trabajo de investigación titulado: "GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO".

Por favor no escriba su nombre, es anónimo y confidencial.

Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una "X" la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio.

Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de Acuerdo/ Ni en Desacuerdo	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
1	2	3	4	5

Nº	Ítems	Escala de Valoración				
		1	2	3	4	5
VARIABLE 1: GESTIÓN DE TALENTO HUAMANO						
DIMENSIÓN 1: GESTION POR COMPETENCIA		1	2	3	4	5
1	¿ DEBERIAN HABER CAPACITACIONES CONSTANTES QUE PERMITAN MEJORAR EL DESARROLLO?					
2	¿ESTÁ DE ACUERDO QUE GRACIAS A LA GESTION POR COMPETENCIAS NOS PERMITE IDENTIFICAR LAS NECESIDADES FORMATIVAS YA SEAN INDIVIDUALES O GRUPALES CON ELLO CONSEGUIREMOS DESARROLLAR Y MEJORAR LAS COMPETENCIAS?					
3	¿CONCUERDA CON LA IDEA DE QUE GRACIAS ALA GESTION POR COMPETENCIA OBTENEMOS LA IDENTIFICACIÓN DE PERFILES IDEALES DE LOS PUESTOS PARA CONSEGUIR UNA MAYOR ADECUACIÓN ENTRE PERSONA Y PUESTO?					
DIMENSIÓN 2: GESTION DEL CAMBIO		1	2	3	4	5
4	¿ESTÁS DE ACUERDO QUE SU OBJETIVO ES AYUDAR A LA ADMINISTRACIÓN, LOS EMPLEADOS Y LAS PARTES INTERESADAS A ACEPTAR Y ACEPTAR EL CAMBIO EN SU ENTORNO EMPRESARIAL ACTUAL?					
5	¿ESTÁS DE ACUERDO QUE LA CAPACITACIÓN SE DEBE PRIORIZAR PARA QUE EL PERSONAL ESTÉ ACTUALIZADO?					
6	¿ESTAS DE ACUERDO A DESARROLLAR PLANES DE ACCIÓN INDIVIDUALES, MEJORAR LAS COMUNICACIONES Y PROPORCIONAR CAPACITACIÓN PARA CONTRARRESTAR LA RESISTENCIA.?					

Anexo 2:
Encuesta UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
Escuela Profesional de Administración
ENCUESTA:

Estimado Señor (a):

Le agradecemos anticipadamente por su colaboración, y por dar su opinión, para el trabajo de investigación titulado: "GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO".

Por favor no escriba su nombre, es anónimo y confidencial.

Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una "X" la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio.

VARIABLE 2: CALIDAD DEL SERVICIO						
DIMENSIÓN 1: CALIDAD DEL TRABAJO		1	2	3	4	5
7	¿ESTÁ USTED DE ACUERDO QUE HAYA UNA CALIDAD DEL MEDIO AMBIENTE LABORAL?					
8	¿ESTÁ DE ACUERDO QUE LA MUNICIPALIDAD PROMUEVA LA INICIATIVA DEL TRABAJADOR?					
9	¿ESTÁ DE ACUERDO QUE LA FIABILIDAD ES LA QUE PREVALECE EN TU DESEMPEÑO LABORAL POR ENCIMA DE LA CAPACIDAD DE RESPUESTA?					
10	¿CUÁN DE ACUERDO ESTÁ UD. QUE LA CAPACIDAD DE RESPUESTA, DISTINGUE Y REPRESENTA LA CALIDAD DEL TRABAJADOR?					
11	¿CUÁN DE ACUERDO ESTÁ UD. QUE LA CALIDAD DEL TRABAJO AYUDA DIRECCIÓN DE LA EMPRESA?					
12	¿LA CAPACIDAD DE REALIZACIÓN ES EL CUMPLIMIENTO DE TAREAS DE LA MEJOR MANERA?					
DIMENSIÓN 2: TRABAJO EN EQUIPO		1	2	3	4	5
13	¿ESTÁ DE ACUERDO QUE EL TRABAJO EN EQUIPO ES REUNIR A UN GRUPO DE PERSONA CON CAPACIDADES, INTELIGENCIAS, IDEAS Y DESTREZAS SIMILARES CON EL FIN DE REALIZAR TAREAS DE MANERA MÁS RÁPIDA PARA OBTENER MEJORES RESULTADOS?					
14	¿ESTÁ DE ACUERDO QUE LA HABILIDAD DE TRABAJAR EN CONJUNTO SE HA RECONOCINA ?					

15	¿CREE USTED QUE EL TRABAJO EN EQUIPO AYUDA A MAXIMIZAR LAS FORTALEZAS DE CADA TRABAJADOR Y MIEMBRO DE EQUIPO?						
16	¿UD. ESTÁ DE ACUERDO QUE LOS TRABAJOS EN EQUIPO FOMENTA LA RESPONSABILIDAD Y LA CAPACIDAD DE RESPUESTA AL CAMBIO?						
17	¿UD. ESTÁ DE ACUERDO QUE LA EXACTITUD O CUMPLIMIENTO DE TAREAS ES EL OBJETIVO DE LOS TRABAJOS EN EQUIPO?						
18	¿ESTÁS DE ACUERDO QUE LOS TRABAJOS EN EQUIPO PROMUEVE EL SENTIDO DE LOGRO, LA EQUIDAD Y LA AMISTAD?						

Anexo N°3: Instrumento de validación
UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
 CONTABLES**



**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

Apellido y Nombre del experto : _____

Cargo e Institución donde labora : _____

Nombre del instrumento : Cuestionario para medir la Gestión del Talento Humano

Autores del instrumento : Oscar Arturo Pérez Torres.

ÍTEMS	PREGUNTA	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento responde al planeamiento del problema?			
2	¿El instrumento responde a los objetivos del problema?			
3	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?			
4	¿El instrumento responde a la Operacionalización de las variables?			
5	¿La estructura que presenta instrumento es de forma clara y precisa?			
6	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?			
7	¿El número de ítems es el adecuado?			
8	¿Los ítems del instrumento son válidos?			
9	¿Se debe incrementar el número de ítems?			
10	¿Se debe eliminar algunos ítems?			

Aporte y/o sugerencias:

.....

Firma

Fecha...../...../.....



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES



ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Apellido y Nombre del experto : _____

Cargo e Institución donde labora : _____

Nombre del instrumento : Cuestionario para medir la Calidad de Servicio.

Autores del instrumento : Oscar Arturo Pérez Torres.

ÍTEMS	PREGUNTA	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento responde al planeamiento del problema?			
2	¿El instrumento responde a los objetivos del problema?			
3	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?			
4	¿El instrumento responde a la Operacionalización de las variables?			
5	¿La estructura que presenta instrumento es de forma clara y precisa?			
6	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?			
7	¿El número de ítems es el adecuado?			
8	¿Los ítems del instrumento son válidos?			
9	¿Se debe incrementar el número de ítems?			
10	¿Se debe eliminar algunos ítems?			

Aporte y/o sugerencias:

.....
.....

Firma

Fecha...../...../.....