



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión del talento humano y el servicio de atención al  
cliente externo de la Municipalidad Provincial de  
Yarowilca – 2016**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Br. Edson Cabrera Cecilio

**ASESOR:**

Dr. Martín Manuel Grados Vásquez

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión y Calidad

**PERÚ – 2017**

**Página del Jurado**

.....  
Presidente

.....  
Secretario

.....  
Dr. Martín Manuel Grados Vásquez  
Vocal

## **DEDICATORIA**

A mis padres Honorata y Nilo y a mis hermanos por su incondicional apoyo dentro del proceso de mi formación profesional.

**Edson**

## **AGRADECIMIENTO**

Al Dr. César Acuña Peralta, Presidente fundador de la Universidad “César Vallejo” de Trujillo, Institución que me permitió a descubrir los más profundos anhelos de la noble misión de ser maestra comprometida con la realidad y poder ser agente multiplicadora del desarrollo cultural y social de mi comunidad, mi región y mi país.

Agradezco de manera especial a los maestros y maestras de la universidad, quienes con sus sabias enseñanzas, tuvieron la gentileza de desplegar conocimientos a favor de mi persona y de mis colegas, hasta cristalizar mis anhelos de ser una profesional en el campo de la administración de la educación.

**El autor**

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada: Gestión del talento humano y el servicio de atención al Cliente externo en la Municipalidad Yarowilca – 2016, con la finalidad establecer el grado de dependencia o relación entre la gestión del talento humano y el servicio de atención de la municipalidad indicada, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado académico de Magister en Gestión Pública.

La presente tesis consta de siete capítulos principales:

El primer capítulo se refiere a la introducción, donde se referencia los antecedentes y fundamentación científica, justificación, problema, hipótesis y objetivos.

El segundo, trata del marco metodológico, que contiene las variables y su operacionalización, metodología, tipo de estudio, diseño, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos.

El tercer capítulo se refiere a los resultados, el cuarto a la discusión, el quinto a las conclusiones, el sexto a las recomendaciones y el séptimo a las referencias bibliográficas. Finalmente se tiene los anexos.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación

**El Autor**

## ÍNDICE

<b>PÁGINAS PRELIMINARES</b>	<b>Pág.</b>
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
<b>RESUMEN</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>x</b>
<b>I: INTRODUCCIÓN</b>	
1.1 Realidad problemática	11
1.2 Trabajos previos	13
1.3 Teorías relacionadas al tema	17
1.4 Formulación del problema	27
1.5 Justificación del estudio	28
1.6 Hipótesis	28
1.7 Objetivos	28
<b>II: MÉTODO</b>	
2.1 Diseño de investigación	30
2.2 Variables, operacionalización	30
2.3 Población y muestra	32
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	33
2.5 Métodos de análisis de datos	34
2.6 Aspectos éticos	34
<b>III: RESULTADOS</b>	
3.1 Descripción de los resultados	35
3.2 Prueba de hipótesis	50
<b>IV: DISCUSIÓN</b>	<b>55</b>
<b>V: CONCLUSIONES</b>	<b>58</b>
<b>VI: RECOMENDACIONES</b>	<b>60</b>

<b>VII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>61</b>
--	-----------

## **ANEXOS**

ANEXO N° 01: Instrumentos	65
ANEXO N° 02: Validez de los instrumentos	67
ANEXO N° 03: Matriz de consistencia	73
ANEXO N° 04: Constancia que acredita la realización del estudio	74

## **ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS**

Tabla N° 01: Gestión del talento humano en la Municipalidad Yarowilca–2016	35
Gráfico N° 01: Gestión del talento humano en la Municipalidad Yarowilca–2016	35
Tabla N° 02: Conocimiento de los trabajadores de la Municipalidad Yarowilca–2016	36
Gráfico N° 02: Conocimiento de los trabajadores de la Municipalidad Yarowilca–2016	36
Tabla N° 03: Innovación en los trabajadores de la Municipalidad Yarowilca–2016	37
Gráfico N° 03: Innovación en los trabajadores de la Municipalidad Yarowilca–2016	38
Tabla N° 04: Actitud en los trabajadores de la Municipalidad Yarowilca–2016	39
Gráfico N° 04: Innovación en los trabajadores de la Municipalidad Yarowilca–2016	39
Tabla N° 05: Responsabilidad social en los trabajadores de la Municipalidad Yarowilca–2016	40
Gráfico N° 05: Responsabilidad social en los trabajadores de la Municipalidad Yarowilca–2016	40
Tabla N° 06: Servicio de atención al Cliente externo de la Municipalidad Yarowilca– 2016	41
Gráfico N° 06: Servicio de atención al Cliente externo de la Municipalidad Yarowilca– 2016	41

## RESUMEN

La presente investigación descriptiva correlacional titulada: Gestión del talento humano y el servicio de atención al Cliente externo en la Municipalidad Yarowilca – 2016 , con la finalidad establecer el grado de relación entre la gestión del talento humano y el servicio de atención de la municipalidad indicada.

La investigación es no experimental, aplicada con un enfoque cuantitativo de tipo correlacional con un diseño descriptivo correlacional. Se tomó como población a los usuarios del Municipio Provincial de Yarowilca y como muestra no probabilística a 58 usuarios que concurren a realizar algún trámite a las oficinas del indicado municipio. La técnica utilizada fue la entrevista y como instrumento, se utilizaron dos fichas de entrevista para medir a cada una de las variables investigadas como son la gestión del talento humano y el servicio de atención, así como a sus dimensiones. Dichos instrumentos fueron validados por expertos y la confiabilidad se realizó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach.

El resultado principal indica que existe relación significativa entre la Gestión del Talento Humano y el Servicio de Atención en la Municipalidad Provincial de Yarowilca – 2015, ya que al realizar la prueba de hipótesis el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.798 y se encuentra dentro de una valoración alta y positiva considerable del mismo modo el significado bilateral (0,000) es menor que el error estimado (0,05), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Del mismo modo el promedio de la gestión del talento humano se ubica en mala con 23 puntos de un total de 56 y el servicio de atención se ubica también en mala con 26 puntos de un total de 64.

**Palabras clave:** Gestión, talento humano, servicio de atención, conocimiento, innovación, actitud, responsabilidad social.

## **ABSTRACT**

This descriptive correlational research entitled: Human Resource Management and service in Yarowilca Municipality-2016, in order to establish the degree of relationship between talent management and service of the said municipality.

The research is not experimental, applied explanatory correlational nature of a descriptive correlational design. population was taken as users of the Provincial Municipality of Yarowilca as non-probabilistic sample to 58 users who went to do any paperwork offices in said municipality. The technique used was the interview and as a tool, two pieces of interview were used to measure each of the variables investigated such as talent management and service, as well as their dimensions. These instruments were validated by experts and reliability was performed using Cronbach's alpha coefficient.

The main result indicates that there is significant relationship between Human Resource Management and Service in the Provincial Municipality of Yarowilca - 2015 as the testing of hypotheses the correlation coefficient has a value of 0.798 and is within high and positive evaluation just as the meaning bilateral (0.000) is less than the estimated error (0.05), so the null hypothesis is rejected and the research hypothesis is accepted. Similarly the average human talent management lies in bad with 23 points from a total of 56 and the service is also located in bad with 26 points out of 64.

**Keywords:** management, human talent, service, knowledge, innovation, attitude, social responsibility.

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1 Realidad problemática**

Los países en vías de desarrollo en el presente milenio han sufrido en retraso social y tecnológico considerable, especialmente en el sector público, que no tiene la capacidad suficiente para satisfacer la demanda de los usuarios que solicitan un servicio de atención, es decir, no han planificado convenientemente el crecimiento demográfico y la apertura de la era del conocimiento en un mundo competitivo y globalizado. Estos cambios especialmente tecnológicos son muy importantes puesto que los servicios se consideran bastante importantes y son indispensables y necesarios para toda la comunidad, pues de ella depende en gran manera, el crecimiento integral de un país.

Como fruto de estos cambios y exigencias sociales todos los gobiernos hacen esfuerzos para descentralizar todos los sectores públicos en los aspectos, económicos, político, judicial, etc. Así mismo el gobierno ha logrado desarrollar gobiernos regionales, gobiernos locales que brinda este servicio pero debido a la serie de situaciones problemáticas que los rodean, estos gobiernos locales tienen deficiencias, ya que les impide en algunos casos ofrecer a la comunidad una atención eficiente que cumplan con las expectativas de cada ser humano. Un aspecto que merma potencialmente la buena gestión indudablemente son los problemas de corrupción y desconocimiento de los funcionarios en aspectos importantes sobre todo el manejo presupuestal y financiero

Algunas Municipalidades del país como entes de gobierno local tienen una serie deficiencias y demasiados problemas referente a la calidad del servicio que ofertan a los clientes o a los usuarios, que es muy evidente y percibida por las personas que acuden a esta institución. Pero este problema desencadena una serie de otros problemas como la poca confiabilidad que ofrecen, la falta de empatía, la falta de capacidad de respuesta, malos elementos tangibles reflejada en una estructura obsoleta, sin un buen mantenimiento y oficinas incomodas tanto para los trabajadores

como para los usuarios, aspectos que afectan en gran medida el servicio de atención y provocar cierto malestar en los potenciales usuarios, dispuestos a asistir a la Municipalidad para realizar algún trámite administrativo.

El personal administrativo es otro de los condicionantes que tienen que ver con la calidad que perciben los clientes o usuarios, dado que en muchas ocasiones no cuentan con conocimiento de los áreas y la falta de actitud para satisfacer la demanda de la comunidad; que sumado al tiempo que los usuarios tienen que esperar, producen un problema mayor, debido a que el personal desconoce de sus funciones y la falta de innovación ; se tiene como consecuencia que en algunas ocasiones los trabajadores alarguen el tiempo de atención y con esto provocan una demora en la atención a los usuarios próximos.

La municipalidad de Yarowilca se encuentra funcionando como tal a partir del 09 de junio de 1995. Antes era Municipalidad Distrital de Chavinillo, que pertenecía a la provincia de Dos de Mayo. Luego de una larga trayectoria esta Municipalidad 20 años de vida institucional.

La calidad de los servicios que presta la Municipalidad Provincial de Yarowilca que es objeto de nuestro estudio, no es de calidad, se da de forma no adecuada, acentuándose más el malestar de los vecinos en estos últimos años, los problemas y reclamos son siempre permanentes, existen muchas quejas de incapacidad de los trabajadores y se evidencia poca preparación para el ejercicio de sus funciones y a pesar de ello no se hace nada para especializarlos y capacitarlos. Este hecho se debe también a que existe demasiada rotación de trabajadores en las áreas y también trabajadores nuevos que se van incorporando cada cuatro años tiempo que dura el mandando de alcaldía, puesto que el alcalde entrante siempre contrata otros trabajadores para reemplazar a los que no se les contrata y estos contratos lamentablemente obedece a situaciones partidarias o de compadrazgo que no permite una mejora cualitativa del servicio que se brinda.

Según los responsables de imagen institucional de la municipalidad existe una planificación, conocimiento y organización así mismo responsabilidad social, pero lamentablemente existe inconformismo y rechazo a algunos

trabajadores de la municipalidad por la ineficacia e ineficiencia por la atención que brindan.

Sin embargo no es suficiente la atención que se ofrece a público ni completa debido especialmente a la falta y escasa capacitación que tiene el personal, puesto que muchas veces en algunos casos son puestos por favores partidarios

En este contexto el problema se enfoca en la ineficiente gestión del talento humano por los factores ya anotados y que directamente incide en la calidad de servicio que presta la Municipalidad de Yarowilca.

## **1.2 Trabajos previos**

La presente investigación se basó en los siguientes antecedentes:

### **Internacionales:**

Vivas (2013) en su tesis: “La gestión del talento humano y la prestación del servicio de televisión por cable en la ciudad de Tulcán”, concluye que un sector de los usuarios o personas del servicio al cliente reportan su conformidad con el servicio así como con la atención, sin embargo existen otro sector de usuarios que muestran disconformidad con el servicio y sobre todo con la atención, todo ello se debe principalmente porque el personal muestra poca cortesía y empatía en el trato y que el tiempo de espera es demasiado prolongado, generando descontento y malestar en los usuarios, es decir, el personal de atención al cliente no pone a disposición del usuario toda la información pertinente como pueden ser promociones, descuentos o aspectos relacionados al cumplimiento del pago de los servicios y que cuando los usuarios se acercan a cumplir con los pagos de los servicios no son tratados con la amabilidad del caso sin considerar que la sostenibilidad de la institución se debe fundamentalmente a la recaudación económica . Así también cuando existe alguna queja o sugerencia estas empresas no cuentan con un buzón de quejas o sugerencias, es decir, no cuentan también con un libro de reclamaciones como se estila en la actualidad.

García (2004). El autor concluye que la medición de la calidad técnica no se realiza mediante encuestas sino con indicadores como la supervivencia y la

alta calidad de vida, es decir, que la moderna concepción de la calidad asistencial debe considerar prioritariamente tanto los factores económicos como los tecnológicos y las relaciones.

### **Nacionales:**

González (2000). En su tesis doctoral concluye que las normas internas de administración de recursos humanos son limitantes para brindar una buena calidad de servicios, puesto que los procesos de planeamiento, selección, organización y desarrollo de la carrera administrativa

en muchos casos limitan de la calidad de los servicios, los procesos de planeamiento, selección, evaluación y desarrollo de la carrera administrativa se realizan sin una adecuada planificación que no permiten alcanzar los objetivos propuestos.

Habitualmente el personal es asignado de acuerdo a sus calificaciones y las necesidades institucionales, sin embargo, la mayoría del personal expresa insatisfacción y descontento por la gestión de los recursos humanos y considera limitaciones e incomodidades en las condiciones de trabajo. Se determinó también que las escasas habilidades, preferencias y escasez de las relaciones interpersonales de los jefes afectan el desempeño de los trabajadores. No existe el trabajo en equipo, existiendo también mal clima organizacional, donde la capacitación es inadecuada e insuficiente y casi no existe en todo el personal sobre todo en el administrativo

Bedoya (2003), en su tesis doctoral llega las siguientes conclusiones: La gestión de personas, en este nuevo paradigma, las personas dejan de ser simples recursos (humanos) organizacionales, éstas se consideran entes pensantes, es decir, son considerados como personas inteligentes, con habilidades, destrezas, capacidades, aspiraciones y percepciones propias con una capacidad de análisis, resolutive y ejecutiva. Por lo tanto la función de los recursos humanos está en un trance de cambio radical con la finalidad de que las organizaciones logren ventajas competitivas y tengan éxito empresarial. Así también los procesos de evaluación del desempeño

laboral han sufrido cambios abismales con la finalidad de adecuarse a espacios, contextos y escenarios estratégicos y modernos

Zedeyda (2002), en su tesis concluye que no se encontró de acuerdo a los resultados obtenidos evidencias para aceptar que la percepción de la calidad de la atención en el servicio de emergencia sea buena, además los usuarios perciben que los elementos tangibles del servicio de emergencia es de regular calidad. Del mismo modo existe una deficiencia marcada en las medidas de bioseguridad, del instrumental médico y la calidad de servicio de todas las áreas, que afectan indudablemente a la atención que requieren los pacientes. Así mismo los reportes de los encuestados indican que existe una necesidad urgente, de mejorar el mantenimiento especialmente la limpieza, se necesita una mejor iluminación, ventilación y la señalización de todos los ambientes, se debe mejorar que debe ir asociado a un buen trato, con una empatía adecuada y una calidez que se debe brindar permanentemente al usuario por su condición de salud que tienen.

### **Locales:**

Dávila (2015), en su tesis: La gestión estratégica y su relación con el proceso de reclutamiento del capital humano en los gobiernos locales de la Provincia de Huánuco, período 2013, concluye que: Existe una relación significativa entre la gestión estratégica y el proceso de reclutamiento del capital humano en los gobiernos locales de la provincia de Huánuco, ya que el coeficiente de correlación encontrado es de 0.783. Los enfoques teóricos estratégicos que se emplean en el proceso de reclutamiento del capital humano en los gobiernos locales de la provincia de Huánuco son ineficientes, ya que el 82% afirma que no se emplean estrategias adecuadas para el reclutamiento de personal y que la rotación del personal no toma en cuenta las categorías y los niveles remunerativos, el 73% afirma que el perfil del personal reclutado no se ajusta a las necesidades de los puestos, el 79% afirma que el reclutamiento de personal no se ajustan a las necesidades de la institución. Los sistemas de información utilizados por

los gobiernos locales son inadecuados, ya que el 7% de los investigados, afirma que la información se hace por Internet, que es el medio más adecuado, y los medios que más utilizan son los escritos (67%), que muy pocos lo conocen y por terceras personas (26%). El grado de relación entre el proceso de reclutamiento del capital humano y la planificación y organización estratégica de las municipalidades de la provincia de Huánuco es alto y significativo, ya que el coeficiente de correlación de Pearson encontrado es de 0.883. El grado de relación entre el proceso de reclutamiento del capital humano y la dirección estratégica de las municipalidades de la provincia de Huánuco, es alto y significativo, ya que el coeficiente de correlación de Pearson encontrado es de 0.807. El grado de relación entre el proceso de reclutamiento del capital humano y los sistemas de control de las municipalidades de la provincia de Huánuco, es alto y significativo, ya que el coeficiente de correlación de Pearson encontrado es de 0.901

Ortiz Meza, Walter (2007). La administración de los recursos humanos y la calidad de los servicios de la Municipalidad Provincial De Coronel Portillo 2005-2006. El estudio tuvo como objetivo conocer cuál es la relación entre la administración de los recursos humanos en la calidad de los servicios de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, la investigación fue de tipo aplicada y nivel descriptivo-explicativo, el mismo que conllevó a la aplicación de un adecuado plan a largo plazo, que reportarán una mayor rentabilidad, incrementando el número de clientes, captando mayores ingresos, mejorando la calidad del servicio al cliente, abarcando mercados en mayor espacio geográfico y reduciendo el tiempo de las transacciones con los clientes (usuarios) con la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

Godoy (2016), en su tesis de maestría concluye que: La relación entre la selección de personal y el desempeño laboral en FONCODES, Huánuco-2016, es muy alta y positiva, con un valor de 0.955. Del mismo modo en promedio la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral en dicha entidad tienen una valoración de regular con 60 y 55 puntos respectivamente de un total de 100. La relación entre la selección de

personal y el desempeño laboral en FONCODES, Huánuco-2016, es con un valor de 0.955. La relación entre la capacitación de personal y el desempeño laboral en FONCODES, Huánuco, es alta y positiva, ya que el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.963. La relación entre la evaluación de personal y el desempeño laboral en FONCODES, Huánuco-2016, con un valor de 0.964.

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

#### **1.3.1 Marco normativo**

Las municipalidades provinciales son órganos de gobierno local, de acuerdo a su ley orgánica están enmarcadas en brindar servicios relacionados al ornato público, embellecimiento de la ciudad.

Estas organizaciones, están instituidas y enmarcadas de acuerdo a lo Dispuesto por su Ley Orgánica de Municipalidades N° 27795. La gestión de los gobiernos locales se realiza por mandato constitucional por un periodo de 04 años, elegidas el concejo municipal y el alcalde por voto popular, de conformidad con la legislación electoral vigente.

Del mismo modo las municipalidades tienen las siguientes competencias:

- Planeación adecuada del desarrollo de su contexto de competencia, con la ejecución de planes y proyectos pertinentes.
- Determinación de su régimen de organización acorde con las normas legales vigentes;
- Elaborar, aprobar y ejecutar su presupuesto, en obras prioritarias previstas en sus planes de desarrollo
- Administrar con transparencia y honestidad sus bienes y rentas;
- Crear, modificar, suprimir o exonerar sus contribuciones, arbitrios y derechos, conforme a lo establecido en las normas;
- Regular, monitorear y evaluar el transporte colectivo, la circulación y el tránsito;

- Organizar, reglamentar y administrar los servicios públicos locales;
- Contratar con entidades públicas o privadas con preferencia las locales la atención de los servicios que no administran directamente.
- Exigir el cumplimiento de sus propias normas, para lo cual contará con Policía Municipal.

Estas competencias como lo establece la Ley indicada líneas arriba, tienen que ver directamente con el servicio que prestan dichos municipios, sin embargo en la práctica se nota que muchas veces hay vicios de corrupción en la contratación de personal, en contratar con otras entidades la atención de servicios que no administran donde se observa contratos preferentes que se inclinan por otros factores y dentro de las normas de un concurso de contrataciones, el transporte colectivo está completamente desordenado, no existe paraderos para los colectivos, muchos de los vehículos circulan sin autorización y sin un mantenimiento adecuado, los servicios públicos no están bien administrados, es decir, no existe voluntad política ni vecinal para hacer de la Municipalidad Provincial de Yarowilca un municipio que lidere el cumplimiento de lo que indica las normas pertinentes y que tienda al bienestar de sus vecinos.

Como se puede evidenciar todas estas competencias que están referidas a la gestión organizacional, financiera y del talento humano van a permitir de acuerdo al fehaciente cumplimiento de estas funciones dar un servicio de calidad al cliente externo que es el usuario que día a día recurre al municipio a realizar sus peticiones o consultar los problemas o viendo la seguridad y un buen ornato de su ciudad.

Esas competencias, indudablemente muchas veces no se cumplen a cabalidad perjudicando al cliente externo y no brindando un servicio de calidad, debido a una serie de factores siendo el más resaltante, la mala gestión del talento humano.

### **1.3.2 Marco teórico**

Según Urrieta (2008), la gestión del talento humano se refiere al manejo adecuado del personal llamado también colaboradores en una organización,

considerando que toda persona tiene algún habilidad, destreza o talento y precisamente la gestión trata de focalizar estas características de cada uno de los integrantes de la empresa para que de esta manera se ubica a cada quien en el cargo que posibiliten el desarrollo de sus talentos en forma eficaz y eficiente para el cumplimiento de las metas y objetivos organizacionales.

Con la aparición de paradigmas emergentes en todas las áreas y campos del conocimiento la gestión del talento humano ha cambiado radicalmente, por ejemplo el concepto de recursos humanos ha desaparecido, ya no se usa ni se debe mencionar, debido a la importancia que tiene y que representa el trabajador en las organizaciones, y que en la actualidad es considerado como un ser dotado de las características y dotes ya mencionados que hacen seres emprendedores, participativos, que generan aportes vitales para la sostenibilidad empresarial con actitudes reflexivas, resolutivas y ejecutivas

El Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, mantiene un programa formativo en las ciencias administrativas cuya finalidad es fortalecer y capacitar al talento humano para generar estrategias innovadores con la utilización de modelos emergentes de gestión de personal y con ello consecuentemente generarán el crecimiento sostenido de las organizaciones.

Según la teoría de Chiavenato, I. (2009), PhD en administración de empresas de la universidad de los Ángeles California, considera seis aspectos básicos en el área del talento humano cuya finalidad es buscar la productividad y rentabilidad de la organización.

La gestión del talento humano por lo tanto es un proceso que permite desarrollar e incorporar nuevos componentes al sistema laboral, desarrollando cualitativa y cuantitativamente el talento humano que existe en la organización. Por lo tanto la Gestión del Talento busca básicamente destacar e incentivar a aquellas personas con un alto potencial dentro de sus capacidades y competencias.

La gestión del talento es un proceso que surgió en la década de los 90 y continúa incorporándose en las empresas que impulsan el éxito donde el talento y las competencias de sus trabajadores son prioritarios. Es por ello

que las organizaciones que ponderan la gestión del talento humano y lo ponen en práctica son las que tienen vigencia y sostenibilidad en el espacio y en el tiempo. Se evidencia que la mayoría de empresas hacen todo lo imposible para retener y atraer a sus empleados con talento y habilidades acorde con los objetivos institucionales. Esta tarea es de día a día y no solo potestad del área o departamento de recursos humanos, sino que se debe comprometer a todas las áreas o departamentos y niveles de la organización. Para ello debe existir un trabajo en equipo con una comunicación fluida y con la información oportuna.

Las organizaciones que pretenden desarrollar el talento, tienen un proceso de integración de planes y procesos tendientes a buscar, atraer y reclutar candidatos calificados con formación y capacitación adecuada y competitiva.

El término, “gestión del talento” significa diversos aspectos dependiendo de la misión y visión de las organizaciones. Para muchos es gerenciar a personas de alto valor o capaces, mientras que para otros implica un manejo del talento en general, es decir, suponer que toda persona tiene algo de talento como lo explica la psicología del comportamiento pero que requiere ser descubierto, identificado y especificado. Atendiendo a este aspecto, la gestión del talento humano implica evaluaciones del desempeño referido al rendimiento y a la productividad, en contraposición al tratamiento tradicional que se consideraba el trabajo específico como una herramienta estándar como un indicador de la productividad del empleado. La nueva tendencia del talento también supone tratar el potencial del empleado, lo que considera su desempeño futuro desarrollando apropiadamente sus habilidades.

Las variables o aspectos más importantes de la gestión del talento dentro de una organización deben incluir la gestión del desempeño, el liderazgo, la planificación estratégica de los recursos humanos con la finalidad de identificar las brechas del talento y el reclutamiento.

La gestión del talento está asociada estrechamente a la gestión por competencias como uno de los paradigmas y estrategias innovadoras de este milenio. Dicha gestión por competencias debe considerar el aspecto

cognitivo, el aspecto actitudinal, procedimental así como las destrezas, habilidades, experiencia y rasgos personales (demostrados por comportamientos definidos).

Es el recurso humano un factor primordial de una empresa de servicio, dado que un equipo humano de calidad tiene preponderancia, tiene trascendencia, características que la competencia tendrá dificultades en igualarla o superarla, siendo los servicios una estrategia importante en la conectividad, y es la que genera diferencia entre empresa a empresa, puesto que la calidad de servicio que se oferta se entrelazan fuertemente con la amabilidad, cortesía, relaciones interpersonales, empatía de las persona o personas que lo dan, esto es lo que marca la diferencia y el punto de quiebre entre un servicio y otros de las mismas características.

Brown, A. (2005), afirma que el servicio personalizado es una acción interactiva ente los trabajadores y los clientes o usuarios de una organización, siendo la parte más visible que evidencia un servicio de calidad y de las actividades empresariales, y que es el indicador más visible para evaluar a la empresa

Por lo tanto como lo manifiesta Brown el servicio que se da al cliente o al usuario es un aspecto de suma y verdadera importancia en las expectativas de los usuarios a la organización, es por ello que es necesario que se realice una adecuada gestión del talento humano.

Jiménez, (2007) afirma que la empresa es un sistema integrado por un conjunto de subsistemas que interactúan entre sí, pero ligadas directamente a la estructura general de la organización, por lo tanto el talento humano no es un aspecto único que se debe considerar para el éxito empresarial sino que es un componente importante que debe ir en un engranaje con las otras dependencias o áreas.

En estos tiempos los escenarios por las cuales transitan las empresas se pueden considerar tres aspectos que son importantes por su trascendencia como son la globalización, el permanente cambio del contexto y la valoración del conocimiento.

En ese sentido las definiciones desgastadas que se usan como el término de recurso humano se fundamentan en considerar a la persona como un

repuesto de engranaje más en la maquinaria de la producción en contraposición a la consideración del alenteo como una palanca fundamental para el éxito de la empresa.

Por lo tanto el viejo concepto o término de recurso humano está orientado a catalogar a la persona como un instrumento, sin pensar que es el factor principal con sus competencias y habilidades que dan dinamismo a la empresa, por lo que debe usarse el término adecuado de talento humano

Se considera que cada persona está influenciada de muchas variables donde sus aptitudes y patrones de comportamientos son diversos y sobre todo personales. Por lo tanto si las instituciones se componen de personas, entonces el trato, la consideración u el conocimiento de las mismas es un aspecto básico para el éxito de las organizaciones.

La gestión que comienza a gestarse ahora, ya no se basa solo en la información y en la tecnología sino su columna vertebral descansa en una gestión adecuada y acertada de las personas que la integran. Hoy en día lo que las organizaciones necesitan es el emprendimiento, desterrar el miedo y vencer los desafíos, es decir, aventurarse a cambiar interiormente, innovar permanentemente, conociendo, dominando y transformando la realidad, para enfrentar el futuro entendiendo todos los aspectos de la empresa, así como su misión y visión.

Para ubicar el papel de la gestión del Talento Humano es necesario precisar y diferenciar algunos conceptos, así como el de administración general considerada como una disciplina que tiene por finalidad la satisfacción y el cumplimiento de los objetivos organizacionales mediante una estructura aparente pero principalmente con el esfuerzo y participación del personal bien organizado

Como se puede apreciar el esfuerzo humano juega un papel de suma importancia para el funcionamiento de cualquier organización, para ello se debe focalizar y prestar preferente atención y cuidado al talento humano.

En la práctica se evidencia muchos descontentos de los integrantes de una organización con su cargo actual o con el clima organizacional muchas veces por el autoritarismo o por las bajas remuneraciones, siendo una

preocupación permanente de los gerentes, por lo que éstos deben tener la capacidad de resolver esta problemática actuando como agentes claves en el uso de técnicas y estrategias así como la psicología del trabajo asociado a una inteligencia emocional con la finalidad de mejorar la productividad y mitigar la problemática laboral de la empresa.

La dirección y manejo del talento humano se compone de un conjunto de decisiones que tienen que ver con los trabajadores que determina una influencia decisiva en la eficacia de las organizaciones. Hoy en día los empleados tienen diferentes expectativas acerca de su desempeño en el puesto que están. Algunos desean colaborar en la dirección de sus puestos de trabajo y solicitan participar en las ganancias financieras de la organización; otros no marcan ninguna diferencia competitiva ni productiva para la organización, por lo que se debe rediseñar los puestos de trabajo y someterlos a una amplia información antes de realizar sus contratos, es decir, en el mundo laboral encontramos personal de todo tipo y el reclutamiento del talento humano es decisivo para contratar los empleados más idóneos para la empresa.

Toda persona tiene una filosofía de trabajo, una idiosincrasia personal, habilidades y destrezas diferentes. Sin embargo un factor importante y preponderante que moldean la filosofía de cada persona es la filosofía de la empresa sistematizada en la misión y visión y de lo que piensan los integrantes de la alta administración. Esta filosofía empresarial en muchos de los casos es implícita, que se evidencia por medio del comportamiento y acciones de sus funcionarios y que se irradia a toda la organización.

McGregor (1998), en su obra cumbre: El lado humano de las organizaciones presenta dos conjuntos antagónicos del talento humano que lo denomina teoría X y teoría Y; donde sostiene en la Teoría X que la persona tiene un rechazo propio inconsciente hacia el trabajo, evitándolo en todo momento si es posible. Debido a ello, los colaboradores dentro de una organización, son hasta ciertos puntos obligados, controlados, supervisados, monitoreados y hasta el extremo de ser amenazados con

descuentos o despidos para el cumplimiento de sus funciones a pesar de recibir una retribución monetaria.

En el otro extremo está la Teoría Y, que sostiene que la persona o colaborador dentro de una organización no rechaza inconscientemente el trabajo, es decir el rechazo no es inherente a la persona, no existiendo en ellos el control extremo, amenazas ni castigos para el cumplimiento de sus funciones dentro de la organización, se les considera como un colaborador promedio que tiene una preferencia de ser conducido o dirigido evitando de esta manera inconvenientes o contratiempos con la empresa.

En la Municipalidad Provincial de Yarowilca se nota que un porcentaje mayoritario de los trabajadores o colaboradores, se ubican dentro de la Teoría X, es decir, se nota resistencia al trabajo, al cumplimiento de sus funciones y deberes asignados por el contrato firmado o por la ley a la que pertenecen, repercutiendo en la calidad de servicio que brindan.

Mientras que Likert (1992), afirma que estas dos suposiciones o contradicciones se ponen de manifiesto en dos tipos básicos de sistemas de organización:

Donde en una de ellas no existe confianza por parte de la gerencia hacia los trabajadores, donde las decisiones y políticas organizacionales se realizan en las altas esferas con consenso de los demás, es decir la opinión de los colaboradores y demás miembros de la organización no son escuchados ni tomados en cuenta, del mismo modo los trabajadores cumplen sus funciones con temor, pensando en las amenazas y posibles despidos, no existe una comunicación, ni trato, ni control horizontal, sino vertical propia de organizaciones autoritarias y autocráticas.

En el otro sistema hasta cierto punto opuesto los funcionarios y directivos tienen confianza completa en sus colaboradores, las decisiones se toman en consenso y está descentralizada, existe una interacción de comunicación y amistad entre funcionarios y colaboradores.

Este sistema de organización son las que tienen vigencia en el tiempo y que todas las municipalidades deben tener y practicarla.

Además de estos dos factores indicados, existe otro - La necesidad de la motivación empresarial a los trabajadores, que marca también diferencias con las empresas competitivas, puesto que la motivación es un factor importante en la productividad de los trabajadores que deviene del cumplimiento adecuado de sus funciones.

Los servicios, son aspectos intangibles que se ofrecen a los clientes, que no son visibles, pero son percibidos por los usuarios y que están ligados o relacionados con los trabajadores o colaboradores que los proporcionan.

Podemos decir que la Calidad de Servicio es entonces; un instrumento competitivo que requiere una cultura organizativa cónsona, un compromiso de todos, dentro de un proceso continuo de evaluación y mejoramiento, para ganar la lealtad del cliente y diferenciarse de la competencia como estrategia de beneficio. La calidad de un producto o servicio, es la caracterización del artículo o servicio obtenido en el proceso de producción o servicio que determina el grado de su correspondencia con el conjunto de exigencias establecidas por los consumidores. Juran y Gryna (1999).

También los servicios se caracterizan por ser inseparables, puesto que éstos están ligados estrechamente a las personas o a las organizaciones y dependiendo cómo los servicios se entregan o se ofertan es lo que marca la diferencia entre los proveedores.

Cuando las clientes perciben que son atendidos convenientemente y tienen resultados óptimos de sus servicios los recomiendan, y esta publicidad que se llama boca a boca, es la más efectiva como una estrategia de marketing empresarial.

También el servicio tiene la característica de ser perecedero, en el tiempo, puesto que no se pueden almacenar, es decir, se vive el momento, el servicio es para un acto personal que conlleva a la satisfacción que son cualidades abstractas.

Al mismo, lo servicios no tienen propiedad, ya que siendo intangibles, no se emiten títulos de propiedad por el que se entrega. Normalmente se adquiere el derecho de recibir un servicio, más no la propiedad del bien; por ejemplo el servicio de agua, se adquiere el derecho del servicio de

recibir el agua potable domiciliario, pero no somos el servicio telefónico, usted adquiere el derecho de realizar y recibir ni dueños, ni socios ni tenemos un título de propiedad del agua, el dueño es otro, en algunos casos la empresa privada en otros la empresa pública que representa al Estado.

Sin embargo se debe aclarar que no siempre los servicios son intangibles, hay servicios tangibles como ocurre con las operaciones o transacciones comerciales, por ejemplo si uno pide en un local de expendio de comida que le vendan una vianda, en ese momento le están vendiendo un intangible, de una carta o lista que le ofertan, pero al momento que le ponen dicho pedido en su mesa, inmediatamente se convierte en un servicio tangible, material que se puede tocar, manipular y degustar.

Esteban (2005), indica que por su naturaleza los servicios se pueden clasificar en: Servicios de salud, servicios financieros, servicios profesionales, servicios educativos, servicios de hotelería, viajes y turismo servicios relacionados al deporte, arte y diversión y otros.

De acuerdo a su función los servicios se pueden clasificar en: Servicios de gestión y dirección empresarial, servicios de producción, reparación y mantenimiento, servicios de información y telecomunicaciones, servicios de investigación y estudios, servicios de personal o recurso humano, servicio de ventas y marketing y servicio operativos, limpieza y de seguridad.

Los servicios públicos son servicios que presta el Estado con la finalidad de satisfacer necesidades básicas indispensables para la vida y el desarrollo de los ciudadanos, entre estos se pueden identificar; los servicios básicos, los servicios de salud, servicios de educación, entre otros.

Ibarra (2009) considera tres características de los servicios públicos: La Necesidad, que nace de las necesidades insatisfechas de la población y de la decisión del Estado de declarar unos servicios como público y bajo su responsabilidad. Un ejemplo dentro del Estado ecuatoriano es la salud y la educación. La Entidad, que es la institución donde se presta el servicio, y la Sociabilidad, que es de carácter no lucrativo, es decir social de la

institución y por ende de los servicios que se prestan sin discriminación de sexo, raza, religión, etnia, u otros.

#### **1.4 Formulación del problema**

##### **Problema general.**

¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión del Talento Humano y el Servicio de Atención al Cliente externo en la Municipalidad de Yarowilca – 2016?

##### **Problemas específicos**

1. ¿Cuál es la relación que existe entre el conocimiento y el servicio de Atención al Cliente externo en la Municipalidad Provincial de Yarowilca – 2016?
2. ¿Cuál es la relación que existe entre la Innovación y el servicio de Atención al Cliente externo en la Municipalidad Provincial de Yarowilca – 2016?
3. ¿Cuál es la relación que existe entre la actitud y el Servicio de Atención al Cliente externo en la Municipalidad Provincial de Yarowilca – 2016?
4. ¿Cuál es la relación que existe entre la responsabilidad social y el Servicio de Atención al Cliente externo en la Municipalidad Provincial de Yarowilca – 2016?

#### **1.5 Justificación**

La presente investigación se justifica, ya que es necesario en razón que implementando un modelo de gestión del talento humano se aspira mejorar la calidad de servicio que ofrece la Municipalidad de Yarowilca.

La presente investigación es importante porque permitirá identificar las debilidades en las diferentes áreas de la institución y convertirlas en fortalezas con el fin de que el talento humano pueda brindar un servicio de calidad a los usuarios que día a día realiza diversos Trámites en dicha Municipalidad.

Este estudio es pertinente porque permitirá desarrollar una estrategia de calidad, para que el centro cumpla con todos los requisitos del Sistema

Administrativo, y además provea a los usuarios una excelente calidad en el servicio que se le brinda.

El beneficiario directo serán los pobladores que se reflejará en el servicio que reciben, y el beneficiario indirecto será el talento humano porque mejorando la calidad del servicio permitirá que el la Municipalidad cumpla con los estándares de calidad impuestos por el Sistema Administrativo y a su vez pueda mantener un programa de mejora continua que eleve su imagen.

Es necesario recalcar que el hecho de que este servicio algunas veces sea gratuito no significa que deba ser de baja calidad, porque la continua búsqueda de la calidad en el servicio perseguida por quienes lo ofrecen, para de esta manera satisfacer a quienes lo reciben sin importar el nivel social, puesto que la salud debe ser brindada de manera integral y equitativa.

## **1.6 Hipótesis**

**Hipótesis General:** Existe relación significativa entre la Gestión del Talento Humano y el Servicio de Atención al Cliente externo en la Municipalidad Provincial de Yarowilca – 2016.

### **Hipótesis Específicas**

1. Existe relación significativa entre el conocimiento y el Servicio de Atención en la Municipalidad Provincial de Yarowilca – 2016.
2. Existe relación significativa entre la Innovación y el Servicio de Atención en la Municipalidad Provincial de Yarowilca – 2016.
3. Existe relación significativa entre la Actitud y el Servicio de Atención en la Municipalidad Provincial de Yarowilca – 2016.
4. Existe relación significativa entre la Responsabilidad Social y el Servicio de Atención al Cliente externo en la Municipalidad Provincial de Yarowilca – 2016.

## **1.7 Objetivos.**

**Objetivo general:** Establecer la relación que existe entre la Gestión del Talento Humano y el Servicio de Atención al Cliente externo en la Municipalidad Provincial de Yarowilca – 2016.

### **Objetivos específicos.**

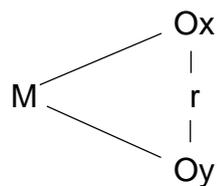
1. Establecer la relación que existe entre el conocimiento y el servicio de atención al Cliente externo en la Municipalidad Provincial Yarowilca - 2016.
2. Determinar la relación que existe entre la innovación y el servicio de atención al Cliente externo en la Municipalidad Provincial Yarowilca - 2016.
3. Precisar la Relación que existe entre la actitud y el servicio de Atención al Cliente externo en la Municipalidad Provincial Yarowilca – 2016.
4. Identificar la relación que existe entre la responsabilidad social y el Servicio de Atención al Cliente externo en la Municipalidad Provincial Yarowilca – 2016.

## II. MÉTODO

### 2.1 Diseño.

La investigación es no experimental, de tipo correlacional, ya que se determinó la relación o el grado de asociación entre las dos variables investigadas como son la gestión del talento humano y al servicio de atención.

Según Hernández y otros (2014), el diseño es correlacional-transversal, ya que describió relaciones entre dos variables en un momento determinado para establecer la relación causa-efecto. El diagrama es:



Dónde:

M = Muestra

Ox = Gestión del Talento Humano

Oy = Servicio de Atención

r = Relación entre variables

### 2.2 Variables, operacionalización

**Variables:**

**Variable 1:**

Gestión del Talento Humano

**Variable 2:**

Servicio de Atención.

## Operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALAS DE MEDICIÓN
<b>VARIABLE 1: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	La gestión del talento humano es el manejo del personal o colaboradores de una empresa o institución, se considera que toda persona tiene algún tipo de talento y la gestión se trata principalmente de conocer cuáles son los talentos de cada uno de los miembros de la empresa y de aprovecharlos colocándoles en el cargo que posibiliten la implementación y el desarrollo de esos talentos. Urrieta (2008),	La gestión del talento humano fue medida mediante una entrevista compuesta por 14 ítems, 4 para medir la dimensión conocimiento y actitud y 3 ítems para medir la innovación y la responsabilidad social	CONOCIMIENTO	-Manejo de documentos normativos -Manejo de documentos operativos	Ordinal
			INNOVACION	-Conducta de cambio -Ejecución de proyectos innovadores	
			ACTITUD	-Proactividad -Pensamiento lógico	
			RESPONSABILIDAD SOCIAL	-Compromiso -Sensibilidad	
<b>VARIABLE 2: SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE EXTERNO</b>	la Calidad de Servicio es entonces; un instrumento competitivo que requiere una cultura organizativa cónsona, un compromiso de todos, dentro de un proceso continuo de evaluación y mejoramiento, para ganar la lealtad del cliente y diferenciarse de la competencia como estrategia de beneficio. La calidad de un producto o servicio, es la caracterización del artículo o servicio obtenido en el proceso de producción o servicio que determina el grado de su correspondencia con el conjunto de exigencias establecidas por los consumidores. Juran y Gryna (1999).	El servicio de atención fue medido mediante una entrevista compuesta por 16 ítems, cuatro para medir cada una de las dimensiones como como la confiabilidad, la empatía, elementos tangibles y la capacidad de respuesta	CONFIABILIDAD	-Seguridad -Responsabilidad	Ordinal
			EMPATIA	-Relaciones interpersonales -Capacidad reflexiva	
			ELEMENTOS TANGIBLES	-Infraestructura -Equipos y materiales	
			CAPACIDAD DE RESPUESTA	-Habilidades comunicativas -Respeto -Cortesía	

## 2.3 Población, muestra y muestreo.

### Población

La población lo constituyeron los usuarios de la Municipalidad Provincial Yarowilca – 2016, que en un mes asisten a realizar algún trámite un promedio de 185 usuarios como se aprecia en el siguiente cuadro:

**Cuadro N° 01.**

### Población de usuarios de la Municipalidad Provincial Yarowilca – 2016

<b>Nº</b>	<b>DISTRITO</b>	<b>USUARIOS</b>
<b>01</b>	Chavinillo	73
<b>02</b>	Obas	58
<b>03</b>	Aparicio Pomares	42
<b>04</b>	Choras	12
<b>TOTAL</b>		<b>185</b>

Fuente: Base de datos de la Municipalidad Provincial de Yarowilca  
Elaboración: El tesista

### Muestra:

En la presente investigación se trabajó con 58 usuarios de la Municipalidad Provincial Yarowilca – 2016

**Cuadro N° 02.**

### Muestra de usuarios de la Municipalidad Provincial Yarowilca – 2016

<b>Nº</b>	<b>DISTRITO</b>	<b>USUARIOS</b>
<b>01</b>	Chavinillo	31
<b>02</b>	Obas	18
<b>03</b>	Aparicio Pomares	6
<b>04</b>	Choras	3
<b>TOTAL</b>		<b>58</b>

Fuente: Base de datos de la Municipalidad Provincial de Yarowilca  
Elaboración: El tesista

## **Muestreo**

La muestra es no probabilística, casual u ocasional, porque se entrevistó en cuatro días a los que concurrían a realizar sus trámites en la municipalidad.

### **2.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.**

#### **Técnicas:**

Las técnicas son procedimientos sistematizados para cumplir un objetivo.

En la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta

#### **Instrumentos:**

Los instrumentos son medios operativos para recoger y registrar los datos obtenidos a través de las técnicas.

En la presente investigación se utilizaran dos instrumentos:

- Una ficha de entrevista para medir la gestión del talento humano conformado por 14 ítems.
- Una ficha de entrevista para medir el servicio de atención conformado por 16 ítems.

### **2.5 Métodos de análisis de datos**

En el tratamiento estadístico de los datos se empleó la estadística descriptiva, considerando los indicadores y dimensiones para cada variable. Para ello se determinaron las frecuencias absolutas, relativas y medidas de tendencia expresando en tablas y figuras. Para la prueba de hipótesis, se empleó la estadística inferencial, determinando el coeficiente de correlación de Pearson que fue calculado mediante el software SPSS (versión 20.0)

### **2.6 Aspectos éticos**

En la presente investigación, se respetó la confidencialidad y el anonimato de los sujetos de la muestra, la participación fue voluntaria, no existió ningún tipo de dádivas ni coacción; del mismo modo los datos consignados son

reales, y los resultados de la presente investigación no serán utilizados para otros fines que no sean los académicos.

### III. RESULTADOS

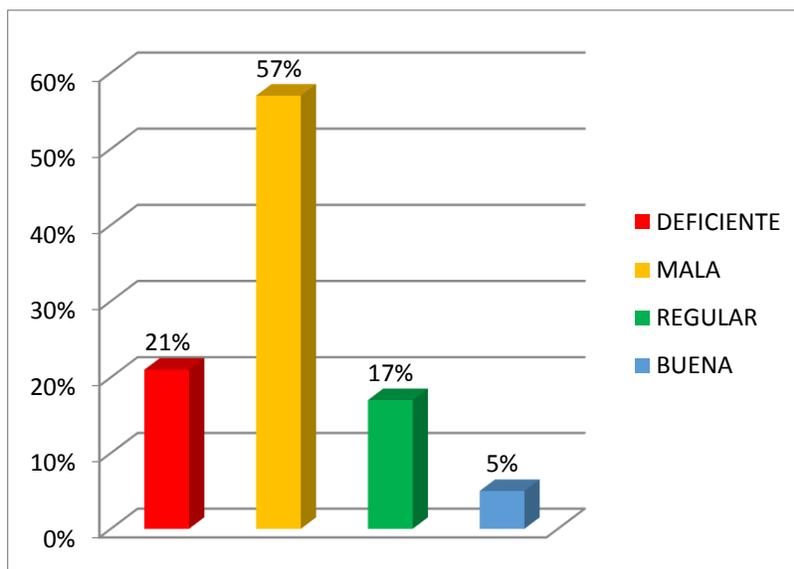
#### 3.1 Descripción de los resultados

**Tabla N° 01: Gestión del talento humano en la Municipalidad Yarowilca – 2016**

VALORACIÓN	PUNTAJE ( $Li - Ls$ ]	fi	%	$x_m$	$fi x_m$
DEFICIENTE	00 - 14	8	14%	7	56
MALA	14 - 28	35	60%	21	735
REGULAR	28 - 42	12	21%	35	420
BUENA	42 - 56	3	5%	49	147
<b>TOTAL</b>		<b>58</b>	<b>100%</b>		<b>1358</b>
<b>PROMEDIO</b>		<b>23</b>			

Fuente: Entrevista aplicada en agosto del 2016  
Elaboración: El tesista

**Gráfico N° 01: Gestión del talento humano en la Municipalidad Yarowilca – 2016**



Fuente: Entrevista aplicada en agosto del 2016  
Elaboración: El tesista

En la presente tabla y gráfico, se observa que el 14% de los usuarios afirman que la gestión del talento humano en la Municipalidad Yarowilca – 2016, es deficiente, el 60% afirman que es mala; el 21% afirma que es regular, y solo el 5% afirma que es buena, ubicándose en una escala de 42 a 56 puntos inclusive. El promedio de la gestión del talento humano se ubica en mala con 23 de un total de 56 puntos. Este resultado obedece a que el conocimiento, la innovación, actitud y la responsabilidad social referente a la gestión del talento humano no se ejecutan a plenitud. Referente al conocimiento, trata del manejo de normas, equipos tecnológicos, así como el manejo de documentos operativos. Lo que trata la innovación, actitud y responsabilidad se sobre todo de los trabajadores donde evidencian absorbencia, no tienen espíritu innovador, sus actitudes son inertes o burocráticos y muestran poca responsabilidad social frente a los problemas y necesidades de los usuarios

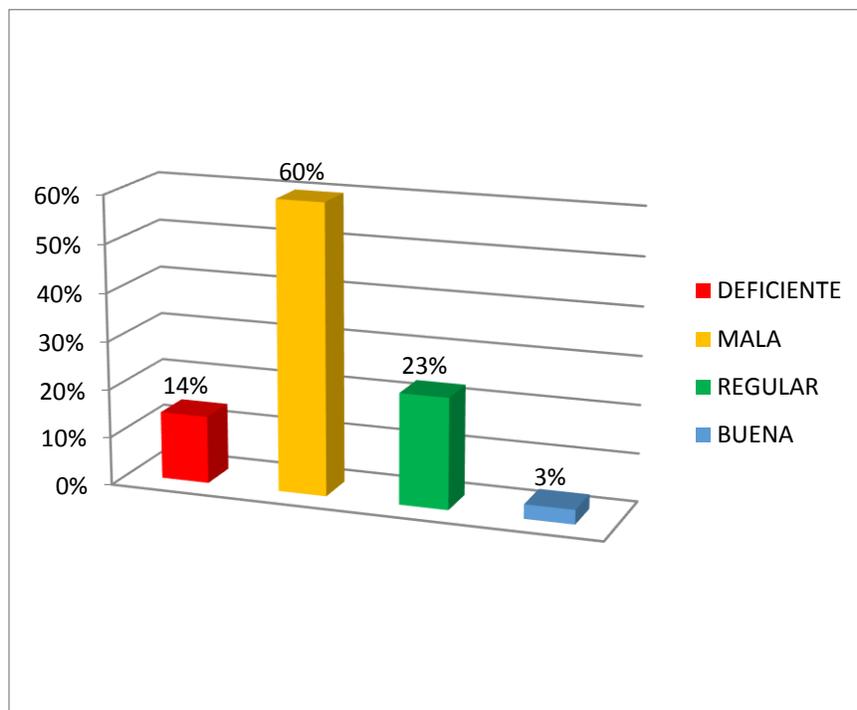
**Tabla N° 02: Conocimiento de los trabajadores de la Municipalidad Yarowilca – 2016**

<b>VALORACIÓN</b>	<b>PUNTAJE</b> ( $L_i - L_s$ ]	<b>f<sub>i</sub></b>	<b>%</b>	<b>x<sub>m</sub></b>	<b>f<sub>i</sub>x<sub>m</sub></b>
DEFICIENTE	00 - 14	8	14%	7	56
MALA	14 - 28	35	60%	21	735
REGULAR	28 - 42	13	23%	35	455
BUENA	42 - 56	2	3%	49	98
<b>TOTAL</b>		<b>58</b>	<b>100%</b>		<b>1344</b>
<b>PROMEDIO</b>	<b>23</b>				

Fuente: Entrevista aplicada en agosto del 2016

Elaboración: El tesista

**Gráfico N° 02: Conocimiento de los trabajadores de la Municipalidad Yarowilca – 2016**



Fuente: Entrevista aplicada en agosto del 2016  
Elaboración: El tesista

En la presente tabla y gráfico, se observa que el 14% de los usuarios afirman que el conocimiento de los trabajadores de la Municipalidad Yarowilca – 2016, es deficiente, el 60% afirman que es mala, el 23% afirma que es regular, y solo el 3% afirma que es buena. El promedio del conocimiento se ubica en mala con 23 de un total de 56 puntos. Esos resultados se dan principalmente porque existe desconocimiento por parte los trabajadores sobre el manejo de las tecnologías actuales para la mejor atención y servicio de su área, a veces se maneja convenientemente los documentos normativos de su área, pocas veces se maneja con certeza los documentos operativos de su área, existe también un conocimiento relativo y con propiedad del flujo documentario de su área, decir, el personal de la municipalidad tiene poco o relativo conocimiento sobre el manejo de los documentos operativos y normativos de la institución, ocasionando

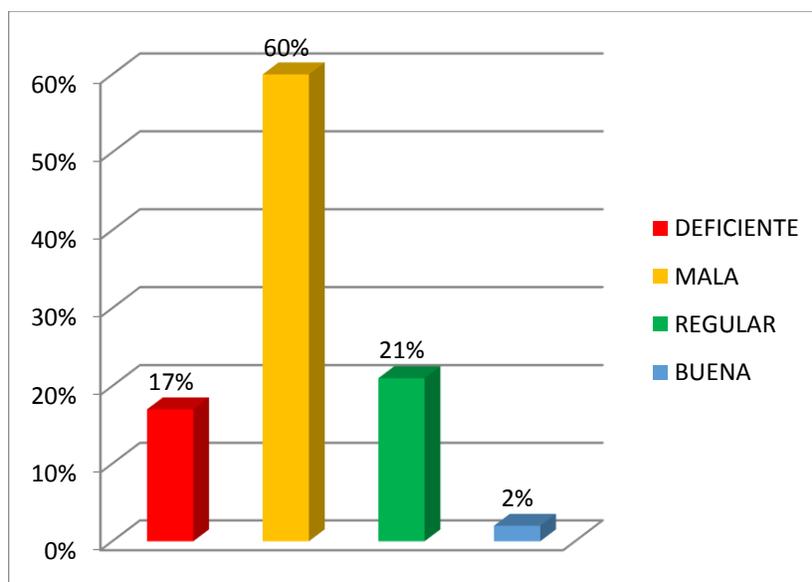
malestar en el usuario. Este es un aspecto importante que los funcionarios y directivos deben tener en cuenta para propiciar capacitaciones y especializaciones en sus trabajadores.

**Tabla N° 03: Innovación en los trabajadores de la Municipalidad Yarowilca – 2016**

VALORACIÓN	PUNTAJE ( $L_i - L_s$ ]	fi	%	$x_m$	$fix_m$
DEFICIENTE	00 - 14	10	17%	7	70
MALA	14 - 28	35	60%	21	735
REGULAR	28 - 42	12	21%	35	420
BUENA	42 - 56	1	2%	49	49
<b>TOTAL</b>		<b>58</b>	<b>100%</b>		<b>1274</b>
<b>PROMEDIO</b>		<b>22</b>			

Fuente: Entrevista aplicada en agosto del 2016  
Elaboración: El tesista

**Gráfico N° 03: Innovación en los trabajadores de la Municipalidad Yarowilca – 2016**



Fuente: Entrevista aplicada en agosto del 2016  
Elaboración: El tesista

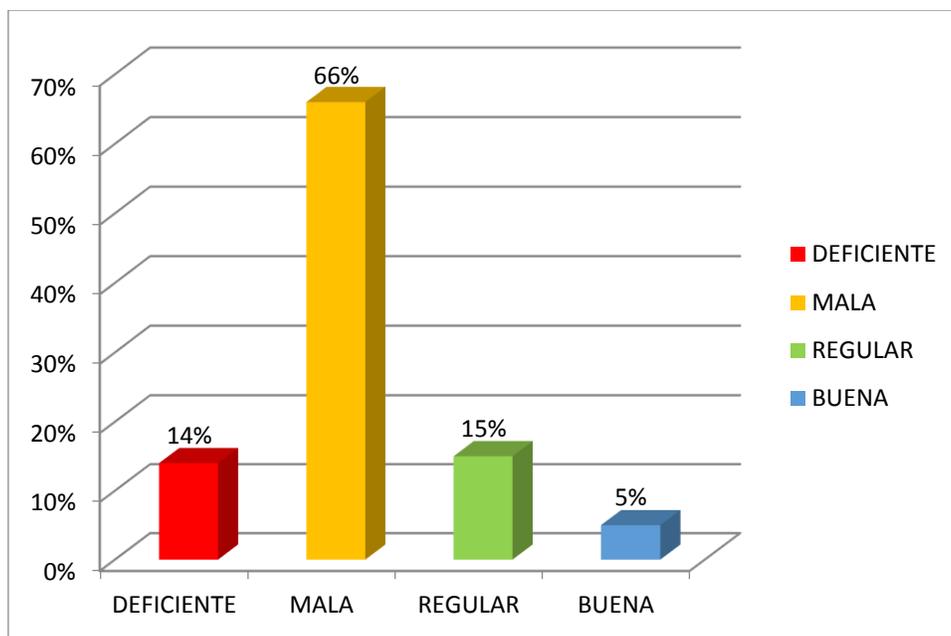
En la presente tabla y gráfico, se observa que el 17% de los usuarios afirman que la innovación de los trabajadores de la Municipalidad Yarowilca – 2016, el 60% afirman que es mala el 21% afirma que es regular, y solo el 2% afirma que es buena. El promedio de la gestión de esta dimensión se ubica en mala con 22 de un total de 56 puntos. Estos resultados se deben principalmente porque los trabajadores del municipio no tienen muchas ideas innovadoras para el mejor funcionamiento de su área, no presentan proyectos de innovación para mejorar el servicio de atención al usuario y consideran que la innovación es solo de los funcionarios y especialmente del alcalde, cuando la innovación se debe dar en todas las áreas o dependencias del municipio.

**Tabla N° 04: Actitud de los trabajadores de la Municipalidad Yarowilca – 2016**

<b>VALORACIÓN</b>	<b>PUNTAJE</b> ( $L_i - L_s$ ]	<b>fi</b>	<b>%</b>	<b>x<sub>m</sub></b>	<b>fi x<sub>m</sub></b>
DEFICIENTE	00 - 14	8	14%	7	56
MALA	14 - 28	38	66%	21	798
REGULAR	28 - 42	9	15%	35	315
BUENA	42 - 56	3	5%	49	147
<b>TOTAL</b>		<b>58</b>	<b>100%</b>		<b>1316</b>
<b>PROMEDIO</b>	<b>22</b>				

Fuente: Entrevista aplicada en agosto del 2016  
Elaboración: El tesista

**Gráfico N° 04: Actitud de los trabajadores de la Municipalidad Yarowilca – 2016**



Fuente: Entrevista aplicada en agosto del 2016  
Elaboración: El tesista

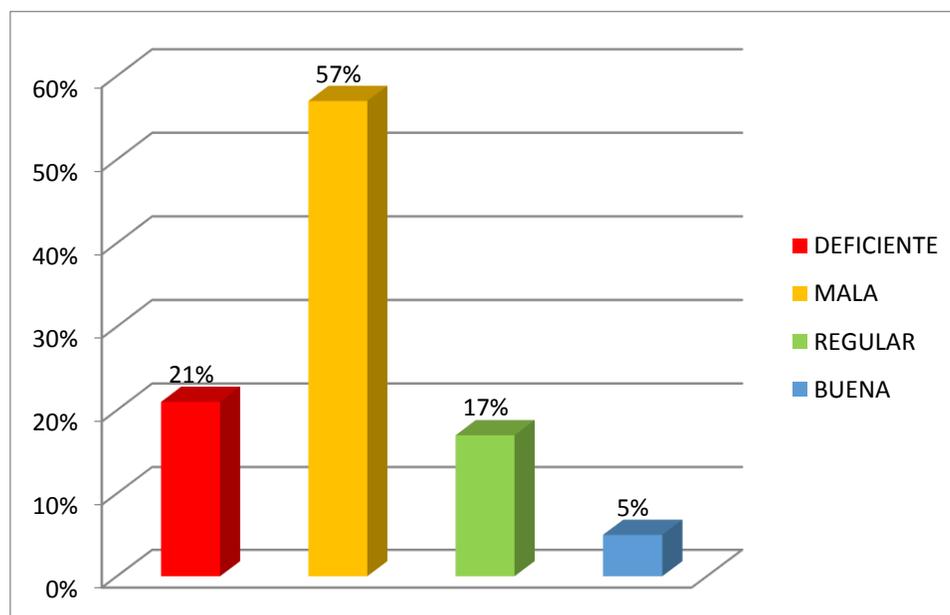
En la presente tabla y gráfico, se observa que el 14% de los usuarios afirman que la actitud de los trabajadores de la Municipalidad Yarowilca – 2016, es deficiente, el 66% afirman que es mala, el 15% afirma que es regular, y solo el 5% afirma que es buena. El promedio de la actitud se ubica en mala con 23 de un total de 56 puntos. Estos resultados obedecen principalmente porque los trabajadores del municipio pocas veces tienen adecuada actitud de servicio a los usuarios, pocos son los que tratan en lo posible en la solución de los problemas del usuario, pocos mantienen buenas habilidades comunicativas con el público, no existe en el municipio buenas relaciones interpersonales entre los trabajadores sobre todo entre nombrados y contratados.

**Tabla N° 05: Responsabilidad social de los trabajadores la Municipalidad Yarowilca – 2016**

<b>VALORACIÓN</b>	<b>PUNTAJE</b> <i>(Li - Ls]</i>	<b>fi</b>	<b>%</b>	<b>x<sub>m</sub></b>	<b>fix<sub>m</sub></b>
DEFICIENTE	00 - 14	12	21%	7	84
MALA	14 - 28	33	57%	21	693
REGULAR	28 - 42	10	17%	35	350
BUENA	42 - 56	3	5%	49	147
<b>TOTAL</b>		<b>58</b>	<b>100%</b>		<b>1274</b>
<b>PROMEDIO</b>	<b>22</b>				

Fuente: Entrevista aplicada en agosto del 2016  
Elaboración: El tesista

**Gráfico N° 05: Responsabilidad social de los trabajadores la Municipalidad Yarowilca – 2016**



Fuente: Entrevista aplicada en agosto del 2016  
Elaboración: El tesista

En la presente tabla y gráfico, se observa que el 21% de los usuarios afirman que la responsabilidad de los trabajadores de la Municipalidad Yarowilca

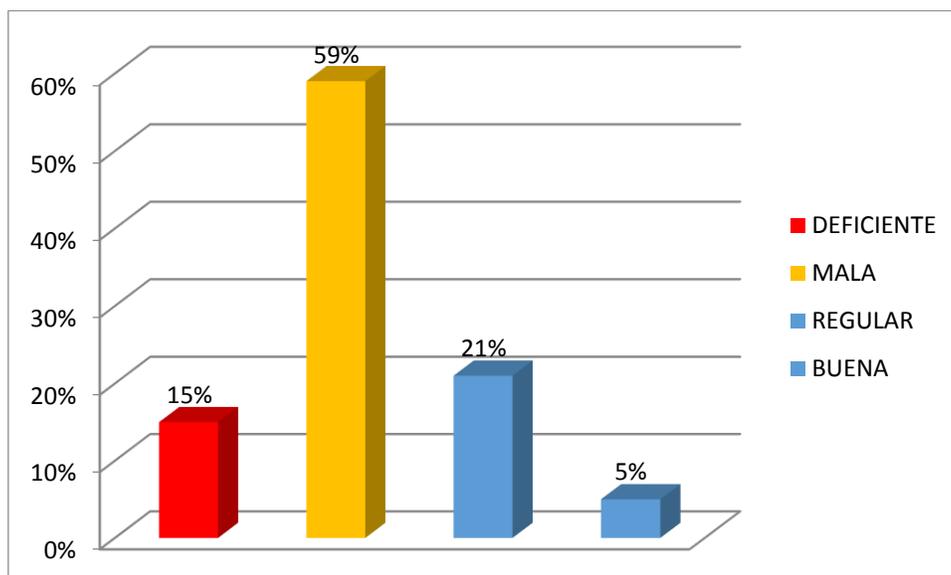
– 2016, es deficiente, , el 57% afirman que es mala el 17% afirma que es regular, y solo el 5% afirma que es buena. El promedio de la responsabilidad se ubica en mala con 22 de un total de 56 puntos. Estos resultados se deben fundamentalmente porque el municipio pocas veces tiene una actitud proactiva con los problemas sociales, no existe mucha sensibilidad ante los problemas de saneamiento básico de los servicios de la población y los programas o proyectos de atención a la pobreza y extrema pobreza no se desarrollan con frecuencia. La responsabilidad social es un aspecto importante en estos tiempos de deterioro del medio ambiente por la minería formal e informal, puesto que los municipios muchas veces no piden a estas empresas un plan ambiental provocando muchas veces descontento y movilizaciones de la población civil organizada y no organizada, es por ello que esta dimensión no tiene una buena valoración.

**Tabla N° 06: Servicio de atención de la Municipalidad Yarowilca – 2016**

<b>VALORACIÓN</b>	<b>PUNTAJE</b> <i>(Li - Ls]</i>	<b>fi</b>	<b>%</b>	<b>x<sub>m</sub></b>	<b>fix<sub>m</sub></b>
DEFICIENTE	00 - 16	9	15%	8	72
MALA	16 - 32	34	59%	24	816
REGULAR	32 - 48	12	21%	40	480
BUENA	48 - 64	3	5%	56	168
<b>TOTAL</b>		<b>58</b>	<b>100%</b>		<b>1536</b>
<b>PROMEDIO</b>	<b>26</b>				

Fuente: Entrevista aplicada en agosto del 2016  
Elaboración: El tesista

**Gráfico N° 06: Servicio de atención de la Municipalidad Yarowilca – 2016**



Fuente: Entrevista aplicada en agosto del 2016  
Elaboración: El tesista

En la presente tabla y gráfico, se observa que el 15% de los usuarios afirman que el servicio de atención en la Municipalidad Yarowilca – 2016, es deficiente, el 59% afirman que es mala, el 21% afirma que es regular, y solo el 5% afirma que es buena. El promedio de la gestión del servicio de atención se ubica en mala con 26 de un total de 64 puntos. Estos resultados se deben principalmente porque la confiabilidad, empatía, los elementos tangibles y la capacidad de respuestas de los directivos, funcionarios y trabajadores del municipio de todas las áreas no se da en forma frecuente, es decir, el municipio a veces cumple lo que promete en el tiempo previsto, los trámites no son resueltos en el tiempo previsto, los servicios sociales de responsabilidad del municipio no los cumple convenientemente, los reclamos en muchos casos no son absueltos con justicia y equidad, los funcionarios y trabajadores no inspiran confianza y tratan con amabilidad, respeto y paciencia, los funcionarios y trabajadores no muestran mucho interés para solucionar los trámites rutinarios de los usuarios, así como los trabajadores no brindan confianza para expresar el problema por parte de los usuarios, los funcionarios y trabajadores no explican

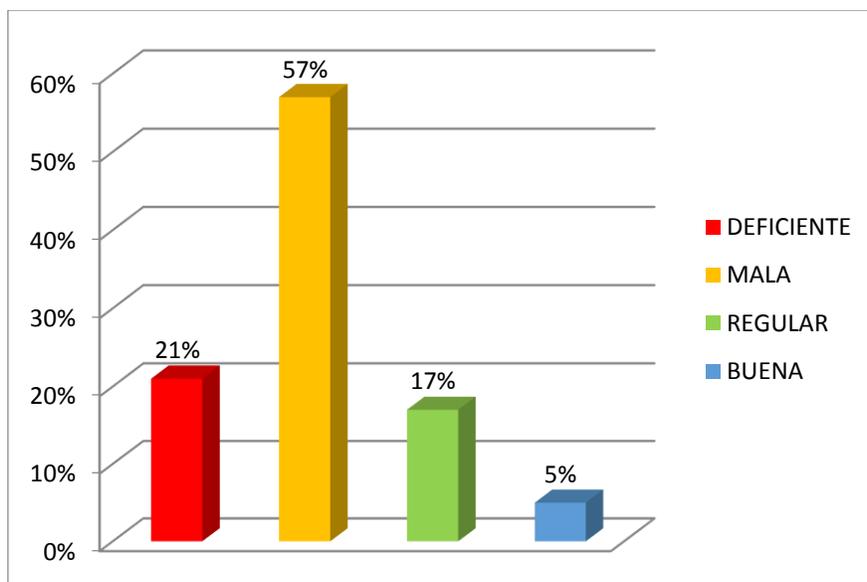
convenientemente los trámites que debe seguir para resolver su problema, el municipio no cuente con el personal suficiente para informar y orientar a los usuarios, así como no cuenta con equipos y materiales y todo el apoyo logístico necesarios para su funcionamiento, las oficinas son pequeñas, no ofrecen comodidad y muchas veces no muestran buen mantenimiento, no existe buena señalización para encontrar la oficina o dependencia a la que se dirige, las citas con las autoridades no son atendidas en el tiempo indicado, el personal de recepción o su similar no siempre da informes y explicaciones claras, los trabajadores a veces no se muestran amables y respetuosos ante sus requerimientos y finalmente el personal del municipio no maneja buenas habilidades comunicativas.

**Tabla N° 07: Confiabilidad que evidencian de los trabajadores de la  
Municipalidad Yarowilca – 2016**

<b>VALORACIÓN</b>	<b>PUNTAJE</b> <i>(Li - Ls]</i>	<b>fi</b>	<b>%</b>	<b>x<sub>m</sub></b>	<b>fi x<sub>m</sub></b>
DEFICIENTE	00 - 16	9	15%	8	72
MALA	16 - 32	38	66%	24	912
REGULAR	32 - 48	8	14%	40	320
BUENA	48 - 64	3	5%	56	168
<b>TOTAL</b>		<b>58</b>	<b>100%</b>		<b>1472</b>
<b>PROMEDIO</b>	<b>25</b>				

Fuente: Entrevista aplicada en agosto del 2016  
Elaboración: El tesista

**Gráfico N° 07: Confiabilidad que evidencian de los trabajadores de la  
Municipalidad Yarowilca – 2016**



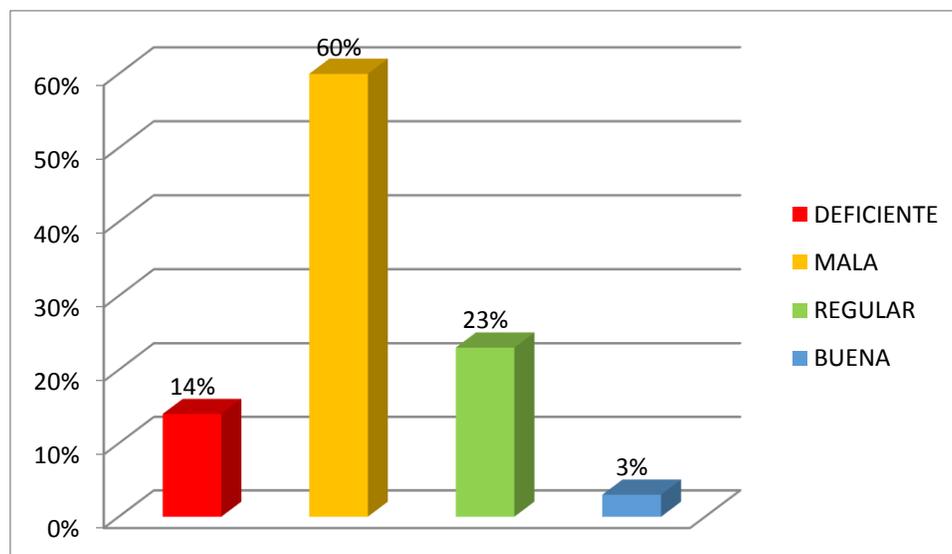
En la presente tabla y gráfico, se observa que el 15% de los usuarios afirman que la confiabilidad que evidencian los trabajadores en la Municipalidad Yarowilca – 2016, es deficiente, el 66% afirman que es mala, el 14% afirma que es regular, y solo el 5% afirma que es buena. El promedio de la confiabilidad se ubica en mala con 25 de un total de 64 puntos. Este resultado se debe precisamente porque los usuarios perciben que sus peticiones, reclamos y otros no son atendidos en el tiempo requerido y en el tiempo que les proponen, los servicios sociales no son atendidos convenientemente, no existe equidad ni justicia en muchos reclamos dándose la razón en la mayoría de los casos a los que no las tienen, es decir los usuarios evidencian que los funcionarios y trabajadores no inspiran confianza plena.

**Tabla N° 08: Empatía de los trabajadores de la Municipalidad Yarowilca – 2016**

VALORACIÓN	PUNTAJE ( $Li - Ls$ )	fi	%	$x_m$	$fix_m$
DEFICIENTE	00 - 16	12	26%	8	96
MALA	16 - 32	35	60%	24	840
REGULAR	32 - 48	8	14%	40	320
BUENA	48 - 64	3	5%	56	168
<b>TOTAL</b>		<b>58</b>	<b>100%</b>		<b>1424</b>
<b>PROMEDIO</b>		<b>24</b>			

Fuente: Entrevista aplicada en agosto del 2016  
Elaboración: El tesista

**Gráfico N° 08: Empatía de los trabajadores de la Municipalidad Yarowilca – 2016**



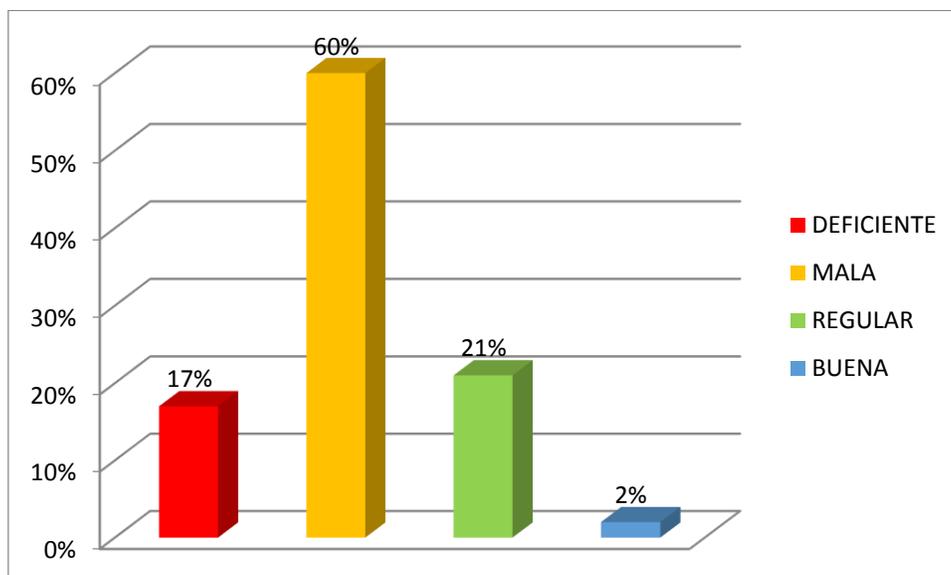
En la presente tabla y gráfico, se observa que el 26% de los usuarios afirman que la empatía los trabajadores en la Municipalidad Yarowilca – 2016, es deficiente, el 60% afirman que es mala, el 14% afirma que es regular, y solo el 5% afirma que es buena. El promedio de la empatía se ubica en mala con 24 de un total de 64 puntos. Puesto que los usuarios perciben que los funcionarios y trabajadores no muestran interés por solucionar sus peticiones, no les brindan confianza para expresar sus problemas, sin tener una explicación necesaria y conveniente para realizar sus trámites y muchas veces deambulan de oficina en oficina, este hecho también se debe que no se cuenta con personal suficiente ni preparado ni capacitado para ejercer algún cargo o atender en alguna oficina.

**Tabla N° 09: Elementos tangibles de la Municipalidad Yarowilca – 2016**

<b>VALORACIÓN</b>	<b>PUNTAJE</b> <i>(Li - Ls]</i>	<b>fi</b>	<b>%</b>	<b>x<sub>m</sub></b>	<b>fix<sub>m</sub></b>
DEFICIENTE	00 - 16	9	15%	8	72
MALA	16 - 32	40	69%	24	960
REGULAR	32 - 48	6	11%	40	240
BUENA	48 - 64	3	5%	56	168
<b>TOTAL</b>		<b>58</b>	<b>100%</b>		<b>1440</b>
<b>PROMEDIO</b>	<b>25</b>				

Fuente: Entrevista aplicada en agosto del 2016  
Elaboración: El tesista

**Gráfico N° 09: Elementos tangibles de la Municipalidad Yarowilca – 2016**



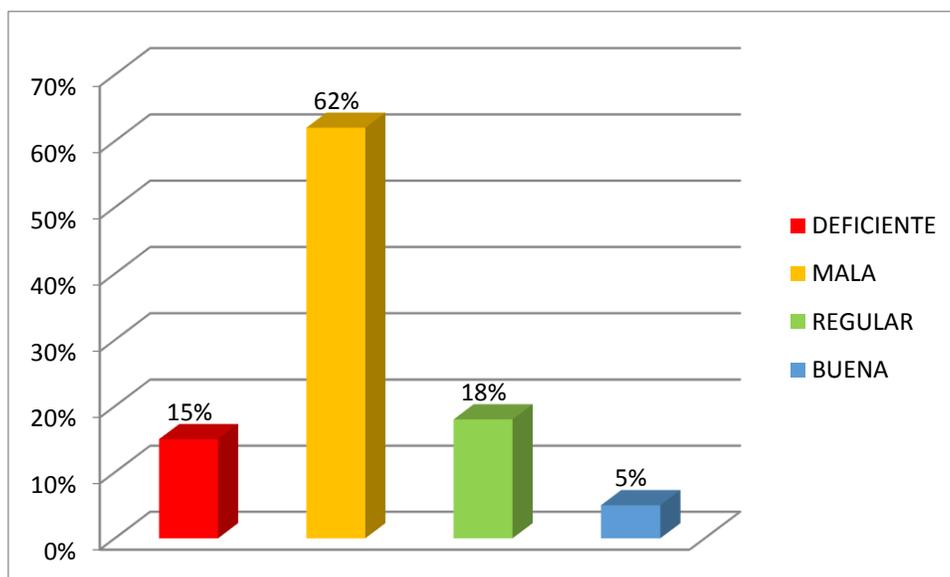
En la presente tabla y gráfico, se observa que el 15% de los usuarios afirman que los elementos tangibles de la Municipalidad Yarowilca – 2016, es deficiente, el 69% afirman que es mala, el 11% afirma que es regular, y solo el 5% afirma que es buena. El promedio de los elementos tangibles se ubica en mala con 25 de un total de 64 puntos. Esto se debe principalmente ya que el municipio no cuenta con equipos y materiales de última generación, las tecnologías de comunicación e información son obsoletas, no existe un adecuado apoyo logístico, del mismo modo las oficinas son muy estrechas, no existe comodidad ni confort para esperar algún trámite, sin que haya una buena señalización de traslado y evacuación en caso de desastres, y las citas para entablar los reclamos y sugerencias con las autoridades no se cumplen en el día y hora indicada.

**Tabla N° 10: Capacidad de respuesta de los trabajadores de la  
Municipalidad Yarowilca – 2016**

<b>VALORACIÓN</b>	<b>PUNTAJE</b> ( $L_i - L_s$ ]	<b>fi</b>	<b>%</b>	<b>x<sub>m</sub></b>	<b>fi x<sub>m</sub></b>
DEFICIENTE	00 - 16	9	15%	8	72
MALA	16 - 32	36	62%	24	864
REGULAR	32 - 48	10	18%	40	400
BUENA	48 - 64	3	5%	56	168
<b>TOTAL</b>		<b>58</b>	<b>100%</b>		<b>1504</b>
<b>PROMEDIO</b>		<b>26</b>			

Fuente: Entrevista aplicada en agosto del 2016  
Elaboración: El tesista

**Gráfico N° 10: Capacidad de respuesta de los trabajadores de la  
Municipalidad Yarowilca – 2016**



En la presente tabla y gráfico, se observa que el 15% de los usuarios afirman que la capacidad de respuesta de los trabajadores en la Municipalidad Yarowilca – 2016, es deficiente, el 62% afirman que es mala, el 18% afirma que es regular, y solo el 5% afirma que es buena. El promedio de la capacidad de respuesta se ubica en mala con 26 de un total de 64 puntos. Estos resultados se deben porque casi en todos los casos el personal de recepción y otras oficinas como mesa de partes no imparte informes ni explicaciones claras ni precisas, los trabajadores no se muestran amables y respetuosos ante las inquietudes y requerimientos, los mismos que no poseen una comunicación adecuada ni asertiva.

### **3.2 Prueba de hipótesis**

Para la contrastación de las hipótesis, se plantearon las hipótesis de investigación y las hipótesis nulas tanto para la general y las específicas, luego se determinó el coeficiente de correlación de Pearson ( $r$ ) empleando el software SPSS (versión 19.0), en el que se ingresó los datos de las variables y sus dimensiones.

#### **Contrastación de la hipótesis general:**

**Hi:** Existe relación significativa entre la Gestión del Talento Humano y el Servicio de Atención al Cliente externo en la Municipalidad Provincial de Yarowilca – 2016.

**Ho:** No existe relación significativa entre la Gestión del Talento Humano y el Servicio de Atención al Cliente externo en la Municipalidad Provincial de Yarowilca – 2016.

## GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO/SERVICIO DE ATENCIÓN

COEFICIENTE DE CORRELACIÓN	GESTION DEL TALENTO HUMANO	SERVICIO DE ATENCIÓN
Correlación de Pearson	1	0.798
Sig. (bilateral)		,000
N	58	58

**Interpretación:** En la prueba de hipótesis se tiene que el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.798 se encuentra dentro de una valoración positiva considerable del mismo modo el p-valor (0,000) es menor que el error estimado (0,05), por lo tanto se acepta la hipótesis de investigación, es decir, existe relación significativa entre la Gestión del Talento Humano y el Servicio de Atención en la Municipalidad Provincial de Yarowilca – 2016.

### **Contrastación de las hipótesis específicas:**

#### **Hipótesis específica 1**

**Hi:** Existe relación significativa entre el conocimiento y el Servicio de Atención en la Municipalidad Provincial de Yarowilca – 2016.

**Ho:** No existe relación significativa entre el conocimiento y el Servicio de Atención en la Municipalidad Provincial de Yarowilca – 2016

## CONOCIMIENTO/ SERVICIO DE ATENCIÓN

COEFICIENTE DE CORRELACIÓN	CONOCIMIENTO	SERVICIO DE ATENCIÓN
Correlación de Pearson	1	0.782
Sig. (bilateral)		,000
N	58	58

**Interpretación:** Como el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.782 se encuentra dentro de una valoración positiva considerable del mismo

modo el p-valor (0,000) es menor que el error estimado (0,05), por lo que se acepta la hipótesis de investigación, es decir, existe relación significativa entre el conocimiento y el Servicio de Atención en la Municipalidad Provincial de Yarowilca – 2016.

### **Hipótesis específica 2**

**Hi:** Existe relación significativa entre la Innovación y el Servicio de Atención en la Municipalidad Provincial de Yarowilca – 2016.

**Ho:** No existe relación significativa entre la Innovación y el Servicio de Atención en la Municipalidad Provincial de Yarowilca – 2016.

### **INNOVACIÓN/ SERVICIO DE ATENCIÓN**

<b>COEFICIENTE DE CORRELACIÓN</b>	<b>INNOVACIÓN</b>	<b>SERVICIO DE ATENCIÓN</b>
Correlación de Pearson	1	0.815
Sig. (bilateral)		,000
N	58	58

**Interpretación:** Como el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.815 se encuentra dentro de una valoración positiva considerable del mismo modo el p-valor (0,000) es menor que el error estimado (0,05), por lo que se acepta la hipótesis de investigación, es decir, existe relación significativa entre la Innovación y el Servicio de Atención al Cliente externo en la Municipalidad Provincial de Yarowilca – 2016.

### **Hipótesis específica 3**

**Hi:** Existe relación significativa entre la Actitud y el Servicio de Atención al Cliente externo en la Municipalidad Provincial de Yarowilca – 2016.

**Ho:** No existe relación significativa entre la Actitud y el Servicio de Atención al Cliente externo en la Municipalidad Provincial de Yarowilca – 2016.

## ACTITUD/ SERVICIO DE ATENCIÓN

COEFICIENTE DE CORRELACIÓN	ACTITUD	SERVICIO DE ATENCIÓN
Correlación de Pearson	1	0.791
Sig. (bilateral)		,000
N	58	58

**Interpretación:** Como el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.791 se encuentra dentro de una valoración positiva considerable del mismo modo el p-valor (0,000) es menor que el error estimado (0,05), por lo tanto se acepta la hipótesis de investigación, es decir, existe relación significativa entre la Actitud y el Servicio de Atención al Cliente externo en la Municipalidad Provincial de Yarowilca – 2016.

### **Hipótesis específica 4**

**Hi:** Existe relación significativa entre la Responsabilidad Social y el Servicio de Atención al Cliente externo en la Municipalidad Provincial de Yarowilca – 2016.

**Ho:** : No existe relación significativa entre la Responsabilidad Social y el Servicio de Atención al Cliente externo en la Municipalidad Provincial de Yarowilca – 2018.

## RESPONSABILIDAD SOCIAL/ SERVICIO DE ATENCIÓN

COEFICIENTE DE CORRELACIÓN	RESPONSABILIDAD SOCIAL	SERVICIO DE ATENCIÓN
Correlación de Pearson	1	0.793
Sig. (bilateral)		,000
N	58	58

**Interpretación:** Como el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.793 se encuentra dentro de una valoración positiva considerable del mismo modo el p-valor (0,000) es menor que el error estimado (0,05), por lo tanto se acepta la hipótesis de investigación, es decir, existe relación significativa entre la Responsabilidad Social y el Servicio de Atención en la Municipalidad Provincial de Yarowilca – 2016.

#### IV. DISCUSIÓN

Los resultados de la presente investigación muestran que existe relación significativa entre la Gestión del Talento Humano y el Servicio de Atención al Cliente externo en la Municipalidad Provincial de Yarowilca – 2016, ya que al realizar la prueba de hipótesis el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.798 y se encuentra dentro de una valoración positiva considerable del mismo modo el p-valor (0,000) es menor que el error estimado (0,05), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Del mismo modo el promedio de la gestión del talento humano se ubica en mala con 23 puntos de un total de 56 y el servicio de atención se ubica también en mala con 26 puntos de un total de 64.

Dichos resultados se relacionan con investigaciones anteriores y opinión de expertos tales como: Vivas (2013) en su tesis: “La gestión del talento humano y la prestación del servicio de televisión por cable en la ciudad de Tulcán”, concluye que:

Vivas (2013) en su tesis: “La gestión del talento humano y la prestación del servicio de televisión por cable en la ciudad de Tulcán”, concluye que un sector de los usuarios o personas del servicio al cliente reportan su conformidad con el servicio así como con la atención, sin embargo existen otro sector de usuarios que muestran disconformidad con el servicio y sobre todo con la atención, todo ello se debe principalmente porque el personal muestra poca cortesía y empatía en el trato y que el tiempo de espera es demasiado prolongado, generando descontento y malestar en los usuarios. Bedoya (2003) desarrolló un estudio titulado: "La nueva gestión de personas y su evaluación de desempeño en empresas competitivas", Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Llega a las siguientes conclusiones: La gestión de personas, en esta nueva concepción, las personas dejan de ser simples recursos (humanos) organizacionales para ser abordadas como seres

dotados de inteligencia, personalidad, conocimientos, habilidades, destreza, aspiraciones y percepciones singulares. La función de los recursos humanos está viviendo la angustia de una transformación radical.

Todas estas investigaciones indican la influencia y relación positiva que existe entre el talento humano y el servicio de atención en las instituciones de servicio.

Según Urrieta (2008), la gestión del talento humano se refiere al manejo adecuado del personal llamado también colaboradores en una organización, considerando que toda persona tiene algún habilidad, destreza o talento y precisamente la gestión trata de focalizar estas características de cada uno de los integrantes de la empresa para que de esta manera se ubica a cada quien en el cargo que posibiliten el desarrollo de sus talentos en forma eficaz y eficiente para el cumplimiento de las metas y objetivos organizacionales.

El área de talento humano ha experimentado variedad de cambios y modificaciones en los últimos años. Actualmente el concepto de recursos humanos ha desaparecido debido a la importancia que representa el trabajador para las organizaciones, considerándolo como un ser dotado de habilidades, capacidades, virtudes, acciones emprendedoras y participativas, que generan, un aporte vital para la productividad y el desarrollo de la misma.

Según la teoría de Chiavenato, I. (2009), considera varios aspectos básicos en el área del talento humano cuya finalidad es buscar la productividad y rentabilidad de la organización.

La gestión del talento humano por lo tanto es un proceso que permite desarrollar e incorporar nuevos componentes al sistema laboral, desarrollando cualitativa y cuantitativamente el talento humano que existe en la organización. Por lo tanto la Gestión del Talento busca básicamente destacar e incentivar a aquellas personas con un alto potencial dentro de sus capacidades y competencias. Además retener o incluso atraer a aquellas

personas con talento será una prioridad. El hecho de atraer y de retener a trabajadores o colaboradores productivos, se ha tornado cada vez más competitivo entre las empresas y tiene además importancia estratégica de la que muchos creen. Se ha llegado a convertir en una "guerra por el talento" y aún más en una etapa donde la competencia entre empresas es muy dura.

La gestión del talento es un proceso que surgió en la década de los 90 y continúa incorporándose en las empresas que impulsan el éxito donde el talento y las competencias de sus trabajadores son prioritarios. Es por ello que las organizaciones que ponderan la gestión del talento humano y lo ponen en práctica son las que tienen vigencia y sostenibilidad en el espacio y en el tiempo. Se evidencia que la mayoría de empresas hacen todo lo imposible para retener y atraer a sus empleados con talento y habilidades acorde con los objetivos institucionales. Esta tarea es de día a día y no solo potestad del área o departamento de recursos humanos, sino que se debe comprometer a todas las áreas o departamentos y niveles de la organización. Para ello debe existir un trabajo en equipo con una comunicación fluida y con la información oportuna.

## V. CONCLUSIONES

- Se encontró que existe una relación significativa entre la Gestión del Talento Humano y el Servicio de Atención al Cliente externo en la Municipalidad Provincial de Yarowilca – 2016, donde el valor de dicha relación es de 0.798, del mismo modo el p-valor cuyo valor es de cero es menor que el error estimado cuyo valor es de 0.05. Así también tanto la gestión del talento humano y el servicio de atención tienen una valoración de mala cuyo puntaje se ubican debajo del promedio establecido.
- Existe relación significativa entre el conocimiento y el Servicio de Atención al Cliente externo en la Municipalidad Provincial de Yarowilca – 2016, puesto que la relación es igual a 0.782 siendo alta positiva considerable del mismo modo el p-valor (0,000) es menor que el error estimado (0,05). Así mismo el promedio del conocimiento del talento humano se ubica en mala con 23 puntos de un total de 56.
- Existe relación significativa entre la Innovación y el Servicio de Atención al Cliente externo en la Municipalidad Provincial de Yarowilca – 2016, puesto que la relación tiene un valor de 0.815, alta y positiva del mismo modo el p-valor (0,000) es menor que el error estimado (0,05). Así mismo el promedio del de la innovación del talento humano se ubica en mala con 22 puntos de un total de 56.
- Existe relación significativa entre la Actitud y el Servicio de Atención al Cliente externo en la Municipalidad Provincial de Yarowilca – 2016, puesto que la relación es igual a 0.791 siendo positiva considerable del mismo modo el p-valor (0,000) es menor que el error estimado (0,05). Así mismo el promedio del de la actitud del talento humano se ubica en mala con 22 puntos de un total de 56.
- Existe relación significativa entre la Responsabilidad Social y el Servicio de Atención al Cliente externo en la Municipalidad Provincial de Yarowilca –

2016, ya que la relación es igual a 0.793, siendo positiva considerable del mismo modo el p-valor (0,000) es menor que el error estimado (0,05). Así mismo el promedio de la responsabilidad social se ubica en mala con 22 puntos de un total de 56.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- A todos los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Yarowilca empoderarse convenientemente en el desarrollo sostenido del talento humano con la finalidad de mejorar el servicio de atención a los usuarios, que estas dos variables se encuentran dentro de una valoración de mala.
- Los trabajadores de Municipalidad Provincial de Yarowilca dentro del talento humano deben desarrollar convenientemente la innovación, la actitud y su responsabilidad social, ya que esas dimensiones son las que menos valor tienen en la presente investigación.
- A los responsables del gobierno local de Yarowilca propiciar eventos de capacitación, diplomados y/o similares para que los trabajadores desarrollen con propiedad el talento humano y el servicio de atención, ya que los municipios se deben a los usuarios y a toda la comunidad.
- Los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Yarowilca, deben realizar pasantías de trabajadores de las áreas más críticas con otros municipios que hayan evidenciado experiencias exitosas con la finalidad de mejorar el servicio al cliente externo.
- Es necesario que todos los estamentos de la Municipalidad Provincial de Yarowilca tengan perfiles de líderes y desarrollen convenientemente la gestión estratégica, para que el desempeño del talento humano cumpla con los objetivos institucionales.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arret R. (2001). *Liberando el Alma de las Empresas*. Argentina Buenos Aires: S.M.S Editores.
- Bedoya, Oswaldo (2003). *La nueva gestión de personas y su evaluación de desempeño en empresas competitivas* (tesis de doctoral inédita). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima Perú.
- Calderón, Álvarez y Naranjo (2006). *Acción Estratégica*. México: McGraw Hill.
- Carrasquel, J (2006). *Aspectos Básicos en la Gestión del Talento Humano*. Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello.
- Chiavenato A. (2007). *Introducción a la Teoría General de Administración*. México: Mc Graw Hill Interamericana Editores.
- Dávila Sánchez, Eddie Jerry (2015). *La gestión estratégica y su relación con el proceso de reclutamiento del capital humano en los gobiernos locales de la Provincia de Huánuco, período 2013* (tesis doctoral inédita). Universidad Alas Peruanas. Huánuco, Perú
- Frances A. (2007). *Compromiso Social Gerencia para el Siglo XXI*. Caracas: Ediciones IESA.
- García, Álvaro. (2004). *Gestión de la calidad asistencial en cirugía oral y maxilofacial: Análisis de 15 años de registros de actividad del servicio de cirugía del Hospital Universitario "Virgen del Rocío* (tesis de maestría inédita: Universidad de Sevilla. España.
- Godoy Tucto, Zósimo (2016). *Gestión de recursos humanos y desempeño laboral en FONCODES, Huánuco-2016* (tesis de maestría inédita). Universidad César Vallejo. Huánuco, Perú

- González, Alejandro (2000). *Auditoría de la administración de recursos humanos en el Hospital Militar Central del Ejército* (tesis doctoral inédita). Universidad Nacional Federico Villarreal. Lima, Perú.
- Hernández Celis, Domingo (2001). *Gestión estratégica de recursos humanos para facilitar la competitividad de las Universidades Públicas* (tesis doctoral inédita). Universidad Nacional Federico Villarreal en el 2002.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado C., Baptista, Lucio P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill Interamericana Editores.
- Juran, Joseph y Gryna, Chief (1999). *On planning for Quality*. Collier, USA: Mc Millan
- Lira P. (2007). *Modelo Integrado Innovación y Gestión del Talento Humano. Impacto del Contexto Interno* Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales (2008) Universidad Católica del Táchira. Venezuela: Universidad Pedagógica Experimental Libertador .
- Martínez M. (2004). *Comportamiento Humano Nuevos Métodos de Investigación*. México: Trillas.
- McGregor, Douglas (1998). *El Lado Humano de las Organizaciones*. 5ª Ed. Trillas: México.
- Ortiz Meza, Walter (2007). *La administración de los recursos humanos y la calidad de los servicios de la Municipalidad Provincial De Coronel Portillo 2005-2006* (tesis de maestría inédita. Universidad Nacional de Huánuco "Hermilio Valdizán. Huánuco, Perú.
- Sallanave (2002). *Gerencia y Planeación Estratégica*. Madrid: Norma.
- Socorro F. (2008) *El Talento Humano: Una aproximación a su génesis y evolución*. [www.sht.com](http://www.sht.com).

- Stephen, Covey (1996). *Los siete hábitos de la gente altamente efectiva*. México: Paidós.
- Ulrico, Dave; Losey, Machael y Lake, Ferry (2000). *Futuro de la Dirección de Recursos Humanos*. Barcelona España: Gestión.
- Urrieta R. (2008) *Gestión del Talento Humano*. Universidad Central de Venezuela.
- Vivas (2013). *La gestión del talento humano y la prestación del servicio de televisión por cable en la ciudad de Tulcán* (tesis de maestría inédita). Monterrey, México
- Zedeyda, Julio (2002). *Percepción de la calidad de atención por el usuario externo del servicio de Emergencia del Hospital Nacional del Callao* (tesis doctoral inédita). Universidad Nacional Mayo de San Marcos. Lima, Perú.

# **ANEXOS**

## ANEXO 1: INSTRUMENTOS

### ENTREVISTA PARA MEDIR LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE YAROWILCA

#### DATOS GENERALES

Cargo:..... Tiempo de servicio:.....  
 Edad:..... Sexo: ( ) Masculino ( ) Femenino  
 Condición: ( ) Nombrado ( ) Contratado

Nº	INDICADORES	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	SIEMPRE	CASI SIEMPRE
01	Maneja tecnologías actuales para la mejor atención y servicio de su área					
02	Maneja convenientemente los documentos normativos de su área					
03	Maneja con certeza los documentos operativos de su área					
04	Conoce con propiedad el flujo documentario de su área					
05	Tiene ideas innovadoras para el mejor funcionamiento de su área					
06	Presenta proyectos d innovación para mejorar el servicio de atención al usuario					
07	Cree que la innovación depende del alcalde					
08	Su actitud es de servicio al usuario					
09	Trata en lo posible en la solución de los problemas del usuario					
10	Tiene buenas habilidades comunicativas con el público					
11	Se lleva bien con sus demás compañeros					
12	El municipio tiene una actitud proactiva con los problemas sociales					
13	Son sensibles ante los problemas de saneamiento básico de los servicios de la población					
14	Existe programas de atención a la pobreza y extrema pobreza					

**ENTREVISTA PARA MEDIR EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EXTERNO DE LA  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE YAROWILCA**

**DATOS GENERALES**

Domicilio..... Edad:.....

Sexo: ( ) Masculino ( ) Femenino

Nº	INDICADORES	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	SIEMPRE	CASI SIEMPRE
01	El municipio cumple lo que promete en el tiempo previsto					
02	Los trámites son resueltos en el tiempo previsto					
03	Los servicios sociales de responsabilidad del municipio los cumple convenientemente					
04	Los reclamos son absueltos con justicia y equidad					
05	Los funcionarios y trabajadores le inspiran confianza y tratan con amabilidad, respeto y paciencia					
06	Los funcionarios y trabajadores muestran interés para solucionar sus trámites					
07	Los trabajadores brindan confianza para expresar el problema que desean que le resuelvan					
08	Los funcionarios y trabajadores le explican convenientemente los trámites que debe seguir para resolver su problema					
09	El municipio cuenta con el personal suficiente para informar y orientar a los usuarios					
10	El municipio cuenta con equipos y materiales y todo el apoyo logístico necesarios para su funcionamiento					
11	Las oficinas son cómodas y siempre están limpias					
12	Existe buena señalización para encontrar la oficina o dependencia a la que se dirige					
13	Las citas con las autoridades son atendidas en el tiempo indicado					
14	El personal de recepción o su similar da informes y explicaciones claras					
15	Los trabajadores se muestran amables y respetuosos ante sus requerimientos					
16	El personal del municipio tiene buenas habilidades comunicativas					

## ANEXO 2: MATRIZ DE VALIDACIÓN

**TÍTULO DE LA TESIS: Gestión del talento humano y el servicio de atención al cliente externo en la Municipalidad Yarowilca – 2016**

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	CRITERIOS DE EVALUACIÓN													
			Nunca	casi nunca	Algunas veces	casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la opción de respuesta		Observación y/o recomendaciones
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Gestión del talento humano</b>		Maneja tecnologías actuales para la mejor atención y servicio de su área														
		Maneja convenientemente los documentos normativos de su área														
		Maneja con certeza los documentos operativos de su área														
		Conoce con propiedad el flujo documentario de su área														
	INNOVACION	Tiene ideas innovadoras para el mejor funcionamiento de su área														
		Presenta proyectos d innovación para mejorar el servicio de atención al usuario														
		Cree que la innovación depende del alcalde														
		Su actitud es de servicio al usuario														
	ACTITUD	Trata en lo posible en la solución de los problemas del usuario														
		Tiene buenas habilidades comunicativas con el público														
		Se lleva bien con sus demás compañeros														

	RESPONSABILIDAD SOCIAL	El municipio tiene una actitud proactiva con los problemas sociales																	
		Son sensibles ante los problemas de saneamiento básico de los servicios de la población																	
		Existe programas de atención a la pobreza y extrema pobreza																	

-----  
 FIRMA DEL EVALUADOR

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Ficha de entrevista

**OBJETIVO:** Determinar la gestión del talento humano en la Municipalidad Yarowilca – 2016

**DIRIGIDO A:** Usuarios

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:**

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:**

**VALORACIÓN:**

MUY ALTO	ALTO	REGULAR	BAJO	MUY BAJO

.....  
FIRMA DEL EVALUADOR

## MATRIZ DE VALIDACIÓN

**TITULO DE LA TESIS:** Gestión del talento humano y el servicio de atención al cliente externo en la Municipalidad Yarowilca – 2016

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	CRITERIOS DE EVALUACIÓN															
			Nunca	casi nunca	Algunas veces	casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la opción de respuesta		Observación y/o recomendaciones		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
SERVICIO DE ATENCIÓN	CONFIABILIDAD	El municipio cumple lo que promete en el tiempo previsto																
		Los trámites son resueltos en el tiempo previsto																
		Los servicios sociales de responsabilidad del municipio los cumple convenientemente																
		Los reclamos son absueltos con justicia y equidad																
	EMPATIA	Los funcionarios y trabajadores le inspiran confianza y tratan con amabilidad, respeto y paciencia																
		Los funcionarios y trabajadores muestran interés para solucionar sus trámites																
		Los trabajadores brindan confianza para expresar el problema de salud																
		Los funcionarios y trabajadores le explican convenientemente los trámites que debe seguir para resolver su problema																
	ELEMENTOS TANGIBLES	El municipio cuenta con el personal suficiente para informar y orientar a los usuarios																
		El municipio cuenta con equipos y materiales y todo el apoyo logístico necesarios para su funcionamiento																
		Las oficinas son cómodas y siempre están limpias																
		Existe buena señalización para encontrar la oficina o dependencia a la que se dirige																

<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	Las citas se encuentran disponibles y se obtienen con facilidad																
	El personal de recepción o su similar da informes y explicaciones claras																
	Los trabajadores se muestran amables y respetuosos ante sus requerimientos																
	El personal del municipio tiene buenas habilidades comunicativas																

-----  
FIRMA DEL EVALUADOR

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Ficha de entrevista

**OBJETIVO:** Determinar el servicio de atención al cliente externo en la Municipalidad Yarowilca – 2016

**DIRIGIDO A:** Usuarios

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:**

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:**

**VALORACIÓN:**

MUY ALTO	ALTO	REGULAR	BAJO	MUY BAJO

.....  
FIRMA DEL EVALUADOR

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

### TÍTULO: Gestión del talento humano y el servicio de atención al cliente externo en la Municipalidad Yarowilca – 2016

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>General:</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión del Talento Humano y el Servicio de Atención al cliente externo en la Municipalidad de Yarowilca – 2016?</p> <p><b>Específicos:</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el conocimiento y el servicio de Atención al cliente externo en la Municipalidad Provincial de Yarowilca – 2016?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la Innovación y el servicio de Atención al cliente externo en la Municipalidad Provincial de Yarowilca – 2016?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la actitud y el Servicio de Atención al cliente externo en la Municipalidad Provincial de Yarowilca – 2016?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la responsabilidad social y el Servicio de Atención al cliente externo en la Municipalidad Provincial de Yarowilca – 2016?</p>	<p><b>General:</b> Existe relación significativa entre la Gestión del Talento Humano y el Servicio de Atención al cliente externo en la Municipalidad Provincial de Yarowilca–2016.</p> <p><b>Específicos:</b></p> <p>-Existe relación significativa entre el conocimiento y el Servicio de Atención al cliente externo en la Municipalidad Provincial de Yarowilca – 2016.</p> <p>-Existe relación significativa entre la Innovación y el Servicio de Atención al cliente externo en la Municipalidad Provincial de Yarowilca – 2016.</p> <p>-Existe relación significativa entre la Actitud y el Servicio de Atención al cliente externo en la Municipalidad Provincial de Yarowilca – 2016.</p> <p>-Existe relación significativa entre la Responsabilidad Social y el Servicio de Atención al cliente externo en la Municipalidad Provincial de Yarowilca – 2016.</p>	<p><b>General:</b> Establecer la relación que existe entre la Gestión del Talento Humano y el Servicio de Atención al cliente externo en la Municipalidad Provincial de Yarowilca – 2016.</p> <p><b>Específicas:</b></p> <p>-Establecer la relación que existe entre el conocimiento y el servicio de atención al cliente externo en la Municipalidad Provincial Yarowilca - 2016.</p> <p>-Determinar la relación que existe entre la innovación y el servicio de atención al cliente externo en la Municipalidad Provincial Yarowilca - 2016.</p> <p>-Precisar la Relación que existe entre la actitud y el servicio de Atención al cliente externo en la Municipalidad Provincial Yarowilca – 2016.</p> <p>-Identificar la relación que existe entre la responsabilidad social y el Servicio de Atención al cliente externo en la Municipalidad Provincial Yarowilca – 2016.</p>	<p><b>Variable 1:</b> Gestión del talento humano</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Conocimiento</li> <li>-Innovación</li> <li>-Actitud</li> <li>-Responsabilidad social</li> </ul> <p><b>Variable 2:</b> Servicio de atención</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Confiabilidad</li> <li>Empatía</li> <li>Elementos tangibles</li> </ul>	<p><b>Tipo de estudio.</b> El presente estudio es no experimental, básica de carácter explicativa.</p> <p><b>Diseño de investigación.</b> El diseño empleado fue el correlacional-causal</p> <p><b>Población y muestra.</b> La población estuvo conformada por los usuarios de la municipalidad provincial de Yarowilca y la muestra no probabilística lo constituyeron 58 usuarios.</p> <p><b>Técnica e instrumento de recolección de datos.</b> La técnica utilizada fue la entrevista y el instrumento dos fichas de entrevistas para medir la gestión del talento humano y el servicio de atención respectivamente.</p> <p><b>Análisis e interpretación de datos.</b> Se utilizó la estadística descriptiva para el ordenamiento, procesamiento, análisis e interpretación de datos y la estadística inferencial para la prueba de hipótesis</p>

