



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“Gestión del talento humano y atención al usuario de los trabajadores de  
la Municipalidad Provincial de San Martín, 2018”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORA**

Br. Arianna Araceli Cachique Puyo

**ASESOR**

Dr. Gustavo Ramírez García

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Administración del Talento Humano

**TARAPOTO – PERÚ**

2018

## ESCUELA DE POSGRADO

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRA EN  
GESTIÓN PÚBLICA

La bachiller **Cachique Puyo, Arianna Araceli**, para obtener el Grado Académico de  
Maestra en Gestión Pública, ha sustentado la tesis titulada:

**"Gestión del Talento Humano y Atención al Usuario de los Trabajadores de la  
Municipalidad Provincial de San Martín, 2018"**

El Jurado evaluador emitió el dictamen de

APROBAR POR MAYORIA

Habiendo hecho las recomendaciones siguientes:

Mg. Richard Foster Horna Rodríguez -Presidente



MBA. David Nicolás Espinoza Dextre - Secretario/a



Dr. Gustavo Ramírez García -Vocal



Tarapoto 22 de enero 2019

## **Dedicatoria**

La presente tesis le dedico a mis padres, hijos y hermanos pues pusieron en mí su apoyo y confianza brindándome todo lo necesario para llegar a cumplir con mis objetivos como persona y estudiante.

A mi padre, por brindarme su apoyo moral y siempre acompañándome y aconsejándome. A mi madre, por hacer de mí una mejor persona a través de sus consejos, enseñanzas y amor. A mi hijo por ser tan maravilloso y bendecido de Dios. A mis hermanos por estar siempre presentes, acompañándome.

A todo el resto de familia y amigos que de una u otra manera me han llenado de sabiduría para terminar la tesis. A todos en general por darme el tiempo para realizarme profesionalmente.

**Arianna Araceli Cachique Puyo**

## **Agradecimiento**

A mi profesor Dr. Gustavo Ramírez García, por impartir sus conocimientos en el aula que fueron de gran importancia para el desarrollo de mi trabajo, gracias por brindarnos tus enseñanzas.

A los docentes de la Escuela de Posgrado – Filial Tarapoto, de la Universidad César Vallejo, por contribuir en mi formación profesional.

Arianna Araceli

## **Declaración de autenticidad**

Yo **ARIANNA ARACELI CACHIQUE PUYO**, identificada con DNI N° 43019800, estudiante del programa de **Maestría en Gestión Pública** de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada: **“Gestión del talento humano y atención al usuario de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2018”**;

### **Declaro bajo juramento que:**

La Tesis es de mi autoría

He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.

La tesis no ha sido auto plagiada, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (presentar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 22 de enero de 2019



**Arianna Araceli Cachique Puyo**  
**DNI: 43019800**

## **Presentación**

Señores miembros del jurado calificador; cumpliendo con las disposiciones establecidas en el reglamento de grado y títulos de la Universidad César Vallejo; pongo a vuestra consideración la presente investigación titulada “Gestión del talento humano y atención al usuario de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2018”, con la finalidad de optar el título de: Maestra en Gestión Pública

La investigación está dividida en siete capítulos:

- I. INTRODUCCIÓN.** Se considera la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos de la investigación.
- II. MÉTODO.** Se menciona el diseño de investigación; variables, operacionalización; población y muestra; técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad y métodos de análisis de datos.
- III. RESULTADOS.** En esta parte se menciona las consecuencias del procesamiento de la información.
- IV. DISCUSIÓN.** Se presenta el análisis y discusión de los resultados encontrados en la tesis.
- V. CONCLUSIONES.** Se considera en enunciados cortos, teniendo en cuenta los objetivos planteados.
- VI. RECOMENDACIONES.** Se precisa en base a los hallazgos encontrados.
- VII. REFERENCIAS.** Se consigna todos los autores de la investigación.

## Índice

Página del jurado .....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento .....	iv
Declaratoria de autenticidad .....	v
Presentación.....	vi
Índice .....	vii
Resumen .....	xi
Abstract.....	xii

### **I. INTRODUCCIÓN**

1.1. Realidad problemática.....	13
1.2. Trabajos previos .....	16
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	19
1.4. Formulación del problema .....	26
1.5. Justificación del estudio .....	27
1.6. Hipótesis.....	28
1.7. Objetivos .....	29

### **II. MÉTODO**

2.1. Tipo y diseño de investigación.....	30
2.2. Variables, operacionalización .....	31
2.3. Población y muestra .....	32
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	33
2.5. Método de análisis de datos .....	35
2.6. Aspectos éticos.....	37

### **III. RESULTADOS** .....

### **IV. DISCUSIÓN** .....

### **V. CONCLUSIONES** .....

### **VI. RECOMENDACIONES**.....

### **VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS** .....

## **ANEXOS**

Anexo 1: Matriz de consistencia del proyecto

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

Anexo 3: Validación de instrumentos

Anexo 4: Índice de confiabilidad

Anexo 5: Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación.

Anexo 6: Autorización de publicación de tesis al repositorio

Anexo 7: Informe de originalidad

Anexo 8: Acta de aprobación de originalidad

Anexo 9: Carátula de la tesis visada

Anexo 10: Acta de aprobación de tesis

## Índice de tablas

Tabla 1. Tabla de contingencia de las variables gestión del talento humano y atención al usuario.....	38
Tabla 2. Resultados Chí Cuadrado de las variables gestión del talento humano y atención al usuario .....	39
Tabla 3. Gestión del talento humano en su dimensión admisión del personal.....	40
Tabla 4. Gestión del talento humano en su dimensión desarrollo del personal.....	41
Tabla 5. Gestión del talento humano en su dimensión compensación al personal.....	41
Tabla 6. Gestión del talento humano percibida por los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín .....	42
Tabla 7. Atención al usuario en su dimensión fiabilidad .....	43
Tabla 8. Atención al usuario en su dimensión capacidad de respuesta .....	44
Tabla 9. Atención al usuario en su dimensión empatía .....	45
Tabla 10. Atención al usuario que muestran los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín .....	46
Tabla 11. Tabla de contingencia de la dimensión admisión del personal con la atención al usuario.....	48
Tabla 12. Resultados Chí Cuadrado de la dimensión admisión del personal con la atención al usuario .....	48
Tabla 13. Tabla de contingencia de la dimensión desarrollo del personal con la atención al usuario.....	50
Tabla 14. Resultados Chí Cuadrado de la dimensión desarrollo del personal con la atención al usuario .....	50
Tabla 15. Tabla de contingencia de la dimensión compensación al personal con la atención al usuario .....	52
Tabla 16. Resultados Chí Cuadrado de la dimensión compensación al personal con la atención al usuario .....	53

## Índice de figuras

Figura 1. Zona de aceptación probabilística – Chí Cuadrado de las variables gestión del talento humano y atención al usuario .....	39
Figura 2. Gestión del talento humano en su dimensión admisión del personal (%) .....	40
Figura 3. Gestión del talento humano en su dimensión desarrollo del personal (%) .....	41
Figura 4. Gestión del talento humano en su dimensión compensación al personal (%) .....	42
Figura 5. Gestión del talento humano percibida por los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín (%) .....	43
Figura 6. Atención al usuario en su dimensión fiabilidad (%) .....	44
Figura 7. Atención al usuario en su dimensión capacidad de respuesta (%).....	45
Figura 8. Atención al usuario en su dimensión empatía (%).....	46
Figura 9. Atención al usuario que muestran los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín (%).....	47
Figura 10. Zona de aceptación probabilística – Chí Cuadrado de la dimensión admisión del personal con la atención al usuario .....	49
Figura 11. Zona de aceptación probabilística – Chí Cuadrado de la dimensión desarrollo del personal con la atención al usuario .....	51
Figura 12. Zona de aceptación probabilística – Chí Cuadrado de la dimensión compensación al personal con la atención al usuario .....	53

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar el grado de relación que existe entre gestión del talento humano y la atención al usuario de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, periodo 2018. El tipo de investigación fue básico, descriptivo y correlacional, que responde a un diseño no experimental, de corte transversal. Mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, la muestra estuvo constituida por 43 trabajadores administrativos nombrados, los cuales cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión. La técnica que se utilizó fue la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios aplicados a los trabajadores. Los resultados indicaron que el nivel de gestión del talento humano percibida por los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín fue regular con el 54%, mientras que el nivel de atención al usuario que muestran los trabajadores fue regular con el 53%. La admisión del personal ( $X^2= 43,562$ ), el desarrollo del personal ( $X^2= 40,672$ ) y la compensación al personal ( $X^2= 33,979$ ) correlacionan significativamente con la atención al usuario, con 4 grados de libertad (9.488). En tal sentido, se concluyó que existe relación significativa entre gestión del talento humano y la atención al usuario de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, periodo 2018, dado que el chi cuadrado de Pearson ( $X^2=48,788$ ) fue notablemente mayor al Chí tabular con 4 grados de libertad (9.488), hallándose un valor de  $p = .000 < 0,05$  (bilateral), corroborando el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alternativa.

**Palabras clave:** Gestión del talento humano, atención al usuario, personal laboral.

## ABSTRACT

The objective of this research work was to determine the degree of relationship that exists between human talent management and user service of the workers of the Provincial Municipality of San Martin, period 2018. The type of research was basic, descriptive and correlational, which responds to a non-experimental, cross-sectional design. Using a non-probability sample for convenience, the sample consisted of 43 appointed administrative workers, who met the inclusion and exclusion criteria. The technique used was the survey and the data collection instruments were two questionnaires applied to the workers. The results indicate that the level of human talent management perceived by the workers of the Provincial Municipality of San Martin was regular with 54%, while the level of user service shown by the workers was regular with 53%. Staff admission ( $X^2= 43,562$ ), staff development ( $X^2= 40,672$ ) and staff compensation ( $X^2= 33,979$ ) correlate significantly with user service, with 4 degrees of freedom (9,488). In this sense, it was concluded that there is a significant relationship between human talent management and user service of the workers of the Provincial Municipality of San Martin, period 2018, given that the chi-square of Pearson ( $X^2=48,788$ ) was notably higher than the tabular Chi with 4 degrees of freedom (9.488), finding a value of  $p = .000 < 0,05$  (bilateral), corroborating the rejection of the null hypothesis and the acceptance of the alternative hypothesis.

**Keywords: Human talent management, user support, working staff.**

# I. INTRODUCCIÓN

## 1.1. Realidad problemática

Hoy en día es indispensable que las empresas, tanto del sector público y privado, tengan un buen equipo de trabajo para lograr el éxito de la organización. Los lineamientos preestablecidos para estimar las habilidades de las personas se destacan el nivel de estudio, participación, experiencia, aptitudes, etc., sin embargo, no son camisa de fuerza para cualquier organización, ya que cada entidad busca un objetivo explícito, por lo tanto, es libre de elegir el equipo de trabajo que considere adecuado en el cumplimiento de sus metas y objetivos (Galvis & Cárdenas, 2016, p. 20).

Por ello, es importante que cada empleador debe tener al seleccionar su equipo de trabajo, la técnica a utilizar, porque va a ser sin duda el pilar o motor tendiente a que la organización marque la diferencia. No obstante, la mayoría de organizaciones públicas en el ámbito nacional carecen de un plan de incentivos y motivación, así como prestar un ambiente agradable, trato cordial y hacerlo sentir parte importante de la organización al talento humano, dado que el personal es un recurso interno que cada vez se hace más importante para poder diferenciarse de otros por el valor agregado que este aporta a la organización o institución

Por lo tanto, es vital que cada empresa tenga un método a utilizar para la selección de su equipo de trabajo, a la luz del hecho de que será sin duda el pilar que vigile que la organización tenga el efecto diferencial. Sin embargo, en el ámbito nacional, la mayoría de instituciones públicas se quedan cortas en cuanto a un plan de motivación y de incentivos, así como prestar un ambiente agradable y trato cordial, hacen que la capacidad humana se sienta una pieza imprescindible de una institución, dado que el personal es un activo interno que resulta ser progresivamente vital para la organización o institución (Inca, 2015, p. 15).

En general, los trabajadores son considerados como socios estratégicos para cualquier institución, donde son participes en algunas decisiones que se hace más notoria y se torna un proceso más garante de parte de la institución. Esto ha

implicado que las organizaciones deben ajustarse a ellos, con estrategias que deben ser implementadas y con un seguimiento continuo para que permanezcan y sean competitivos en todos sus aspectos (Galvis & Cárdenas, 2016, p. 22).

La gestión del talento humano, ejercida en este caso por el administrador, puede ser considerada como una fortaleza o debilidad, ya que si ésta es buena y eficiente generará grandes resultados, sin embargo en el caso de que a pesar de lo que podría esperarse demuestre ciertos defectos, tanto en su organización como en su ejecución, no permitirá generar los resultados esperados; ocasionados por la inasistencia de intrigas y reglas para el control de la fuerza de trabajo y su desenvolvimiento tanto interno como de contacto con el usuario, adicionalmente podría influir en el nivel de desempeño y productividad de la organización, así como la atención al usuario podrían verse afectados (Osorio, 2015, p. 19).

En los últimos tiempos el valor y la preocupación otorgados del desarrollo del talento humano dentro de una organización ha ido incrementando hasta crear un aspecto clave para el surgimiento de las entidades, sin embargo, aunque se ha evidenciado la importancia cobrada en los últimos años por las personas en las empresas, las organizaciones no han prestado todavía atención suficiente al problema de la gestión eficaz de talento humano y la relación importante que esta tiene con el desempeño laboral, tampoco al problema específico de cómo conseguir que estos talentos tengan más éxito en sus propósitos

El valor y la preocupación por el mejoramiento de la capacidad humana dentro de una organización, se ha ampliado para hacer de ella una perspectiva clave para el surgimiento de los elementos; en cualquier caso, a pesar de que ha sido evidente la importancia que han adquirido últimamente los recursos humanos en las organizaciones, dado que no prestan la atención suficiente al problema de la gestión eficaz de talento humano y la relación importante que esta tiene con el desempeño laboral, tampoco al problema específico de cómo conseguir que estos talentos tengan más éxito en sus propósitos (Rosales, 2015, p. 15).

Por otro lado, un estudio de la Universidad de VANDERBILT a pedido del Proyecto de Opinión Pública de América Latina (LAPOP), 2009 Número 14 en su

página 1 nos manifiesta que uno de los frutos de la gestión pública es mediante el acercamiento del gobierno al pueblo, los que sirven al pueblo están obligados a estar más capacitados para dar un resultado de satisfacción a sociedad y prestar un servicio de manera precisa de acuerdo a las necesidades y demandas de los usuarios de bienes y servicios

Por otra parte, Estrada (2017) manifiesta que los gobiernos locales nacionales llámese, distritales o provinciales actúan de acuerdo a las demandas, conflictos y presiones de grupos sociales; y para que la institución municipal logre todo ello es muy importante el elemento humano que de una u otra manera desarrolla capacidades, técnicas, políticas para satisfacer productivamente al conjunto social y lo ideal sería que lleguen a articular las diferentes áreas administrativas (p. 16).

Y la Municipalidad Provincial de San Martín no es ajeno a esta realidad, ya que carece de una adecuada planificación del talento humano, y es debido a que no se sigue un proceso adecuado ni existe actividades atribuidas a la admisión del personal, dado que muchas veces son seleccionados a razón de que son integrantes de la agrupación política que gana las elecciones, teniendo en cuenta que son su personal de confianza, las cuales pondrán para cubrir los diferentes puestos de trabajo, sin tener en cuenta si el personal a contratar cuenta con conocimientos y habilidades pertinentes para ocupar un puesto determinado, por lo tanto no hay una competencia leal que impulse con el tiempo la capacidad y calidad del personal. Y es por ello, que actualmente el personal a cargo de las labores administrativas no se desempeña de manera eficiente, debido a que carece del conocimiento adecuado para la realización de sus actividades en la gestión pública, generando que muchas de las actividades sean realizadas de manera ineficiente y que el público usuario no se sienta conforme con el desempeño del personal, la cual se ve reflejando con la calidad de atención brindada. En este sentido, el presente trabajo de investigación busca establecer la importancia de la gestión del talento humano en relación a la calidad de atención brindada al usuario en la Municipalidad Provincial de San Martín.

## 1.2. Trabajos previos

### A nivel internacional

Reinoso, M. (2015). En su trabajo de investigación titulado: *Gestión por competencias del talento humano y la calidad de servicio en el departamento de enfermería del Hospital Básico Píllaro*. (Tesis de maestría). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Estudio descriptivo de tipo cuantitativo, bajo un diseño no experimental de corte transversal, cuya muestra de estudio fueron 339 pacientes del hospital, el cuestionario fue un instrumento de recolección de datos; en la que el autor llegó a las siguientes conclusiones: que el personal de enfermería no cuenta con capacitación continua que esté enfocada al servicio y al desarrollo de competencias, y que la actual administración del sistema de gestión del talento humano posee limitaciones ya que no se encuentra estructurado en base a competencias sino más bien a criterios personales. Es por ello, que se debe diseñar un modelo de gestión por competencia del talento humano en el departamento de enfermería que permitirá mejora la calidad del servicio del Hospital, dado que se obtuvo un  $\chi^2$  de Pearson (30.04) mayor al  $\chi^2$  tabular (3.84) con un nivel de significancia del 95%.

Muñoz, L. (2015). En su trabajo de investigación titulado: *Análisis del desarrollo de la gestión del talento humano y la incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital del IESS de Babahoyo*. (Tesis de maestría). Universidad Técnica de Babahoyo, Ecuador. Estudio descriptivo de tipo correlacional, bajo un diseño no experimental de corte transversal, cuya muestra de estudio fueron 53 trabajadores administrativos, el cuestionario y la ficha de observación fueron los instrumentos de recolección de datos; en la que el autor llegó a las siguientes conclusiones: que la gestión del talento humano incide en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital del IESS de Babahoyo; lo que demuestra que no existe eficiencia y eficacia en la prestación del servicio al usuario por parte del personal administrativo que los atienden de manera directa, dado que no existe capacitación para mejorar la atención al cliente, y que permita tener la aceptación de la ciudadanía que acude a solicitar el servicio de salud.

Vera, A. (2014). En su trabajo de investigación titulado: *Diseño de un programa de capacitación en calidad de atención al personal de enfermería y auxiliares administrativos. Hospital "Rafael Rodríguez Zambrano" Manta.* (Tesis de maestría). Universidad de Guayaquil, Ecuador. Estudio descriptivo de tipo correlacional, bajo un diseño no experimental de corte transversal, cuya muestra de estudio fueron 132 auxiliares de enfermería y 59 auxiliares administrativos, el cuestionario fue el instrumento de recolección de datos; en la que el autor llegó a las siguientes conclusiones: que no existe personal eficiente para la atención de los usuarios, dado que faltó una reingeniería del personal por parte del departamento de talento humano, la cual se vio reflejado en que la mayoría desconoce las normas y protocolos de los servicios dentro de la institución, por ello la importancia de una capacitación permanente a fin de mejorar la distribución en los servicios sea de acuerdo a la producción y necesidad del usuario.

### **A nivel nacional**

Meléndez, I. (2015). En su trabajo de investigación titulado: *Relación entre gestión del talento humano y calidad de atención de los usuarios en los Centros de Desarrollo Integral de la Familia (CEDIF) – Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar (INABIF) Lima 2014.* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Estudio descriptivo de tipo correlacional, bajo un diseño no experimental de corte transversal, cuya muestra de estudio fueron 366 usuarios y 85 trabajadores, el cuestionario fue el instrumento de recolección de datos; en la que el autor llegó a las siguientes conclusiones: que existe una relación directa entre la gestión del talento humano y calidad de atención a los usuarios, dado que se obtuvo una correlación de Spearman de 0.656 de nivel moderado con una significancia estadística de  $p=0.000$  al 95% de confianza. Descriptivamente, se constató que el nivel de gestión del talento humano fue regular al 45.88%, y la calidad de atención también fue de nivel regular al 46.45%.

Noel, M., y Serna, Y. (2017). En su trabajo de investigación titulado: *Gestión del talento humano y la calidad del servicio en hoteles tres estrellas del distrito de Zorritos – 2015.* (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Tumbes, Perú. Estudio descriptivo, bajo un diseño no experimental, cuya muestra de estudio

fueron 165 visitantes, el cuestionario fue el instrumento de recolección de datos; en la que el autor llegó a las siguientes conclusiones: que la gestión del talento humano en hoteles tres estrellas del distrito de Zorritos es eficiente, siendo esta gestión un elemento crítico a la hora de mantener una ventaja competitiva, para ello el reconocimiento del esfuerzo y un buen sistema de incentivos son puntos claves para motivar a los trabajadores, y de esta manera ellos brinden un servicio de calidad logrando altos niveles de desempeño. Es importante que, en la incorporación del personal se garantice la disponibilidad del potencial humano, su comportamiento activo, creativo, motivado y comprometido con la misión y estrategia de la organización.

Estrada, E. (2017). En su trabajo de investigación titulado: *Calidad de atención y su relación con la satisfacción al usuario - Municipalidad distrital Rázuri, 2017*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Estudio descriptivo de tipo correlacional, bajo un diseño no experimental de corte transversal, cuya muestra de estudio fueron 96 personas, el cuestionario fue el instrumento de recolección de datos; en la que el autor llegó a las siguientes conclusiones: que existe relación significativa entre la calidad de atención con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Rázuri, dado que se obtuvo coeficiente de correlación de Spearman ( $R = 0.887$ ) con nivel de significancia menor al 5% ( $p < 0.05$ ), ello demuestra que la correspondencia entre las variables se comporta de manera directa y significativa. Además, descriptivamente se constató que el nivel de la calidad de atención en la municipalidad fue deficiente al 56.2%, entonces cuando hay una mejor calidad de atención se espera que exista una mayor satisfacción por el servicio recibido.

### **A nivel regional y local**

Flores, G. (2017). En su trabajo de investigación titulado: *Gestión del talento humano y el compromiso organizacional del personal de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2016*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. Estudio descriptivo de tipo correlacional, bajo un diseño no experimental de corte transversal, cuya muestra de estudio fueron 117 trabajadores municipales, el cuestionario fue el instrumento de recolección de datos; en la que

el autor llegó a las siguientes conclusiones: que existe una correlación positiva fuerte entre la gestión del talento humano y el compromiso organizacional, dado que se obtuvo un coeficiente  $r = 0.821$  y  $r^2=0.674$ ; resultado que lleva a afirmar que la gestión del talento humano influye en un 67.4 % en el compromiso organizacional en la Municipalidad provincial de San Martín, 2016. Además, descriptivamente se constató que el nivel de gestión del talento humano fue regular al 42.7%, el 35% ineficaz y el 22.2 % eficaz.

Córdova, L. (2015). En su trabajo de investigación titulado: *Calidad de atención y grado de satisfacción de los adultos mayores beneficiarios de Pensión 65 en el servicio de medicina, en la Provincia de Rioja – 2015*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. Estudio descriptivo de tipo correlacional, bajo un diseño no experimental de corte transversal, cuya muestra de estudio fueron 266 beneficiarios del Programa Social, el cuestionario fue el instrumento de recolección de datos; en la que el autor llegó a las siguientes conclusiones: que existe una relación significativa ( $p=0.000$ ) entre el nivel de calidad de atención y el grado de satisfacción de los adultos mayores beneficiarios de Pensión 65 en el servicio de medicina de la Provincia de Rioja. Además, descriptivamente se constató que el nivel de calidad de atención fue excelente 3%, buena 27 %, regular 43% y mala en un 27 %. Además, el 27% quedó satisfecho y el 46 % respondió insatisfecho.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Gestión del talento humano**

Es el conjunto de políticas prácticas necesarias para dirigir los aspectos administrativos en cuanto a las personas, como el reclutamiento, la selección, la formación, las remuneraciones y la evaluación de desempeño (Chiavenato, 2009, p. 9).

La administración del talento humano es la administración de la fuerza de trabajo o de los representantes de una organización, se considera que todo el mundo tiene algún tipo de capacidad, y la administración se trata sobre todo de darse cuenta de

cuáles son los dones de cada uno de los individuos de la organización y explotarlos poniéndolos en la posición que faculta la ejecución y el avance de esos dones (Montoya, 2013, p. 26).

Tejada (2003), señaló que, la gestión del talento humano como el principio de la legalización en que la potencialidad humana se vincula con los métodos productivos eficientemente, seguros y fuertes. Así, como el cargo que ocupa el directivo, conjuntamente desempeña lo que a diario a realizado (por lo cual se relaciona con la orientación, toma de decisiones, la gestión, etc.), es que se logren conocimientos que le permitan descubrir, apoyar, promover, instalar métodos de estudio y estimular el intelecto de sus socios y el suyo propio; esto como una manera alternativa a la transformación organizacional (p. 117).

La gestión del talento es un proceso dinámico, proactivo y sistemático que busca identificar, retener y desarrollar el talento de los trabajadores para lograr alcanzar de maneras eficaces y eficientes las metas organizacionales. Este proceso se debe dar considerando además el desarrollo de la salud espiritual, emocional, racional y fisiológica de los trabajadores y de la institución en su conjunto y debe ser abordado a partir de una perspectiva estratégica, ética y socialmente responsable (Leyton, 2018, p. 21).

Chiavenato (2009), indica que la gestión del talento humano conduce necesariamente al de capital humano, el patrimonio invaluable que una organización puede reunir para alcanzar la competitividad y el éxito. Por otro lado, se define como el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos, incluyendo, reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño (p. 52).

Alles (2007) describió que, la gestión del talento humano implica aspectos vinculados a sus capacidades o aptitudes profesionales, en la responsabilidad de realizar su trabajo y el hecho de ejecutarlas bien; de esta manera, cuando se habla del talento humano debe efectuarse con los tres aspectos citados y que ese

individuo manifieste su capacidad a través de su desempeño profesional, que es superior al promedio o al estándar de evaluación (p. 30).

Según Chiavenato (2009), existen seis procesos en la gestión del talento humano, lo cual están divididos por: a) admisión de personas, b) aplicación de personas, c) compensación de las personas, d) desarrollo de las personas, e) mantenimiento de las personas y f) evaluación de personas. Todos aquellos procesos se diseñan según las influencias ambientales externas y las influencias organizacionales internas para lograr mayor compatibilidad entre sí (p.5).

De acuerdo a la Revista Empresarial Gestión (2012) citado por Montoya (2013), las partes principales de la gestión del talento dentro de una organización debe incluir de manera confiable: Reclutamiento, organización de activos humanos, distinción de habilidades, análisis del desempeño y liderazgo (p. 10).

En este sentido, la elección de los RRHH depende de las capacidades de cada persona, que pueden ser estimadas en función de su conocimiento, comprensión del trabajo; aptitudes y capacidades, obviamente, lo que realmente hace concebible la cuantificación de la dimensión de habilidades y destrezas de un hombre es la ejecución del trabajo, los ejercicios completados en una ruta ideal a lo largo de su trabajo (Montoya, 2013, p. 11).

### **Dimensiones de la gestión del talento humano**

Y debido a la naturaleza de este trabajo, se tomará en cuenta estas dimensiones para la gestión del talento humano de Chiavenato (2009), adaptado por Orozco (2018).

#### **Admisión del personal**

La aceptación de individuos es el proceso de atracción de aspirantes competentes para un empleo, asimismo está vinculada con dos aspectos importantes: reclutar y seleccionar el personal. De acuerdo con esto, simboliza un método característico e importante en el comportamiento humano y el concepto cualitativo los cuales podrían

enfocarse en aspectos esenciales para asegurar toda la congruencia o relación a los fines organizacionales (Chiavenato, 2009, p. 168).

Es el proceso de selección o admisión aquella que actúa de filtro, - es la puerta -, que permite o no el ingreso de diferencias relevantes de talentos que aportarán positiva o negativamente a su organización. Lo importante de una elección eficiente es hacer valer las características de los individuos (capacidad, experiencia, etc.) del trabajo que se va a desempeñar. De hecho, para poder cumplir con lo dicho es necesario crear lo que las organizaciones están indagando en relación a las necesidades y requisitos de empleo, esto se puede lograr a través de un análisis de niveles, procedimiento por el cual se realiza para conocer y evaluar su ocupación relacionados con el mismo. Esto consiste en determinar el perfil apto que implica la descripción de conocimientos, destrezas y capacidades debe tener el trabajador que ocupa dicho cargo (Robbins, 2003, p.140).

### **Desarrollo del personal**

El desarrollar personas no es solo darles información para que aprendan nuevos conocimientos, habilidades y destrezas, y se tornen más eficientes en lo que hacen, sino darles información básica para que aprendan nuevas actitudes, soluciones, ideas y conceptos que modifiquen sus hábitos y comportamientos y les permitan ser más eficaces en lo que hacen: formar es mucho más que informar, pues representa el enriquecimiento de la personalidad humana (Chiavenato, 2009, p.169).

Dolan y Cabrera (2007), definieron al desarrollo del empleado como un conjunto de actividades cuyo propósito es mejorar su rendimiento presente o futuro, aumentando su capacidad a través de la modificación y potenciación de sus conocimientos, habilidades y actitudes. Normalmente la formación tiene como principal objetivo la mejora del rendimiento en un puesto concreto mediante el incremento de las habilidades y conocimientos del individuo; a través del

desarrollo se busca preparar a las personas para el desempeño de futuros roles en la organización (p.59).

### **Compensación al personal**

La compensación es uno de los procesos utilizados para incentivar a las personas y satisfacer sus necesidades individuales más sentidas, incluyen remuneración, beneficios y servicios sociales. En tal sentido, los procesos de compensación de personas constituyen los elementos fundamentales para el incentivo y la motivación de los empleados de la organización, teniendo en cuenta tanto los objetivos individuales que se deben alcanzar (Chiavenato, 2009, p.170).

Un sistema de compensación e incentivos es una herramienta de gestión que, como muchas otras, pretende actuar en el comportamiento de las personas que trabajan en la empresa, influyendo directamente sobre la motivación de las mismas y sobre su grado de satisfacción. Por tanto, es importante que, los incentivos y compensaciones se diseñan en la empresa, para estimular desempeños y comportamientos deseados (Orozco, 2018, p. 31).

### **1.3.2. Atención al usuario**

Es un sistema eficiente para atraer, satisfacer, exceder, retener a todos los clientes, tanto internos como externos; es hacer las cosas a la medida de las exigencias de nuestros clientes (Estrada, 2017, p. 49).

La atención es el modo de influenciar en las personas para lograr su satisfacción, casi siempre se ofrecen los productos mas no se atiende adecuadamente, y para ello es necesario centrarse en diferentes factores como es escuchar, observar y hablar, pues si se desea brindar una buena atención es importante conocer las necesidades y características del servicio que se ofrece así mismo al tipo de usuarios al que este va dirigido (Rodríguez, 2009, p. 25).

Para que la empresa pueda atender con calidad al cliente, según Carrasco (2012), es necesario tener la capacidad de satisfacer sus necesidades, por lo que atención es la medida de la satisfacción de las expectativas de los clientes, en relación al servicio percibido (p. 13).

La percepción hace referencia a la visión de la realidad que una persona tiene, la cual varía en función de las circunstancias; la expectativa, por otra parte, se refiere a todo aquello que una persona cree que puede o debe ocurrir y, generalmente, se encuentra condicionada por las referencias externas o experiencias anteriores (Paz, 2005, p. 70).

Según Carrasco (2012), la valoración de los clientes acerca de la atención y el servicio recibido es el resultado de la comparación entre expectativas y percepciones. Sin embargo, las empresas pueden establecer los factores que determinan, tanto a las expectativas, como a las percepciones de los clientes (p. 83).

Asimismo, es posible establecer el nivel de calidad, de acuerdo a su grado de satisfacción de los clientes, de la siguiente forma:

Percepciones > Expectativas - Experiencia muy positiva - Calidad excelente

Percepciones = Expectativas - Experiencia satisfactoria - Satisfacción

Percepciones < Expectativas - Experiencia insatisfactoria – Insatisfacción

### **Dimensiones de la atención al usuario**

Y debido a la naturaleza de este trabajo, se tomará en cuenta estas dimensiones para la atención al usuario.

#### **Fiabilidad**

Es la capacidad para identificar los problemas, disminuir errores y buscar soluciones con la finalidad de evitar riesgos; mediante la mejora de los procesos, innovación de la tecnología y capacitación del personal, el abastecimiento de los insumos, ejecutándose el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa (Nieva, 2014, p. 61).

Además, son las competencias que debe contar los que prestan el servicio para rendir el servicio esperado de forma muy segura y fiable. La fiabilidad es claramente un factor esencial en la seguridad de un producto que asegure un adecuado rendimiento de los objetivos funcionales (Estrada, 2017, p. 19).

### **Capacidad de respuesta**

La capacidad de respuesta es disponibilidad para ayudar a los clientes y para proveer el servicio con prontitud, es por ello que la responsabilidad es un valor moral que está en la conciencia de la persona, que le permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos, con la disposición de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido (Nieva, 2014, p. 39).

Es la predisposición que deben contar los servidores para dar una prestación de calidad al cliente, dando un buen servicio, con la disposición de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido (Estrada, 2017, p. 19).

### **Empatía**

Es una habilidad propia del ser humano, nos permite entender a los demás, poniéndonos en su lugar para poder entender su forma de pensar, así como comprender y experimentar su punto de vista mejorando las relaciones interpersonales que permiten la buena comunicación, generando sentimientos de simpatía, comprensión y ternura. Para que esta habilidad pueda desarrollarse de la mejor manera se deben tomar en consideración algunas capacidades del comportamiento tales como: la calidad de interrelación, el desarrollo moral, buena comunicación y el altruismo (generosidad) (Nieva, 2014, p. 41).

Para Estrada (2017), la empatía es el talento que tienen las personas de poder agradar a otros, están dotados de disposición de poder sentir, comprender el estado anímico de otras personas, poniéndose en el estado anímico de la otra persona. Por consiguiente, la empatía es un valor propio del ser humano que le permite ponerse en el lugar de otras personas, de ese modo poder entender los problemas que lo aquejan y así ayudarlo de una manera más eficiente (p. 19).

#### **1.4. Formulación del problema**

##### **Problema general**

¿De qué manera se relaciona la gestión del talento humano con la atención al usuario de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, periodo 2018?

##### **Problemas específicos**

- ¿Cómo es percibida la gestión del talento humano por los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, periodo 2018?
- ¿Cuál es el nivel de atención al usuario que muestran los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, periodo 2018?
- ¿De qué manera se relaciona la admisión del personal de la gestión del talento humano con la atención al usuario de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, periodo 2018?
- ¿De qué manera se relaciona el desarrollo del personal de la gestión del talento humano con la atención al usuario de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, periodo 2018?
- ¿De qué manera se relaciona la compensación al personal de la gestión del talento humano con la atención al usuario de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, periodo 2018?

## **1.5. Justificación**

### **Conveniencia**

La presente investigación permitió analizar la gestión del talento humano y la atención al usuario de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, donde ambas variables fueron evaluadas, y de acuerdo a la recopilación de los datos, se podrá corregir las deficiencias encontradas, con la finalidad de que los trabajadores del lugar alcancen un nivel adecuado en cuanto a la calidad de atención brindada al usuario.

### **Relevancia social**

La presente investigación muestra un enfoque social porque dentro del campo de la gestión del talento humano en las instituciones públicas ayudará a tomar mejores decisiones sobre la atención al usuario en los trabajadores ayudando a lograr unas buenas contrataciones, siendo los beneficiarios los trabajadores y la población en base a la calidad de personal calificado.

### **Valor teórico**

Para este trabajo de investigación se recopiló una serie de conceptos y teorías que nos ayudó a entender la importancia de la incorporación del personal, la disponibilidad del potencial humano, su comportamiento activo, trabajo en equipo, calidad de atención y su compromiso con la misión y estrategia de la institución, las cuales influyeron en las variables estudiadas, tales como: gestión del talento humano y atención al usuario. En esta investigación se fundamenta teóricamente teniendo en cuenta a Chiavenato (2009) en la gestión del talento humano y Paz (2005) en servicio al cliente: la comunicación y la calidad del servicio en la atención al cliente.

### **Implicancia práctica**

En la medida que se resuelva el problema de determinación respecto al grado de relación o correlación entre dichas variables, se está contribuyendo en la solución de un problema concreto, lo cual servirá para implementar estrategias de mejora en

la gestión del talento humano y sus posibles efectos con la atención al usuario, que vienen siendo impartidas por los trabajadores de la institución municipal.

### **Utilidad metodológica**

La justificación metodológica de la presente investigación demuestra que el recojo de información correspondieron a la manipulación de datos que fueron la clave para el desarrollo del estudio generando conciencia de la realidad problemática que presenta en la municipalidad y la eficacia a mejorar.

## **1.6. Hipótesis**

### **Hipótesis general**

**H<sub>i</sub>:** Existe relación significativa entre gestión del talento humano y la atención al usuario de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, periodo 2018.

### **Hipótesis específicas**

**H<sub>1</sub>:** La gestión del talento humano percibida por los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, periodo 2018 es eficiente.

**H<sub>2</sub>:** El nivel de atención al usuario que muestran los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, periodo 2018 es buena.

**H<sub>3</sub>:** Existe relación significativa entre admisión del personal de la gestión del talento humano y la atención al usuario de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, periodo 2018.

**H<sub>4</sub>:** Existe relación significativa entre desarrollo del personal de la gestión del talento humano y la atención al usuario en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, periodo 2018.

**H<sub>5</sub>:** Existe relación significativa entre compensación al personal de la gestión del talento humano y la atención al usuario en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, periodo 2018.

## **1.7. Objetivos**

### **Objetivo general**

Determinar el grado de relación que existe entre gestión del talento humano y la atención al usuario de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, periodo 2018.

### **Objetivos específicos**

- Describir la gestión del talento humano percibida por los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, periodo 2018.
- Identificar el nivel de atención al usuario que muestran los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, periodo 2018.
- Conocer el grado de relación que existe entre admisión del personal de la gestión del talento humano con la atención al usuario en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, periodo 2018.
- Conocer el grado de relación que existe entre desarrollo del personal de la gestión del talento humano con la atención al usuario en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, periodo 2018.
- Conocer el grado de relación que existe entre compensación al personal de la gestión del talento humano con la atención al usuario en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, periodo 2018.

## II. METODO

### 2.1. Tipo y diseño de investigación

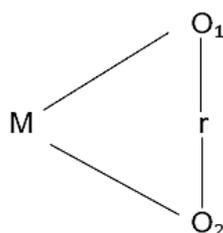
#### Tipo de investigación

Es cuantitativo enmarcada dentro del nivel básico, porque es un conjunto de procesos, secuencial y probatorio. Además, se usó la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento. Según Hernández, Fernández, y Baptista (2014), una investigación básica busca la resolución de problemas y contribuir con nueva información a una teoría ya establecida (p. 89).

#### Diseño de investigación

En la presente investigación se utilizó un diseño no experimental, descriptivo y transversal de relación causal. Es no experimental, porque no se pretendió manipular las variables estudiadas sino observarlas tal y como se presentaron en el contexto para analizarlas (Hernández, et al, 2014, p. 152). Es descriptiva, porque se describió el comportamiento de cada una de las variables involucradas, como son gestión del talento humano y atención al usuario. Tuvo un corte transversal de relación causal, debido a que la investigación se orientó a recolectar datos en un solo momento, en un tiempo único.

Por lo tanto, el trabajo de investigación responde a un diseño no experimental, de nivel descriptivo correccional, de corte transversal, y el esquema del diseño se expresa de la siguiente forma:



Dónde:

M = Representa a la muestra de estudio

O<sub>1</sub> = Medición de la variable gestión del talento humano

O<sub>2</sub> = Medición de la variable atención al usuario

r = indica la relación entre ambas variables

## 2.2. Variables, operacionalización

### Variable

V<sub>1</sub>: Gestión del talento humano

V<sub>2</sub>: Atención al usuario

### Operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión del talento humano	Conjunto de políticas prácticas necesarias para dirigir los aspectos administrativos en cuanto a las personas, como el reclutamiento, la selección, la formación, las remuneraciones y la evaluación de desempeño (Chiavenato, 2009, p. 9).	Proceso mediante el cual el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de San Martín cumple con las exigencias y necesidades para dirigir al talento humano, tales como el reclutamiento, la selección, la formación, la remuneración y destacar aquellas personas con un gran potencial.	Admisión del personal	- Reclutamiento - Selección - Inducción	Escala Ordinal:
			Desarrollo del personal	- Capacitación - Perfil de habilidades - Relaciones	
			Compensación al personal	- Remuneración - Motivación - Planes de carrera	
Atención al usuario	Sistema eficiente para atraer, satisfacer, exceder, retener a todos los clientes, tanto internos como externos; es hacer las cosas a la medida de las exigencias de nuestros clientes	Es un indicador importante en la calidad de servicios, refleja cuánto gusta/disgusta un servicio al usuario, después de su utilización y sobre la base de las consecuencias anticipadas.	Fiabilidad	- Atención rápido y sin diferencia - Atención en el horario publicado - Solución a sus problemas - Servicio en el tiempo prometido	Escala Ordinal
			Capacidad de respuesta	- Orientación del servicio - Asistencia al usuario	

(Estrada, 2017, p. 49).	Empatía	- Comunicación adecuada durante la atención - Cortesía y amabilidad en el trato - Grado de satisfacción
-------------------------	---------	---

### 2.3. Población y muestra

#### **Población**

Estuvo conformada por trabajadores nombrados de distintas carreras, de ambos sexos pertenecientes a la Municipalidad Provincial de San Martín - Tarapoto, y que según la Oficina de Recursos Humanos en el periodo 2018, lo conforman 131 trabajadores activos.

#### **Muestra**

Se realizó un muestreo no probabilístico por conveniencia a criterio del investigador, ya que escogió el área para el correspondiente estudio, donde la muestra fueron 43 trabajadores administrativos nombrados de la Municipalidad Provincial de San Martín - Tarapoto, 2018, de las áreas de desarrollo social, seguridad ciudadana y canchón municipal.

#### **Criterios de Inclusión:**

- Trabajadores administrativos por orden jerárquico.
- Trabajadores administrativos nombrados.
- Trabajadores administrativos de 20 años en adelante.

#### **Criterios de Exclusión:**

- Trabajadores administrativos contratados
- Practicantes de cualquier área

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

Según Hernández, Fernández, & Baptista (2014: p.12), la recolección se basa en instrumentos estandarizados, es decir un plan detallado de procedimientos que nos conduzcan a reunir datos con un propósito específico. Los datos se obtienen por observación, medición y documentación, donde se utilizan instrumentos que han demostrado ser válidos y confiables en estudios previos o se generan nuevos basados en la revisión de la literatura y se prueban y ajustan. Las preguntas, ítems o indicadores utilizados son específicos con posibilidades de respuesta o categorías predeterminadas.

### **Técnicas**

La técnica que se utilizó para la recolección y registro de la información para ambas variables (Gestión del talento humano y atención al usuario) fue la encuesta, cuya técnica de recolección fue a través de la información que proporcionaran los trabajadores administrativos nombrados de la Municipalidad Provincial de San Martín - Tarapoto, periodo 2018. El mismo que ayudó a garantizar la obtención de datos directamente de la fuente, y es que la encuesta sirve para lograr un mayor acopio de información, puede ser una alternativa viable, ya que se basa en el diseño y aplicación de ciertas incógnitas dirigidas a obtener determinados datos.

### **Instrumentos**

Considerando la naturaleza del problema y sus objetivos para la recolección de datos, se optó por utilizar el Cuestionario. Y esta contiene los aspectos del fenómeno que se consideran esenciales; permite, además, aislar la realidad a cierto número de datos esenciales y precisa el objeto de estudio.

La escala de medición para dicho instrumento es una escala Likert, marcando su grado de aceptación o rechazo hacia la proposición actitudinal expresada en cada ítem; admitiendo orden a los sucesos en función del mayor o menor punto de vista peculiar, alternativas que han sido codificados con números en las alternativas de respuesta para cada variable estudiada, donde la elaboración del instrumento fue

realizada por el propio autor de la investigación. Para la variable gestión del talento humano: (1) Inadecuada, (2) Poco adecuada, (3) Adecuada. Variable atención al usuario: (1) Ineficiente, (2) Poco eficiente, (3) Eficiente. Esta escala de medición, permitió tener mayor objetividad de las respuestas en las dimensiones de cada variable estudiada. La variable gestión del talento humano estuvo conformada por un total de 15 ítems, la cual es la suma de los ítems de cada dimensión: Admisión del personal (5 ítems), Desarrollo del personal (5 ítems) y Compensación al personal (5 ítems); mientras que la variable atención al usuario tuvo un total de 15 ítems, conformada por la sumatoria de los ítems de cada dimensión: Fiabilidad (5 ítems), Capacidad de respuesta (5 ítems) y Empatía (5 ítems) (Ver Anexo 2).

La puntuación total del instrumento de la variable gestión del talento humano fue de 45 puntos, cuyo valor se obtuvo de un total de 15 preguntas que se puntúan de 1 a 3, y donde los niveles o rango de evaluación fueron: Ineficiente: 15 – 25 puntos; Regular: 26 – 36 puntos; Eficiente: 37 – 45 puntos. Sin embargo, en el instrumento de la variable atención al usuario se obtuvo de manera general 45 puntos, cuyo valor se obtuvo de un total de 15 preguntas que se puntúan de 1 a 3, las cuales se pasó a ubicarlos por categorías o niveles: Mala: 15 – 25 puntos; Regular: 26 – 36 puntos; Buena: 37 – 45 puntos.

## **Validación y confiabilidad del instrumento**

### **Validez:**

Se refiere al grado que un instrumento de medición mide realmente la variable que pretende medir. La validez de los instrumentos está dada por el juicio de expertos y se corrobora con la validación de los instrumentos (Cuestionarios) que presenta resultados favorables en el juicio de expertos.

La validez de los instrumentos está dada por el juicio de tres (03) expertos y se corroboró con la validación de los instrumentos.

- ✓ Dr. Gustavo Ramírez García, Metodólogo.
- ✓ MSC. Wilson Torres Delgado, Metodólogo.
- ✓ Mg. Hugo Hidalgo García, Ingeniero Civil.

La validez por juicio de expertos dio resultados favorables tanto para la primera, como para la segunda variable, dando un resultado aplicable (Ver Anexo 3).

### **Confiabilidad:**

En cuanto a la confiabilidad se aplicó la Escala Alfa de Cronbach para dar confiabilidad al instrumento, para ello se utilizó una prueba piloto con el fin de mostrar la confiabilidad del instrumento. En cuanto a la prueba piloto, los autores Hernández, Fernández, y Baptista (2006), proponen realizarlo con una pequeña muestra, donde se analizó si los ítems funcionan correctamente, y los resultados obtenidos se usarán para calcular la confiabilidad y de ser posible la validez del instrumento de medición (p. 262).

A través del Alfa de Cronbach, se obtuvo un valor de 0,837 para el instrumento de medición de la gestión del talento humano, y un valor de 0,859 para el instrumento de medición de la atención al usuario, los mismos que superan al valor de 0.80, como valor referencial en la confiabilidad de los instrumentos para su aplicación. Por lo tanto, se validan los instrumentos por ubicarse en el nivel de fiabilidad "Muy bueno", dentro del rango: 0,8 – 0,9 (Ver Anexo 4).

## **2.5. Método de análisis de datos**

Los datos recolectados de las encuestas fueron procesados y analizados por medios electrónicos, clasificados y sistematizados de acuerdo a las unidades de análisis correspondientes, respecto a sus variables, a través de Microsoft Excel y el programa estadístico SPSS versión 24. Los resultados se presentaron en tablas y gráficos estadísticos, a fin de observar de manera rápida las características de la muestra de estudio, al igual que se utilizó las medidas estadísticas de tendencia central y la Prueba Estadística de Chi Cuadrado, las cuales nos facilitó la verificación de la plantación de nuestras hipótesis.

### **Hipótesis estadística:**

Ho: No existe relación significativa entre gestión del talento humano y la atención al usuario de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, periodo 2018.

Ha: Existe relación significativa entre gestión del talento humano y la atención al usuario de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, periodo 2018.

**Regla de decisión:**

Si Valor  $p > 0.05$ , se acepta la Hipótesis Nula (Ho)

Si Valor  $p < 0.05$ , se rechaza la Hipótesis Nula (Ho). Y, se acepta Ha

**Prueba Estadística de Independencia Chi Cuadrado:**

La prueba de independencia Chi-cuadrado, nos permite determinar si existe una relación entre dos variables categóricas. Es necesario resaltar que esta prueba nos indica si existe o no una relación entre las variables, pero no indica el grado o el tipo de relación; es decir, no indica el porcentaje de influencia de una variable sobre la otra o la variable que causa la influencia. En las pruebas de independencia se utiliza el formato de la tabla de contingencia, y por esa razón a veces se le llama prueba de tabla de contingencia, o prueba con tabla de contingencia.

Dicha tabla muestra todas las posibles combinaciones de categorías, o contingencias, que explican su nombre. A la suma de todas las razones que se puedan construir al tomar la diferencia entre cada frecuencia observada y esperada, en una tabla de contingencia, elevándola al cuadrado, y luego dividiendo esta desviación cuadrada entre la frecuencia esperada, se le llama estadístico ji cuadrada.

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^k \frac{(n_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}} \quad \text{con } (k-1)(r-1) \text{ grados de libertad.}$$

## **2.6. Aspectos éticos**

En el presente estudio, se consideró las normas internacionales de formato de estilo de redacción APA en su sexta edición, es decir se consideró todas las referencias bibliográficas y sus respectivas citas de las investigaciones revisadas durante la investigación; el mismo autor del estudio se responsabiliza por los contenidos y la base teórica de la cual se compone el mencionado trabajo. Así mismo, se guardó estricta confidencialidad en cuanto a las identidades de los sujetos de la muestra a fin de evitar un condicionamiento.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Relación entre gestión del talento humano y la atención al usuario de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, periodo 2018.

Para el análisis de la relación entre las variables gestión del talento humano y la atención al usuario, se aplicó la prueba de independencia Chi-cuadrado con el 95% de confianza; por lo que se desarrolló la siguiente hipótesis estadística.

##### Hipótesis estadística:

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre gestión del talento humano y la atención al usuario de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, periodo 2018.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre gestión del talento humano y la atención al usuario de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, periodo 2018.

**Tabla 1**

*Tabla de contingencia de las variables gestión del talento humano y atención al usuario*

Gestión del talento humano	Atención al usuario			Total
	Mala	Regular	Buena	
Ineficiente	9	1	0	10
Regular	0	19	4	23
Eficiente	0	3	7	10
Total	9	23	11	43

**Fuente:** Base de datos del cuestionario elaborado por el autor. SPSS VER. 21

**Interpretación:** En la tabla 1, podemos observar el cruce de respuestas de las variables, esta tabla de contingencia tiene como objetivo establecer la prueba Chi cuadrado y ver si existe asociación significativa entre las variables gestión del talento humano y atención al usuario, del cruce de respuestas podemos indicar que cuando existe una gestión del talento humano de nivel regular también el nivel de atención al usuario será regular en mayor frecuencia o viceversa.

**Tabla 2**

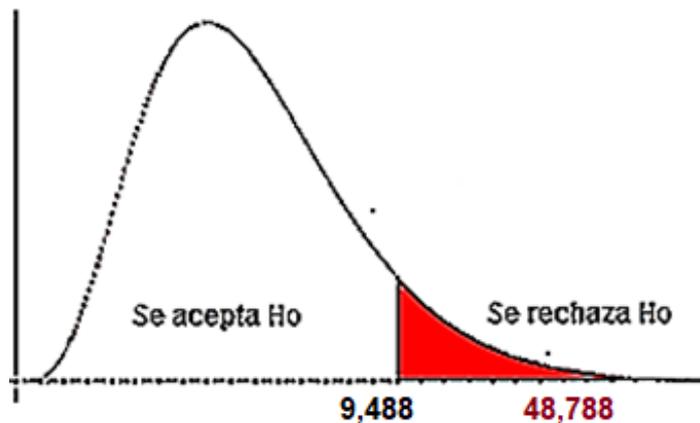
*Resultados Chí Cuadrado de las variables gestión del talento humano y atención al usuario*

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	48,788 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitudes	46,954	4	,000
Asociación lineal por lineal	27,006	1	,000
N de casos válidos	43		

a. 5 casillas (55,6%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 2,09.

*Fuente:* Base de datos del cuestionario elaborado por el autor. SPSS VER. 21

**Interpretación:** A través de la prueba de independencia Chi Cuadrado a nuestros datos, se conoció que el resultado encontrado para Chi-cuadrado de Pearson es de: ( $X^2=48,788$ ), la cual fue notablemente mayor al Chí tabular con 4 grados de libertad (9,488), hallándose un valor de  $p = .000 < 0,05$  (bilateral), corroborando el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alternativa.



**Figura 1.** Zona de aceptación probabilística – Chí Cuadrado de las variables gestión del talento humano y atención al usuario

*Fuente:* Base de datos del cuestionario elaborado por el autor

**Interpretación:** Como el Chí Cuadrado de Pearson ( $X^2=48,788$ ) es notablemente mayor que el Chi tabular con 4 grados de libertad (9,488) y se sitúa en el rango de probabilidad de rechazo, por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula con un 95% de confianza y aceptamos que las variables gestión del talento humano y atención al usuario son dependientes, de esta manera hay relación significativa entre ellas;

posteriormente podemos dar la respuesta de la hipótesis planteada que: Existe relación significativa entre gestión del talento humano y la atención al usuario de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, periodo 2018.

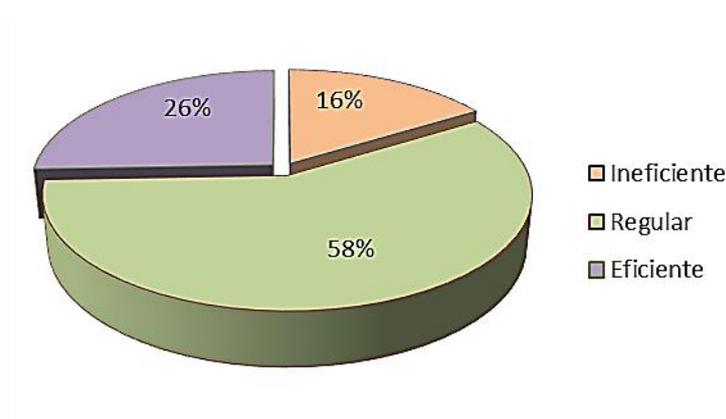
### 3.2. Gestión del talento humano percibida por los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, periodo 2018.

**Tabla 3**

*Gestión del talento humano en su dimensión admisión del personal*

Escala	Intervalo	Nº	%
Ineficiente	5 a 8	7	16%
Regular	9 a 12	25	58%
Eficiente	13 a 15	11	26%
Total		43	100%

*Fuente:* Base de datos del cuestionario elaborado por el autor



**Figura 2.** *Gestión del talento humano en su dimensión admisión del personal (%)*

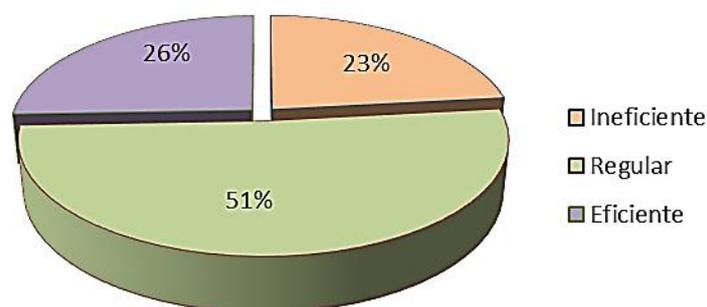
*Fuente:* Base de datos del cuestionario elaborado por el autor

**Interpretación:** La tabla 3 y figura 2 muestra el número y porcentaje de trabajadores administrativos nombrados de la Municipalidad Provincial de San Martín - Tarapoto en el periodo 2018, según escala valorativa de la variable gestión del talento humano en su dimensión admisión del personal, donde se puede observar: 7 trabajadores encuestados que representan el 16% manifestaron que el proceso de admisión del personal en la Municipalidad Provincial de San Martín es ineficiente, 25 trabajadores (58%) que tuvieron la mayor frecuencia de respuesta lo calificaron como regular, solo 11 trabajadores (26%) lo calificaron como eficiente.

**Tabla 4***Gestión del talento humano en su dimensión desarrollo del personal*

Escala	Intervalo	N°	%
Ineficiente	5 a 8	10	23%
Regular	9 a 12	22	51%
Eficiente	13 a 15	11	26%
Total		43	100%

*Fuente:* Base de datos del cuestionario elaborado por el autor

**Figura 3.** *Gestión del talento humano en su dimensión desarrollo del personal (%)*

*Fuente:* Base de datos del cuestionario elaborado por el autor

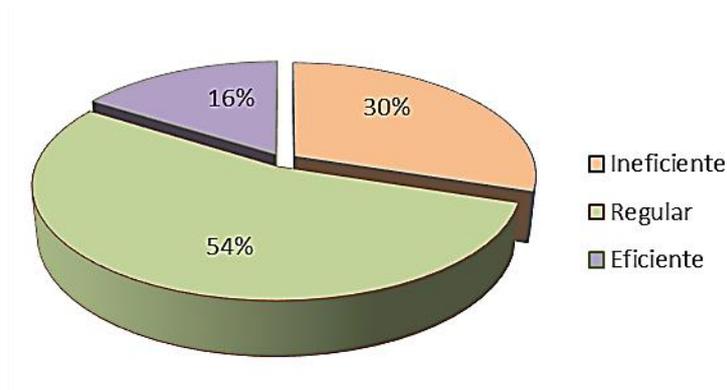
**Interpretación:** La tabla 4 y figura 3 muestra el número y porcentaje de trabajadores administrativos nombrados de la Municipalidad Provincial de San Martín - Tarapoto en el periodo 2018, según escala valorativa de la variable gestión del talento humano en su dimensión desarrollo del personal, donde se puede observar: 10 trabajadores encuestados que representan el 23% manifestaron que el proceso de desarrollo del personal de la Municipalidad Provincial de San Martín es ineficiente, 22 trabajadores (51%) que tuvieron la mayor frecuencia de respuesta lo calificaron como regular, solo 11 trabajadores (26%) lo calificaron como eficiente.

**Tabla 5***Gestión del talento humano en su dimensión compensación al personal*

Escala	Intervalo	N°	%
Ineficiente	5 a 8	13	30%

Regular	9 a 12	23	54%
Eficiente	13 a 15	7	16%
Total		43	100%

*Fuente:* Base de datos del cuestionario elaborado por el autor



**Figura 4.** *Gestión del talento humano en su dimensión compensación al personal (%)*

*Fuente:* Base de datos del cuestionario elaborado por el autor

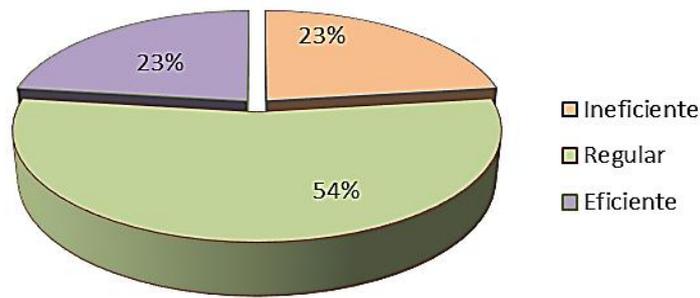
**Interpretación:** La tabla 5 y figura 4 muestra el número y porcentaje de trabajadores administrativos nombrados de la Municipalidad Provincial de San Martín - Tarapoto en el periodo 2018, según escala valorativa de la variable gestión del talento humano en su dimensión compensación al personal, donde se puede observar: 13 trabajadores encuestados que representan el 30% manifestaron que la Municipalidad Provincial de San Martín cuenta con un ineficiente sistema de compensación del personal laboral, 23 trabajadores (54%) que tuvieron la mayor frecuencia de respuesta lo calificaron como regular, solo 7 trabajadores (16%) lo calificaron como eficiente el sistema de compensación del personal laboral.

**Tabla 6**

*Gestión del talento humano percibida por los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín*

Escala	Intervalo	Nº	%
Ineficiente	15 a 25	10	23%
Regular	26 a 36	23	54%
Eficiente	37 a 45	10	23%
Total		43	100%

*Fuente:* Base de datos del cuestionario elaborado por el autor



**Figura 5.** *Gestión del talento humano percibida por los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín (%)*

*Fuente:* Base de datos del cuestionario elaborado por el autor

**Interpretación:** La tabla 6 y figura 5 muestra el número y porcentaje de trabajadores administrativos nombrados de la Municipalidad Provincial de San Martín - Tarapoto en el periodo 2018, según escala valorativa de la variable gestión del talento humano, donde se puede observar en promedio: 10 trabajadores encuestados que representan el 23% consideraron que la gestión del talento humano en la Municipalidad Provincial de San Martín es de un nivel ineficiente, 23 trabajadores (54%) que tuvieron la mayor frecuencia de respuesta consideraron que es de un nivel regular, solo 10 trabajadores (23%) consideraron que es de un nivel eficiente.

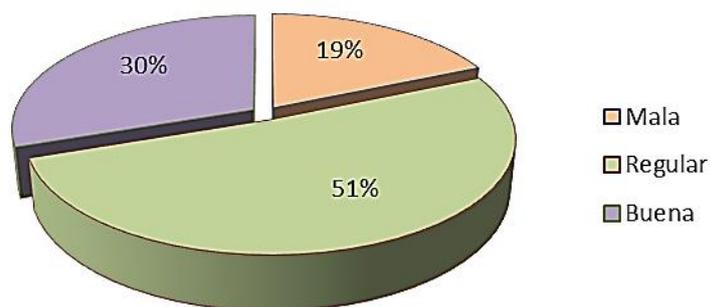
### 3.3. Nivel de atención al usuario que muestran los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, periodo 2018.

**Tabla 7**

*Atención al usuario en su dimensión fiabilidad*

Escala	Intervalo	N°	%
Mala	5 a 8	8	19%
Regular	9 a 12	22	51%
Buena	13 a 15	13	30%
Total		43	100%

*Fuente:* Base de datos del cuestionario elaborado por el autor



**Figura 6.** Atención al usuario en su dimensión fiabilidad (%)

*Fuente:* Base de datos del cuestionario elaborado por el autor

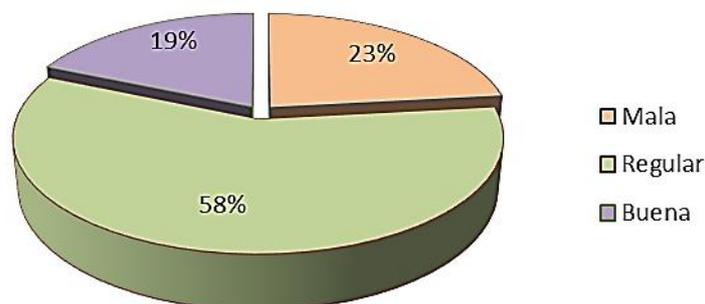
**Interpretación:** La tabla 7 y figura 6 muestra el número y porcentaje de trabajadores administrativos nombrados de la Municipalidad Provincial de San Martín - Tarapoto en el periodo 2018, según escala valorativa de la variable atención al usuario en su dimensión fiabilidad, donde se puede observar: 8 trabajadores que representan el 19% mostraron tener una fiabilidad mala de atención al usuario en la Municipalidad Provincial de San Martín, 22 trabajadores (51%) que tuvieron la mayor frecuencia de respuesta calificaron con un nivel regular, solo 13 trabajadores (30%) calificaron con una fiabilidad buena.

**Tabla 8**

*Atención al usuario en su dimensión capacidad de respuesta*

Escala	Intervalo	N°	%
Mala	5 a 8	10	23%
Regular	9 a 12	25	58%
Buena	13 a 15	8	19%
Total		43	100%

*Fuente:* Base de datos del cuestionario elaborado por el autor



**Figura 7.** Atención al usuario en su dimensión capacidad de respuesta (%)

*Fuente:* Base de datos del cuestionario elaborado por el autor

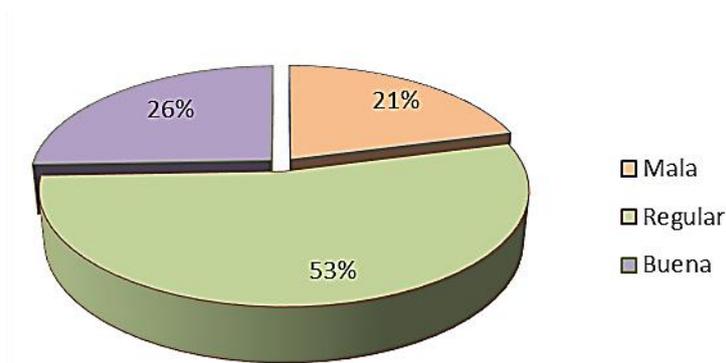
**Interpretación:** La tabla 8 y figura 7 muestra el número y porcentaje de trabajadores administrativos nombrados de la Municipalidad Provincial de San Martín - Tarapoto en el periodo 2018, según escala valorativa de la variable atención al usuario en su dimensión capacidad de respuesta, donde se puede observar: 10 trabajadores que representan el 23% mostraron tener una mala capacidad de respuesta de atención al usuario en la Municipalidad Provincial de San Martín, 25 trabajadores (58%) que tuvieron la mayor frecuencia de respuesta calificaron con un nivel regular, solo 8 trabajadores (19%) calificaron con una capacidad de respuesta de atención al usuario buena.

**Tabla 9**

*Atención al usuario en su dimensión empatía*

Escala	Intervalo	N°	%
Mala	5 a 8	9	21%
Regular	9 a 12	23	53%
Buena	13 a 15	11	26%
Total		43	100%

*Fuente:* Base de datos del cuestionario elaborado por el autor



**Figura 8.** Atención al usuario en su dimensión empatía (%)

*Fuente:* Base de datos del cuestionario elaborado por el autor

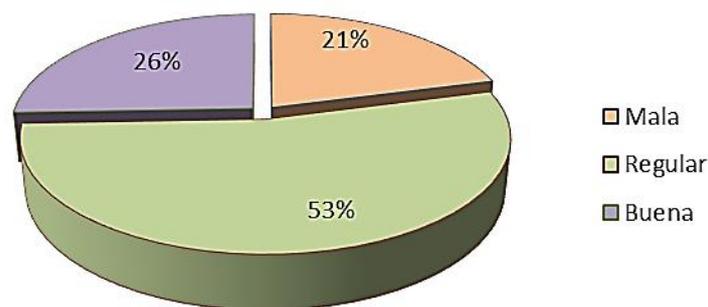
**Interpretación:** La tabla 9 y figura 8 muestra el número y porcentaje de trabajadores administrativos nombrados de la Municipalidad Provincial de San Martín - Tarapoto en el periodo 2018, según escala valorativa de la variable atención al usuario en su dimensión empatía, donde se puede observar: 9 trabajadores que representan el 21% mostraron tener una mala empatía en atención al usuario en la Municipalidad Provincial de San Martín, 23 trabajadores (53%) que tuvieron la mayor frecuencia de respuesta calificaron con un nivel regular, solo 11 trabajadores (26%) calificaron con una empatía en atención al usuario buena.

**Tabla 10**

*Atención al usuario que muestran los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín*

Escala	Intervalo	Nº	%
Mala	15 a 25	9	21%
Regular	26 a 36	23	53%
Buena	37 a 45	11	26%
Total		43	100%

*Fuente:* Base de datos del cuestionario elaborado por el autor



**Figura 9.** Atención al usuario que muestran los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín (%)

*Fuente:* Base de datos del cuestionario elaborado por el autor

**Interpretación:** La tabla 10 y figura 9 muestra el número y porcentaje de trabajadores administrativos nombrados de la Municipalidad Provincial de San Martín - Tarapoto en el periodo 2018, según escala valorativa de la variable atención al usuario, donde se puede observar en promedio: 9 trabajadores que representan el 21% mostraron tener una mala atención al usuario en la Municipalidad Provincial de San Martín, 23 trabajadores (53%) que tuvieron la mayor frecuencia de respuesta calificaron con un nivel regular, solo 11 trabajadores (26%) calificaron con una atención al usuario buena.

### **3.4. Relación entre admisión del personal de la gestión del talento humano con la atención al usuario en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, periodo 2018.**

Para el análisis de la relación entre admisión del personal de la gestión del talento humano con la atención al usuario, se aplicó la prueba de independencia Chi-cuadrado con el 95% de confianza; por lo que se desarrolló la siguiente hipótesis estadística.

#### **Hipótesis estadística:**

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre admisión del personal de la gestión del talento humano y la atención al usuario de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, periodo 2018.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre admisión del personal de la gestión del talento humano y la atención al usuario de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, periodo 2018.

**Tabla 11.**

*Tabla de contingencia de la dimensión admisión del personal de la gestión del talento humano con la atención al usuario*

Admisión del personal	Atención al usuario			Total
	Mala	Regular	Buena	
Ineficiente	6	1	0	7
Regular	3	20	2	25
Eficiente	0	2	9	11
Total	9	23	11	43

*Fuente:* Base de datos del cuestionario elaborado por el autor. SPSS VER. 21

**Interpretación:** En la tabla 11, podemos observar el cruce de respuestas de la tabla de contingencia, esta tabla tiene como objetivo establecer la prueba Chí cuadrado y ver si existe asociación significativa entre la dimensión admisión del personal de la gestión del talento humano con la atención al usuario, del cruce de respuestas podemos indicar que cuando existe un proceso de admisión del personal de nivel regular también el nivel de atención al usuario será regular en mayor frecuencia o viceversa.

**Tabla 12**

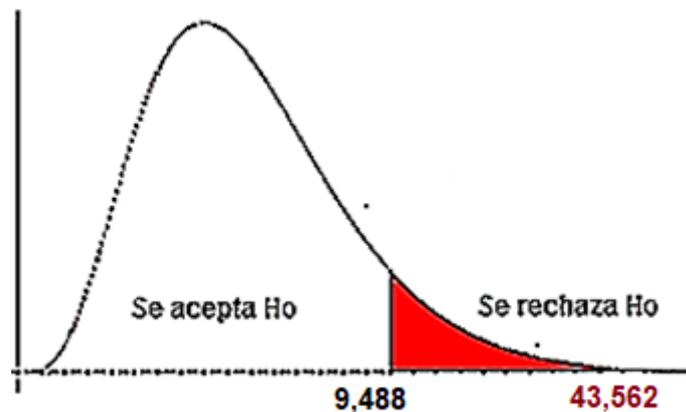
*Resultados Chí Cuadrado de la dimensión admisión del personal de la gestión del talento humano con la atención al usuario*

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	43,562 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitudes	39,004	4	,000
Asociación lineal por lineal	26,265	1	,000
N de casos válidos	43		

a. 5 casillas (55,6%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 1,47.

*Fuente:* Base de datos del cuestionario elaborado por el autor. SPSS VER. 21

**Interpretación:** A través de la prueba de independencia Chi Cuadrado a nuestros datos, se conoció que el resultado encontrado para Chi-cuadrado de Pearson es de: ( $X^2=43,562$ ), la cual fue notablemente mayor al Chí tabular con 4 grados de libertad (9,488), hallándose un valor de  $p = .000 < 0,05$  (bilateral), corroborando el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alternativa.



**Figura 10.** Zona de aceptación probabilística – Chí Cuadrado de la dimensión admisión del personal de la gestión del talento humano con la atención al usuario

*Fuente:* Base de datos del cuestionario elaborado por el autor

**Interpretación:** Como el Chí Cuadrado de Pearson ( $X^2=43,562$ ) es notablemente mayor que el Chi tabular con 4 grados de libertad (9,488) y se sitúa en el rango de probabilidad de rechazo, por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula con un 95% de confianza y aceptamos que la dimensión admisión del personal con la atención al usuario son dependientes y de esta manera hay relación significativa entre ellas; posteriormente podemos dar la respuesta de la hipótesis planteada que: Existe relación significativa entre admisión del personal de la gestión del talento humano y la atención al usuario de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, periodo 2018.

### **3.5. Relación entre desarrollo del personal de la gestión del talento humano con la atención al usuario en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, periodo 2018.**

Para el análisis de la relación entre desarrollo del personal de la gestión del talento humano con la atención al usuario, se aplicó la prueba de independencia Chi-

cuadrado con el 95% de confianza; por lo que se desarrolló la siguiente hipótesis estadística.

**Hipótesis estadística:**

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre desarrollo del personal de la gestión del talento humano y la atención al usuario en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, periodo 2018.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre desarrollo del personal de la gestión del talento humano y la atención al usuario en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, periodo 2018.

**Tabla 13**

*Tabla de contingencia de la dimensión desarrollo del personal de la gestión del talento humano con la atención al usuario*

Desarrollo del personal	Atención al usuario			Total
	Mala	Regular	Buena	
Ineficiente	7	3	0	10
Regular	2	18	2	22
Eficiente	0	2	9	11
Total	9	23	11	43

*Fuente:* Base de datos del cuestionario elaborado por el autor. SPSS VER. 21

**Interpretación:** En la tabla 13, podemos observar el cruce de respuestas de la tabla de contingencia, donde podemos indicar que cuando existe un desarrollo del personal de nivel regular también el nivel de atención al usuario será regular en mayor frecuencia o viceversa.

**Tabla 14**

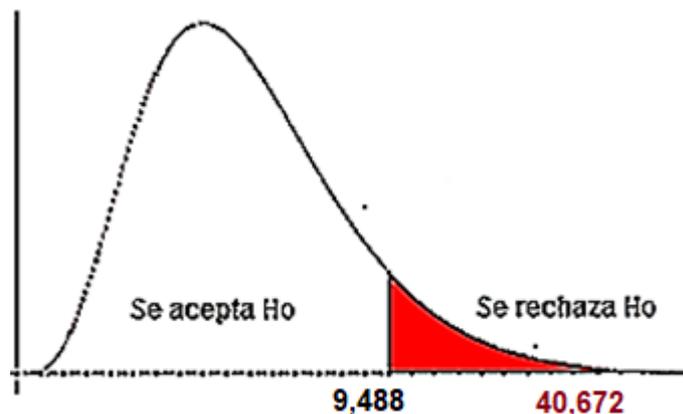
*Resultados Chi Cuadrado de la dimensión desarrollo del personal de la gestión del talento humano con la atención al usuario*

	Pruebas de chi-cuadrado		
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	40,672 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitudes	37,871	4	,000
Asociación lineal por lineal	25,599	1	,000

a. 5 casillas (55,6%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 2,09.

**Fuente:** Base de datos del cuestionario elaborado por el autor. SPSS VER. 21

**Interpretación:** A través de la prueba de independencia Chi Cuadrado a nuestros datos, se conoció que el resultado encontrado para Chi-cuadrado de Pearson es de: ( $X^2=40,672$ ), la cual fue notablemente mayor al Chí tabular con 4 grados de libertad (9,488), hallándose un valor de  $p = .000 < 0,05$  (bilateral), corroborando el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alternativa.



**Figura 11.** Zona de aceptación probabilística – Chí Cuadrado de la dimensión desarrollo del personal de la gestión del talento humano con la atención al usuario

**Fuente:** Base de datos del cuestionario elaborado por el autor

**Interpretación:** Como el Chí Cuadrado de Pearson ( $X^2=40,672$ ) es notablemente mayor que el Chí tabular con 4 grados de libertad (9,488) y se sitúa en el rango de probabilidad de rechazo, por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula con un 95% de confianza y aceptamos que la dimensión desarrollo del personal con la atención al usuario son dependientes y de esta manera hay relación significativa entre ellas; posteriormente podemos dar la respuesta de la hipótesis planteada que: Existe relación significativa entre desarrollo del personal de la gestión del talento humano y la atención al usuario en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, periodo 2018.

### 3.6. Relación entre compensación al personal de la gestión del talento humano con la atención al usuario en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, periodo 2018.

Para el análisis de la relación entre compensación al personal de la gestión del talento humano con la atención al usuario, se aplicó la prueba de independencia Chi-cuadrado con el 95% de confianza; por lo que se desarrolló la siguiente hipótesis estadística.

#### Hipótesis estadística:

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre compensación al personal de la gestión del talento humano y la atención al usuario en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, periodo 2018.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre compensación al personal de la gestión del talento humano y la atención al usuario en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, periodo 2018.

**Tabla 15**

*Tabla de contingencia de la dimensión compensación al personal de la gestión del talento humano con la atención al usuario*

Compensación al personal	Atención al usuario			Total
	Mala	Regular	Buena	
Ineficiente	9	3	1	13
Regular	0	18	5	23
Eficiente	0	2	5	7
Total	9	23	11	43

*Fuente:* Base de datos del cuestionario elaborado por el autor. SPSS VER. 21

**Interpretación:** En la tabla 15, podemos observar el cruce de respuestas de la tabla de contingencia, esta tabla tiene como objetivo establecer la prueba Chí cuadrado y ver si existe asociación significativa entre la dimensión compensación al personal de la gestión del talento humano con la atención al usuario, del cruce de respuestas podemos indicar que cuando existe un sistema de compensación del personal laboral de nivel

regular también el nivel de atención al usuario será regular en mayor frecuencia o viceversa.

**Tabla 16**

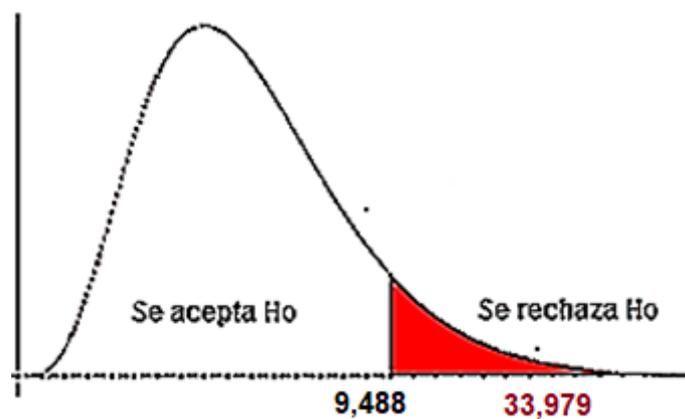
*Resultados Chí Cuadrado de la dimensión compensación al personal de la gestión del talento humano con la atención al usuario*

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	33,979 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitudes	33,919	4	,000
Asociación lineal por lineal	19,414	1	,000
N de casos válidos	43		

a. 6 casillas (66,7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 1,47.

*Fuente:* Base de datos del cuestionario elaborado por el autor. SPSS VER. 21

**Interpretación:** A través de la prueba de independencia Chi Cuadrado a nuestros datos, se conoció que el resultado encontrado para Chi-cuadrado de Pearson es de: ( $X^2=33,979$ ), la cual fue notablemente mayor al Chí tabular con 4 grados de libertad (9,488), hallándose un valor de  $p = .000 < 0,05$  (bilateral), corroborando el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alternativa.



**Figura 12.** Zona de aceptación probabilística – Chí Cuadrado de la dimensión compensación al personal de la gestión del talento humano con la atención al usuario

*Fuente:* Base de datos del cuestionario elaborado por el autor

**Interpretación:** Como el Chí Cuadrado de Pearson ( $X^2=33,979$ ) es notablemente mayor que el Chi tabular con 4 grados de libertad (9,488) y se sitúa en el rango de

probabilidad de rechazo, por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula con un 95% de confianza y aceptamos que la dimensión compensación al personal con la atención al usuario son dependientes y de esta manera hay relación significativa entre ellas; posteriormente podemos dar la respuesta de la hipótesis planteada que: Existe relación significativa entre compensación al personal de la gestión del talento humano y la atención al usuario en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, periodo 2018.

#### IV. DISCUSIÓN

A continuación, al ser este trabajo de tipo descriptivo correlacional se presenta la argumentación que surge del análisis de los resultados más relevantes del estudio:

En cuanto al objetivo general de la presente investigación, se determinó que existe relación significativa entre gestión del talento humano y la atención al usuario de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, periodo 2018; dado que se obtuvo la prueba de independencia chi cuadrado de Pearson (48,788) con 4 grados de libertad (9,488). Hallándose un valor de  $p = .000 < 0,05$  (bilateral), lo que demuestra un nivel de dependencia entre las variables gestión del talento humano y atención al usuario (Ver tabla 2). Similar resultado también lo encontramos en Meléndez, I. (2015) en su trabajo de investigación titulada “Relación entre gestión del talento humano y calidad de atención de los usuarios en los Centros de Desarrollo Integral de la Familia (CEDIF) – Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar (INABIF) Lima 2014”, quien concluyó que existe una relación directa entre la gestión del talento humano y calidad de atención a los usuarios, dado que se obtuvo una correlación de Spearman de 0.656 de nivel moderado con una significancia estadística de  $p=0.000$  al 95% de confianza. Asimismo, Reinoso, M. (2015), en su trabajo de investigación aplicado a pacientes del hospital Básico Píllaro, concluyó: que un modelo de gestión por competencias del talento humano permitirá la mejora de la calidad del servicio del hospital Básico Píllaro, dado que se obtuvo un  $\text{Chi}^2$  de Pearson (30.04) mayor al  $\text{Chi}^2$  tabular (3.84) con un nivel de significancia del 95%.

En cuanto al primer objetivo específico, sobre la gestión del talento humano percibida por los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, periodo 2018; se conoció que fue de un nivel regular con el 54%, ya que obtuvo la mayor frecuencia de respuesta por parte de los trabajadores administrativos encuestados (Ver tabla 6), por otro lado, la tabla 3 nos muestran un nivel regular de la admisión del personal de la gestión del talento humano que representa el 58%, el 16% fue ineficiente, solo un 26% fue eficiente. La tabla 4; nos muestran un nivel regular del desarrollo del personal de la gestión del talento humano que representa el 51%, el 23% fue ineficiente, solo un 26% fue eficiente. La tabla 5; nos muestran un nivel regular de la compensación al personal de la gestión del talento humano que representa el 54%,

el 30% fue ineficiente, solo un 16% fue eficiente. Todas las dimensiones mencionadas anteriormente influyen en la gestión del talento humano, es por ello que la investigación guarda relación con la investigación realizado por Reinoso, M. (2015) en su trabajo de investigación titulada “Gestión por competencias del talento humano y la calidad de servicio en el departamento de enfermería del Hospital Básico Píllaro”, donde llego a concluir que el personal de enfermería no cuenta con capacitación continua que este enfocada al servicio y al desarrollo de competencias, asimismo se constató que el sistema de gestión del talento humano en el departamento de enfermería posee limitaciones ya que no se encuentra estructurado en base a competencias sino más bien a criterios, careciendo de herramientas de gestión que permita satisfacer necesidades de los clientes internos como externos.

En cuanto al segundo objetivo específico, sobre el nivel de atención al usuario que muestran los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, periodo 2018; se conoció que fue de un nivel regular con el 53%, ya que obtuvo la mayor frecuencia de respuesta (Ver tabla 10), por otro lado, la tabla 7 nos muestran una fiabilidad de nivel regular de atención al usuario en la Municipalidad Provincial de San Martín por parte de los trabajadores (51%), el 19% fue mala, solo un 30% fue buena. La tabla 8; nos muestran una capacidad de respuesta de nivel regular de atención al usuario (58%), el 23% fue mala, solo un 19% fue buena. La tabla 9; nos muestran una empatía de nivel regular de atención al usuario (53%), el 21% fue mala, solo un 26% fue buena. Todas las dimensiones mencionadas anteriormente influyen en la atención al usuario, es por ello que la investigación guarda relación con la investigación realizado por Vera, A. (2014) en su trabajo de investigación titulada “Diseño de un programa de capacitación en calidad de atención al personal de enfermería y auxiliares administrativos. Hospital “Rafael Rodríguez Zambrano” Manta”, donde llego a concluir que no existe personal eficiente para la atención de los usuarios, dado que falta una reingeniería del personal por parte del departamento de talento humano a fin de que la distribución en los servicios sea de acuerdo a la producción y complejidad.

En cuanto al tercer objetivo específico, se determinó que existe relación significativa entre admisión del personal de la gestión del talento humano y la atención al usuario de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, periodo 2018; dado

que se obtuvo la prueba de independencia chi cuadrado de Pearson (43,562) con 4 grados de libertad (9,488). Hallándose un valor de  $p = .000 < 0,05$  (bilateral), lo que demuestra un nivel de dependencia de la dimensión admisión del personal de la gestión del talento humano con la atención al usuario (Ver tabla 12). Es por ello, que Noel, M., y Serna, Y. (2017) en su trabajo de investigación titulada “Gestión del talento humano y la calidad del servicio en hoteles tres estrellas del distrito de Zorritos - 2015”, concluyó que la gestión del talento humano es un factor crítico a la hora de mantener una ventaja competitiva, por ello en la primera etapa de incorporación de personal, se debe garantizar la disponibilidad del potencial humano, su comportamiento activo, creativo, motivado y comprometido con la misión y estrategia de la organización.

En cuanto al cuarto objetivo específico, se determinó que existe relación significativa entre desarrollo del personal de la gestión del talento humano y la atención al usuario en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, periodo 2018; dado que se obtuvo la prueba de independencia chi cuadrado de Pearson (40,672) con 4 grados de libertad (9,488). Hallándose un valor de  $p = .000 < 0,05$  (bilateral), lo que demuestra un nivel de dependencia de la dimensión desarrollo del personal de la gestión del talento humano con la atención al usuario (Ver tabla 14). De acuerdo a Chiavenato (2009), la dimensión desarrollo del personal no es solo darles información para que aprendan nuevos conocimientos, habilidades y destrezas, y se tornen más eficientes en lo que hacen, sino darles información básica para que aprendan nuevas actitudes, soluciones, ideas y conceptos que modifiquen sus hábitos y comportamientos y les permitan ser más eficaces en lo que hacen.

En cuanto al quinto objetivo específico, se determinó que existe relación significativa entre compensación al personal de la gestión del talento humano y la atención al usuario en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, periodo 2018; dado que se obtuvo la prueba de independencia chi cuadrado de Pearson (33,979) con 4 grados de libertad (9,488). Hallándose un valor de  $p = .000 < 0,05$  (bilateral), lo que demuestra un nivel de dependencia de la dimensión compensación al personal de la gestión del talento humano con la atención al usuario (Ver tabla 16). De acuerdo a Chiavenato (2009), la dimensión compensación al personal es uno de los procesos utilizados para incentivar a las personas y satisfacer sus necesidades

individuales más sentidas, incluyen remuneración, beneficios y servicios sociales. No obstante, Flores, G. (2017) en su trabajo de investigación titulada “Gestión del talento humano y el compromiso organizacional del personal de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2016”, concluyó que existe una correlación positiva fuerte entre la gestión del talento humano y el compromiso organizacional, dado que se obtuvo un coeficiente  $r = 0.821$  y  $r^2=0.674$ ; resultado que lleva a afirmar que la gestión del talento humano influye en un 67.4 % en el compromiso organizacional en la Municipalidad provincial de San Martín, 2016.

## V. CONCLUSIONES

Luego de presentar los resultados, interpretarlos y discutirlos, se concluye que:

- 5.1 Existe relación significativa entre gestión del talento humano y la atención al usuario de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, periodo 2018, dado que el Chi Cuadrado de Pearson ( $X^2=48,788$ ) es notablemente mayor que el Chi tabular con 4 grados de libertad (9,488), hallándose un valor de  $p = .000 < 0,05$  (bilateral), corroborando el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alternativa, y de esta manera las variables gestión del talento humano y atención al usuario son dependientes.
- 5.2 La gestión del talento humano percibida por los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, periodo 2018, fue de un nivel regular con el 54%, ya que obtuvo la mayor frecuencia de respuesta, mientras que el 23% de trabajadores consideraron que la gestión es ineficiente.
- 5.3 El nivel de atención al usuario que muestran los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, periodo 2018, fue de un nivel regular con el 53%, ya que obtuvo la mayor frecuencia de respuesta, mientras que el 26% de trabajadores tuvieron un nivel de atención buena.
- 5.4 Existe relación significativa entre admisión del personal de la gestión del talento humano y la atención al usuario de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, periodo 2018, dado que el Chi Cuadrado de Pearson ( $X^2=43,562$ ) es notablemente mayor que el Chi tabular con 4 grados de libertad (9,488), hallándose un valor de  $p = .000 < 0,05$  (bilateral), corroborando el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alternativa, y de esta manera la admisión del personal de la gestión del talento humano con la atención al usuario son dependientes.
- 5.5 Existe relación significativa entre desarrollo del personal de la gestión del talento humano y la atención al usuario en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, periodo 2018, dado que el Chi Cuadrado de Pearson

( $X^2=40,672$ ) es notablemente mayor que el Chi tabular con 4 grados de libertad (9,488), hallándose un valor de  $p = .000 < 0,05$  (bilateral), corroborando el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alternativa, y de esta manera el desarrollo del personal de la gestión del talento humano con la atención al usuario son dependientes.

- 5.6 Existe relación significativa entre compensación al personal de la gestión del talento humano y la atención al usuario en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, periodo 2018, dado que el Chi Cuadrado de Pearson ( $X^2=33,979$ ) es notablemente mayor que el Chi tabular con 4 grados de libertad (9,488), hallándose un valor de  $p = .000 < 0,05$  (bilateral), corroborando el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alternativa, y de esta manera la compensación al personal de la gestión del talento humano con la atención al usuario son dependientes.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- 6.1 Se recomienda al Sub Gerente de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de San Martín, reorganizar sus métodos de atención, en base a la contratación de las personas idóneas y que muestren simpatía y carisma al realizar sus actividades, tomando en cuenta que son la ventana a la sociedad y a la población como representantes.
- 6.2 Se recomienda a las autoridades de la institución municipal, que el nivel contratación y selección de personal en base a la gestión del talento humano debe ser muy exigente, para poder contar con las personas que mayor desenvolvimiento tienen en las funciones que se le asignen y así evitar disgustos en los procesos que la municipalidad brinda.
- 6.3 Se recomienda al Sub Gerente de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de San Martín, que el proceso de reclutamiento y el perfil de habilidades debe ser mejorado en cuanto a realizar un proceso de selección, capacitación y reclutamiento de los colaboradores adecuados, sin la existencia de nepotismo dentro de la institución.
- 6.4 Se recomienda al Sub Gerente de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de San Martín, que en base a la remuneración que el proceso de evaluación tiene que aplicarse de acuerdo a los lineamientos de cada área y poder determinar un nivel de rendimiento más adecuado en el manejo de meritocracia en la institución.
- 6.5 Se recomienda a las autoridades de la institución municipal realizar capacitaciones en base a la meritocracia y la gestión de talento humano se ejecute en tiempos cortos no mayores a tres meses. Y que se logre una formulación eficiente del trabajo y cumplimiento de funciones de cada uno de los trabajadores.
- 6.6 Se recomienda ejecutar planes de desarrollo de la gestión de recursos humanos en base a planes de carrera para un control de los trabajadores que se encuentren fiables y comprometidos con la institución.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Carrasco, S. (2012). *Atención al cliente en el proceso comercial*. España: Editorial Paraninfo.
- Córdova, L. (2015). *Calidad de atención y grado de satisfacción de los adultos mayores beneficiarios de Pensión 65 en el servicio de medicina, en la Provincia de Rioja – 2015* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Rioja, Perú. Recuperada de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13032/cordova\\_bl.pdf](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13032/cordova_bl.pdf)
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. (3ra. ed.). México: Editorial McGraw Hill.
- Dolan, L, Cabrera V., Jackson, E., Schuler, S. (2007). *Gestión de Recursos Humanos*. (3ra. ed.). España: McGraw-Hill/Interamericana.
- Estrada, E. (2017). *Calidad de atención y su relación con la satisfacción al usuario - Municipalidad distrital Rázuri, 2017* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperada de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11800/estrada\\_me.pdf](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11800/estrada_me.pdf)
- Flores, G. (2017). *Gestión del talento humano y el compromiso organizacional del personal de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2016* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. Recuperada de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6128/Flores\\_AGB.pdf](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6128/Flores_AGB.pdf)
- Galvis, L., & Cárdenas, N. (2016). *Gestión del talento humano en el sector público en Colombia*. Revista Apuntes de Administración, 1(1), (20-28).
- Inca, K. (2015). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en la municipalidad Provincial de Andahuaylas* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú. Recuperada de <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/232/22-2015-EPAE-%20Inca%20Allcahuaman-Gertion%20del%20talento%20huamano.pdf>
- Leyton, M. (2018). *Gestión del talento humano en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de San Borja, año 2017* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperada de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14801/Leyton\\_FMG.pdf](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14801/Leyton_FMG.pdf)
- Meléndez, I. (2015). *Relación entre gestión del talento humano y calidad de atención de los usuarios en los Centros de Desarrollo Integral de la Familia (CEDIF) –*

- Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar (INABIF) Lima 2014.* Universidad César Vallejo, Perú. Recuperada de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6021/Mel%c3%a9ndez\\_GIA.pdf](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6021/Mel%c3%a9ndez_GIA.pdf)
- Montoya, E. (2013). *Gestión del talento humano y la calidad de servicio del Centro de Salud Área 1 de Santa Elena año 2013* (Tesis de pregrado). Universidad Estatal Península de Santa Elena, Ecuador. Recuperada de <http://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/969>
- Muñoz, L. (2015). *Análisis del desarrollo de la Gestión del Talento Humano y la incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital del IESS de Babahoyo* (Tesis de maestría). Universidad Técnica de Babahoyo, Ecuador. Recuperada de [dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/2050/1/T-UTB-CEPOS-MAE-000044.pdf](http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/2050/1/T-UTB-CEPOS-MAE-000044.pdf)
- Nieva, L. (2014). *Satisfacción del usuario externo y tipo de administración CLAS y no CLAS de la Micro Red de Salud Chilca, Huancayo - 2013* (Tesis de maestría). Universidad Nacional del Centro del Perú. Recuperada de <http://www.revistaagora.com/index.php/cieUMA/article/download/40/40>
- Noel, M., & Serna, Y. (2017). *Gestión del talento humano y la calidad del servicio en hoteles tres estrellas del distrito de Zorritos - 2015* (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Tumbes, Perú. Recuperada de <http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/UNITUMBES/89/TESIS%20-%20NOEL%20Y%20SERNA.pdf>
- Orozco, E. (2018). *Gestión de talento humano y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2018* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperada de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/20083/OROZCO\\_AE.pdf](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/20083/OROZCO_AE.pdf)
- Osorio, J. (2015). *Gestión del talento humano y la calidad de servicio en el Minimarket Adonay del distrito de Andahuaylas - 2015* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional José María Arguedas, Perú. Recuperada de [http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/256/Jakelin\\_Osorio\\_Tesis\\_Titulo\\_2016.pdf](http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/256/Jakelin_Osorio_Tesis_Titulo_2016.pdf)
- Paz, R. (2005). *Servicio al cliente: la comunicación y la calidad del servicio en la atención al cliente*. España: Ideas propias Editorial S.L.

- Reinoso, M. (2015). *Gestión por competencias del talento humano y la calidad de servicio en el departamento de enfermería del Hospital Básico Píllaro* (Tesis de maestría). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Recuperada de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/13269/1/MG-GP-2513.pdf>
- Robbins, S. (2003). *Comportamiento Organizacional*. España: Editorial Prentice Hall.
- Rosales, N. (2015). *Gestión del potencial humano y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pedro de Andahuaylas, Agencia Principal, Apurímac - 2015* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional José María Arguedas, Perú. Recuperada de [http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/260/Nely\\_Rosales\\_Tesis\\_Titulo\\_2016.pdf](http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/260/Nely_Rosales_Tesis_Titulo_2016.pdf)
- Ruiz, R. (2017). *Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2016* (Tesis de maestría). Escuela de Posgrado, Universidad César Vallejo, Perú. Recuperada de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1597/ruiz\\_pr.pdf](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1597/ruiz_pr.pdf)
- Vera, A. (2014). *Diseño de un programa de capacitación en calidad de atención al personal de enfermería y auxiliares administrativos. Hospital "Rafael Rodríguez Zambrano" Manta* (Tesis de maestría). Universidad de Guayaquil, Ecuador. Recuperada de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/1036/1/TESIS%20DE%20%20MAESTRIA%20EN%20GERENCIA%20Y%20ADMINISTRACION%20DE%20SALUD.pdf>

# **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de Consistencia

Título: “Gestión del talento humano y atención al usuario de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2018”

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿De qué manera se relaciona la gestión del talento humano con la atención al usuario de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, periodo 2018?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Cómo es percibida la gestión del talento humano por los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, periodo 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel de atención al usuario que muestran los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, periodo 2018?</p> <p>¿De qué manera se relaciona la admisión del personal de la gestión del talento humano con la atención</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar el grado de relación que existe entre gestión del talento humano y la atención al usuario de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, periodo 2018.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Describir la gestión del talento humano percibida por los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, periodo 2018.</p> <p>Identificar el nivel de atención al usuario que muestran los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, periodo 2018.</p> <p>Conocer el grado de relación que existe entre admisión del personal de la gestión del talento humano con la</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Hi: Existe relación significativa entre gestión del talento humano y la atención al usuario de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, periodo 2018.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>H<sub>1</sub>: La gestión del talento humano percibida por los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, periodo 2018 es eficiente.</p> <p>H<sub>2</sub>: El nivel de atención al usuario que muestran los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, periodo 2018 es buena.</p> <p>H<sub>3</sub>: Existe relación significativa entre admisión del personal de la gestión del talento humano y la atención al usuario de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, periodo 2018.</p>	<p>La técnica que se utilizó para la recolección y registro de la información para ambas variables (Gestión del talento humano y atención al usuario) fue la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario. La escala de medición para dicho instrumento es una escala Likert, esta escala permitió tener mayor objetividad de las respuestas en las dimensiones de cada variable estudiada. La variable gestión del talento humano estuvo conformada por un total de 15 ítems, la cual es la suma de los ítems de cada dimensión: Admisión del personal</p>

<p>al usuario de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martin, periodo 2018?</p> <p>¿De qué manera se relaciona el desarrollo del personal de la gestión del talento humano con la atención al usuario de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martin, periodo 2018?</p> <p>¿De qué manera se relaciona la compensación al personal de la gestión del talento humano con la atención al usuario de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martin, periodo 2018?</p>	<p>atención al usuario en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martin, periodo 2018.</p> <p>Conocer el grado de relación que existe entre desarrollo del personal de la gestión del talento humano con la atención al usuario en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martin, periodo 2018.</p> <p>Conocer el grado de relación que existe entre compensación al personal de la gestión del talento humano con la atención al usuario en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martin, periodo 2018.</p>	<p>H4: Existe relación significativa entre desarrollo del personal de la gestión del talento humano y la atención al usuario en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martin, periodo 2018.</p> <p>H5: Existe relación significativa entre compensación al personal de la gestión del talento humano y la atención al usuario en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martin, periodo 2018.</p>	<p>(5 ítems), Desarrollo del personal (5 ítems) y Compensación al personal (5 ítems); mientras que la variable atención al usuario tuvo un total de 15 ítems, conformada por la sumatoria de los ítems de cada dimensión: Fiabilidad (5 ítems), Capacidad de respuesta (5 ítems) y Empatía (5 ítems).</p>
--	---	--	---

## Instrumentos de recolección de datos

### A. Cuestionario sobre gestión del talento humano en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2018

Buenos días, el presente cuestionario tiene por objetivo evaluar la Gestión del talento humano en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2018. Para lo cual se le pide que conteste de manera objetiva las preguntas indicadas, marcando con una (X) en el recuadro que crea conveniente, teniendo en cuenta la siguiente escala:

1= Inadecuada

2= Poco adecuada

3= Adecuada

<b>Gestión del talento humano</b>			
<b>Admisión del personal</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
1.- El reclutamiento del personal que realiza la MPSM para fines de labor pública es:			
2.- La selección del personal que realiza la MPSM para fines de labor pública es:			
3.- Los talleres de inducción al personal que realiza la MPSM para fines de labor pública es:			
4.- Los puestos de cargos de confianza en la MPSM con relación a la labor que ejercen es:			
5.- Los procesos de admisión a los diferentes puestos de trabajo en la MPSM, es:			
<b>Desarrollo del personal</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
6.- Las capacitaciones al personal que realiza la MPSM para fines de desarrollo personal es:			
7.- El perfil de habilidades con relación a la profesión de los trabajadores de la MPSM es:			
8.- Las relaciones interpersonales de los trabajadores en la MPSM, es:			
9.- El apoyo al desarrollo profesional de los empleados en la MPSM es:			
10.- La comodidad y el entorno laboral en la MPSM para fines de desarrollo personal, es:			
<b>Compensación al personal</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
11.- La remuneración económica al personal que labora en la MPSM es:			
12.- La motivación al personal de parte de la MPSM es:			
13.- Los planes de carrera pública que establece la MPSM, es:			
14.- Los planes de contingencia para la protección de los derechos laborales en la MPSM, es:			
15.- Las certificaciones e incentivos que otorga la MPSM a sus trabajadores es:			

**B. Cuestionario sobre atención al usuario de los trabajadores de la Municipalidad  
Provincial de San Martín, 2018**

Buenos días, el presente cuestionario tiene por objetivo evaluar la atención al usuario de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2018. Para lo cual se le pide que conteste de manera objetiva las preguntas indicadas, marcando con una (X) en el recuadro que crea conveniente, teniendo en cuenta la siguiente escala:

1= Ineficiente

2= Poco eficiente

3= Eficiente

<b>Atención al usuario</b>			
<b>Fiabilidad</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
1.- La atención sin diferencia al público en las instalaciones de la MPSM, es:			
2.- La atención al usuario en el horario publicado de la MPSM, es:			
3.- La solución a los problemas administrativos del usuario en la MPSM, es:			
4.- El profesionalismo que refleja los trabajadores de la MPSM hacia los usuarios, es:			
5.- Las instalaciones como los servicios varios en la MPSM, es:			
<b>Capacidad de respuesta</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
6.- La orientación del servicio hacia el usuario en la MPSM, es:			
7.- La asistencia al usuario en los procesos necesarios en la MPSM, es:			
8.- El Servicio en el tiempo promedio de los trámites administrativos en la MPSM, es:			
9.- La labor que cumple según función de los empleados en la MPSM, es:			
10.- Los tiempos en los trámites documentarios en la MPSM, es:			
<b>Empatía</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
11.- La comunicación durante la atención al usuario en la MPSM, es:			
12.- La cortesía y amabilidad en el trato al usuario en la MPSM, es:			
13.- La satisfacción del usuario en su atención a los trámites en la MPSM, es:			
14.- La solución a las interrogantes del usuario en la MPSM, es:			
15.- Las capacitaciones a los trabajadores sobre atención al usuario en la MPSM, es:			

¡GRACIAS!

# Validación de instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Ramírez García Gustavo.  
Institución donde labora : Docente UCV  
Especialidad : Metodólogo  
Instrumento de evaluación : Cuestionario para medir la variable Gestión del Talento Humano.  
Autor (s) del instrumento (s) : Arianna Araceli Cachique Puyo.

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable; en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.....				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					43	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

*Las categorías investigativas son coherentes con las dimensiones e indicadores, por lo que procede su aplicación.*

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.3 (Buena)

Terapoto, 28 de setiembre de 2018

Dr. Gustavo Ramírez García  
DNI. 01109463



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Ramírez García Gustavo.

Institución donde labora : Docente UCV

Especialidad : Metodólogo

Instrumento de evaluación : Ficha de evaluación para medir la variable Atención al Usuario

Autor (s) del instrumento (s) : Arianna Araceli cachique Puyo.

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.			X		
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					11.4	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

## IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

*El instrumento es aplicable y a que las categorías presentadas sus características.*

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 11.4 (Buena)

Tarapoto, 28 de setiembre de 2018

  
 -----  
 Dr. Gustavo Ramírez García  
 DNI. 01109463



### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Torres Delgado Wilson  
 Institución donde labora : Docente Universidad Nacional de San Martín  
 Especialidad : MSC. Ciencias Económicas  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario para medir la variable Gestión del Talento Humano.  
 Autor (s) del instrumento (s) : Arianna Araceli Cachi Puyo.

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.....				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					28 + 15	43

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

*El instrumento se encuentra listo para su aprobación.*

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

43

Tarapoto, 28 de setiembre de 2018

*Wilson Torres Delgado*  
 Msc. Wilson Torres Delgado  
 Licenciado en Estadística  
 COESPE 380



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Torres Delgado Wilson  
 Institución donde labora : Docente Universidad Nacional de San Martín  
 Especialidad : MSC. Ciencias Económicas  
 Instrumento de evaluación : Ficha de evaluación para medir la variable Atención al Usuario  
 Autor (s) del instrumento (s) : Arianna Araceli Cachique Puyo.

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				Y	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					46	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

## IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

*El instrumento se encuentra listo para su aprobación.*

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

46

Tarapoto, 28 de setiembre de 2018

  
 Msc. Wilson Torres Delgado  
 Licenciado en Estadística  
 COESPE 380



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Hugo Hidaigo García  
 Institución donde labora : Municipalidad Provincial de San Martín  
 Especialidad : MG. Ingeniero Civil  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario para medir la variable Gestión del Talento Humano.  
 Autor (s) del instrumento (s) : Arianna Araceli Cachique Puyo.

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable; en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.....				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					44	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

## III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

*El instrumento se encuentra listo para su aplicación*

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.4

Tarapoto, 28 de setiembre de 2018

  
 Mg. Hugo Hidaigo García  
 INGENIERO CIVIL  
 CIP. 175673



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Hugo Hidalgo García

Institución donde labora : Municipalidad Provincial de San Martín

Especialidad : MG. Ingeniero Civil

Instrumento de evaluación : Ficha de evaluación para medir la variable Atención al Usuario

Autor (s) del instrumento (s) : Arianna Araceli cachique Puyo.

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						46

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

## IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

*El instrumento se encuentra listo para su aplicación*

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

46

Tarapoto, 28 de setiembre de 2018



## Anexo 4. Índice de confiabilidad

Variable: Gestión del talento humano

### *Resumen del procesamiento de los casos*

		N	%
Casos	Válidos	15	100,0
	Excluidos	0	0,0
	Total	15	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Tabla 1 – SPSS ver 24

### *Estadísticos total-elemento*

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
ITEM1	20,00	15,571	,877	,797
ITEM2	19,93	19,210	,206	,842
ITEM3	20,13	15,838	,853	,800
ITEM4	20,07	17,924	,519	,825
ITEM5	20,00	19,429	,157	,845
ITEM6	20,07	19,352	,179	,843
ITEM7	20,00	15,571	,877	,797
ITEM8	20,00	19,143	,221	,841
ITEM9	19,87	16,695	,641	,815
ITEM10	19,93	19,210	,206	,842
ITEM11	20,27	19,210	,283	,837
ITEM12	20,27	18,067	,617	,821
ITEM13	19,93	17,210	,526	,824
ITEM14	20,07	17,924	,519	,825
ITEM15	20,00	19,429	,157	,845

Fuente: Tabla 1 – SPSS ver 24

A través del Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

*Nivel de confiabilidad del coeficiente alfa de Cronbach*

Rango	Nivel
0,9 – 1,0	Excelente
0,8 – 0,9	Muy bueno
0,7 – 0,8	Aceptable
0,6 – 0,7	Cuestionable
0,5 – 0,6	Pobre
0,0 – 0,5	No aceptable

Fuente: George y Mallery (2003)

*Coeficiente Alfa de Cronbach - Estadísticos de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,837	15

Fuente: Tabla 1 – SPSS ver 24

La tabla nos muestra como el índice del alfa de Cronbach (0,837) es mayor a 0,80 entonces podemos calificarlo como "Muy bueno" y dar fiabilidad al instrumento de medición: Cuestionario sobre la gestión del talento humano en la Municipalidad Provincial de San Martín.

Variable: Atención al usuario

*Resumen del procesamiento de los casos*

		N	%
Casos	Válidos	15	100,0
	Excluidos	0	0,0
	Total	15	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Tabla 5 – SPSS ver 24

*Estadísticos total-elemento*

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
ITEM1	20,27	18,067	,844	,829
ITEM2	20,27	21,638	,242	,863
ITEM3	20,33	20,095	,597	,846
ITEM4	20,53	20,552	,624	,846
ITEM5	20,20	19,743	,512	,850
ITEM6	20,33	21,667	,242	,862
ITEM7	20,27	18,067	,844	,829
ITEM8	20,27	21,067	,366	,857
ITEM9	20,13	19,410	,584	,845
ITEM10	20,20	22,600	,041	,872
ITEM11	20,33	20,095	,597	,846
ITEM12	20,27	21,638	,242	,863
ITEM13	20,27	18,067	,844	,829
ITEM14	20,33	20,095	,597	,846
ITEM15	20,27	21,638	,242	,863

Fuente: Tabla 5 – SPSS ver 24

A través del Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

*Nivel de confiabilidad del coeficiente alfa de Cronbach*

Rango	Nivel
0,9 – 1,0	Excelente
0,8 – 0,9	Muy bueno

0,7 – 0,8	Aceptable
0,6 – 0,7	Cuestionable
0,5 – 0,6	Pobre
0,0 – 0,5	No aceptable

Fuente: George y Mallery (2003)

*Coefficiente Alfa de Cronbach - Estadísticos de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,859	15

Fuente: Tabla 5 – SPSS ver 24

La tabla nos muestra como el índice del alfa de Cronbach (0,859) es mayor a 0,80 entonces podemos calificarlo como "Muy bueno" y dar fiabilidad al instrumento de medición: Cuestionario sobre la atención al usuario de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín.

## Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación

 **MUNICIPALIDAD PROVINCIAL  
DE SAN MARTÍN**

Tarapoto, 09 de noviembre del 2018

**CARTA N° 154-2018-ORH-GAF-MPSM.**  
SEÑORITA CPC:  
ARIANNA ARACELI CACHIQUE PUYO  
SERVIDOR MUNICIPAL  
MPSM.-

**ASUNTO** : Brinda facilidades para trabajo de tesis  
**Ref.** : CARTA reg. 16363-2018

Grato es dirigirme a usted, para saludarle cordialmente y en atención al documento de la referencia, comunicarle que se le brinda las facilidades a partir de la fecha para realizar trabajo de investigación tema "Gestión Del Talento Humano y Atención al Usuario de los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín 2018" trabajo que le permitirá obtener el grado académico de Magister en Gestión Pública, Cualquier coordinación dirigirse a la Oficina de Recursos Humanos.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,

  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE  
SAN MARTÍN  
*Gregorio Cervellón Díaz*  
DIRECTOR GENERAL DE RECURSOS HUMANOS

GOCD/J (E) ORH-MPSM  
Lia/sec.  
c.c  
Archivo

Jr. Gregorio Delgado N° 280, Tarapoto  
www.mpsm.gob.pe  
(042) 522351 / mpsm@mpsam.gob.pe

Autorización para la publicación electrónica de la tesis



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICATION ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Cachique Puyo Arianna Araceli

D.N.I. : 43019800

Domicilio : Jr. Perú N° 1415 - Tarapoto

Teléfono : Fijo : ..... Móvil 945537721

E-mail : acachiquep@hotmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : .....

Escuela : .....

Carrera : .....

Título : .....

Tesis de Posgrado

Maestría  Doctorado

Grado : Maestra .....

Mención : Gestión Pública .....

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Cachique Puyo Arianna Araceli

Título de la tesis:

"Gestión del talento humano y atención al usuario de los trabajadores de la  
Municipalidad Provincial de San Martín, 2018"

Año de publicación : 2019

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha : 07 de febrero 2019

# Informe de originalidad

feedback studio | TESIS | /0

Todas las fuentes

Coincidencia 1 de 21

cybertesis.unmsm.edu...	Fuente de Internet	1 %
prezi.com	Fuente de Internet: 33 URL	1 %
asesorias.cuautilan2.u...	Fuente de Internet: 2 URL	1 %
repository.unimilitar.ed...	Fuente de Internet: 3 URL	1 %
dspace.uah.es	Fuente de Internet	1 %
dspace.usc.es	Fuente de Internet	1 %
web.udl.es	Fuente de Internet	1 %
senecca.uab.es	Fuente de Internet: 2 URL	1 %
repositorio.autonoma.e...	Fuente de Internet	1 %

Excluir fuentes

21

ESCUELA DE POSGRADO  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Gestión del talento humano y atención al usuario de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2018"

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA  
EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR  
H: Arianna Araceli Caebique Puyó

ASESOR  
Dr. Gustavo Ramírez García

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN  
Administración del Talento Humano

TARAPOTO – PERÚ  
2018

Página: 1 de 86 | Número de palabras: 17617 | Text-only Report | High Resolution | Activado

## Acta de aprobación de originalidad



### ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

El Dr. GUSTAVO RAMÍREZ GARCIA, ha revisado la tesis del estudiante **Br. ARIANNA ARACELI CACHIQUE PUYO** titulada “**Gestión del Talento Humano y Atención al Usuario de los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2018**” constato que la misma tiene un índice de similitud de 21% verificable en el reporte de originalidad del programa TURNITIN.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 20 de febrero del 2019

  
-----  
**Dr. Gustavo Ramírez García**  
 **DNI. 01109463**  
**CPPe. 0348647**

## Autorización de la versión final del Trabajo de Investigación



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

**Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara**

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

**Arianna Araceli Cachique Puyo**

INFORME TITULADO:

**“Gestión del talento humano y atención al usuario de los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2018”**

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

**Maestra en Gestión Pública**

SUSTENTADO EN FECHA: 22 de enero del 2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por mayoría

  
Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara  
DIRECTORA DE INVESTIGACIÓN  
UCV - TARAPOTO