



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Gestión del talento humano y calidad del servicio en la Municipalidad de Nueva  
Arica, Chiclayo**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Br. Frankly Antonio Saldaña Fuentes (ORCID: 0000-0003-0188-4808)

**ASESOR:**

Dr. Orlando Alarcón Díaz (ORCID: 0000-0003-2042-7282)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de políticas públicas

Chiclayo – Perú

2019

## **DEDICATORIA**

A Dios todo poderoso por regalarme lo más precioso que tengo, mi familia. A mis padres por el todo el amor y apoyo incondicional que siempre me brindan, para lograr mi desarrollo profesional. A mis hermanos por su carisma, afecto y compañía los amo. A Melissa el amor que dios puso en mi camino para ser la compañera en el sendero de mi vida.

Frankly Antonio

## **AGRADECIMIENTO**

A GADU por la más hermosa familia y un gran amor, que fueron y serán el motor de mi vida. Gracias al apoyo del Sr. Alcalde Chamay Ramirez, Dani del Mar, por su disposición para con la investigación, al Dr. Orlando Alarcón Díaz, por su empatía, perseverancia y sus sabias enseñanzas que permitieron el desarrollo culminación de la investigación. A todas las personas que brindaron su apoyo y estuvieron en el desarrollo de la investigación.

Frankly Antonio.

# PÁGINA DE JURADO



## DICTAMEN DE SUTENTACIÓN DE TESIS

El bachiller: SALDAÑA FUENTES FRANKLY ANTONIO

Para obtener el Grado Académico de **Maestro en Gestión Pública** ha sustentado la tesis titulada:

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DE NUEVA ARICA, CHICLAYO**

Fecha: 10 de Agosto de 2019. Hora: 5.00pm

### JURADOS:

**PRESIDENTE:** Dr. Pedro Arturo Barboza Zelada Firma: .....

**SECRETARIO:** Mg. Rosa Barboza Bustamante Firma: .....

**VOCAL** : Dr. Orlando Alarcón Díaz Firma: .....

El jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *A.PROBADO POR UNANIMIDAD* .....

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis

.....  
.....  
.....

Recomendaciones sobre la tesis:

.....  
.....  
.....

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de 15 días, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, FRANKLY ANTONIO SALDAÑA FUENTES, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, filial Chiclayo, declaro que el trabajo académico titulado Gestión del talento humano y calidad del servicio en la municipalidad de Nueva Arica, Chiclayo presentado en 73 folios para la obtención del grado académico de Maestría en Gestión Pública es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo a lo establecido por las normas de elaboración del trabajo académico

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en busca de plagios

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor me someto a las sanciones que determina el procedimiento disciplinario

Chiclayo, julio del 2019



---

FRANKLY ANTONIO SALDAÑA FUENTES

DNI 44424111

# ÍNDICE

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
PÁGINA DE JURADO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
ÍNDICE .....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MÉTODO.....	19
2.1. Tipo de investigación .....	19
2.2. Diseño de investigación .....	20
2.3. Variables.....	20
2.3.1. Operacionalización de variables .....	21
2.4. Población.....	23
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de información.....	23
2.5.2. Validez y confiabilidad.....	24
Validez .....	24
Confiabilidad.....	24
2.6. Procedimiento.....	25
2.7. Métodos de análisis de datos.....	25
2.8. Aspectos éticos.....	25
III. RESULTADOS.....	27
IV. DISCUSIÓN .....	37
V. CONCLUSIONES .....	43
VI. RECOMENDACIONES .....	44
REFERENCIAS .....	45

ANEXOS.....	48
Documento de autorización.....	65
Autorización de Publicación de Tesis en Repositorio Institucional UCV .....	66
Acta de Originalidad .....	67
Autorización de la Versión Final del Trabajo de Investigación .....	69

## ÍNDICE DE TABLAS

		<b>Pág.</b>
Tabla 1	Población	25
Tabla 2	Selección de personal	29
Tabla 3	Retención de personal	29
Tabla 4	Desarrollo del personal	30
Tabla 5	Condiciones laborales	31
Tabla 6	Seguridad	31
Tabla 7	Fiabilidad	32
Tabla 8	Capacidad de respuesta	33
Tabla 9	Interacción humana	33
Tabla 10	Empatía	34
Tabla 11	Intangibilidad	34
Tabla 12	Análisis de resultados	36

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación surgió como una necesidad de determinar el nivel de relación que existe entre la gestión del talento humano y calidad de servicio en la Municipalidad de nueva Arica – Chiclayo, considerando que al realizar el análisis de la problemática se observó que, precisamente es pertinente llevar a cabo un estudio que contribuya a establecer el nivel de significatividad, gestión del talento humano y calidad de servicio en la Municipalidad de nueva Arica – Chiclayo.

Dicha situación fue motivo por la cual se realizó el presente estudio fundamentado en la teoría de la calidad total de Deming, teoría del desarrollo a escala humana de Max-neef, teoría del control de la calidad de Ishikawa, teoría de las relaciones humanas de Chiavenato.

El nivel de relación que existe entre la gestión del talento humano y calidad de servicio en la Municipalidad de nueva Arica, Chiclayo, se determinó a través del test elaborado por el investigador y validado por entendidos en investigación científica quienes han tenido en cuenta las dimensiones, indicadores e instrumentos.

Se empleó el tipo de estudio correlacional y el diseño no experimental. Se trabajó con una población de 52 integrantes. Luego del proceso se procedió a analizar, interpretar y discutir los resultados, concluyendo que la gestión del talento humano y calidad de servicio en la municipalidad de Nueva Arica, Chiclayo, se encuentran en estrecha relación, con lo cual queda demostrado que existe una incidencia entra ambas variables de estudio.

**Palabras clave:** Gestión, talento humano, calidad, servicio.

## **ABSTRACT**

The present research work emerged as a need to determine the level of relationship that exists between management of human talent and quality of service in the municipality of new Arica - Chiclayo, whereas the analysis of the problem It was noted that it is precisely relevant to carry out a study that will help establish the level of significance, management of human talent and quality of service in the municipality of new Arica - Chiclayo.

This situation was reason why was this study based on the theory of total quality for Deming, development theory to human scale of Max-neef, the control theory of the quality of Ishikawa, Chiavenato human relations theory.

The level of relationship that exists between the management of human talent and quality of service in the municipality of new Arica, Chiclayo, was determined by the test prepared by the researcher and validated by experts in scientific research who have had in It has the dimensions, indicators and instruments.

The type of correlational study and non-experimental design was used. He worked with a population of 52 members. After the process was to analyze, interpret, and discuss the results, concluding that the management of human talent and quality of service in the municipality of new Arica, Chiclayo, are closely, with which demonstrated that there is an incidence enters both variables study.

**Key words:** Management, human, talent, quality, service.

## **I. INTRODUCCIÓN**

Actualmente, la política del manejo de persona tiene un alto grado de validez en la organizaciones, las cuales se basa en el reconocimiento a los trabajadores como uno de sus principales activos, notables para conseguir los objetivos trazados a mediano o largo plazo por la organización, en un mundo, autografiado por lo que ha venido en llamarse sociedad del caos, de las incertidumbres y del miedo, al amparo de hechos que vienen ocurriendo en el entorno, ante lo cual, la gestión del talento humano está preocupada en contribuir a que las organizaciones puedan crear ventajas competitivas favorables para sus colaboradores, a través de mejores prácticas de gestión, transitando hacia la verdadera revaloración del recurso humano, considerándolo como el máximo potencial de las instituciones.

El área de gestión de recursos humanos es bastante sensible de acuerdo al modo de pensar que prevalece en las instituciones es contingencial y contextual está sujeta a la idiosincrasia que existe en cada entidad, así como de la configuración institucional adoptada

Es más se encuentra subordinada también a las peculiaridades del escenario ambiental, a las particularidades internas y un gran número de variables relevantes (Chiavenato, 2004, p.17).

Como es comprendido el recurso base de toda organización es el recurso humano ya que sin él no se llamaría organización. El éxito de una organización también puede ser medido por el grado de capacitación que posee su personal, ya que gracias a las estrategias que ellos han desarrollado pudieron alcanzar sus objetivos. Es por ello que se dice que el recurso humano es la piedra angular del desarrollo de la organización (Chávez, 2018, p.15).

A nivel mundial, según Chiavenato (2000), “el concepto de gestionar el recurso humano es empleado en todas las organizaciones, las mismas que son gestionadas y representadas por personas, las cuales dependen del recurso humano para lograr los objetivos y su desarrollo.” (p.2).

La fuerza laboral de una organización constituye el recurso más relevante y meritorio, por tanto se requiere preservarlo e incentivarlo y promoverlo, en lo posible desde la propia institución, con el propósito de lograr un alto cometido laboral, puesto que el auténtico éxito de una entidad se encuentra muy asociada a la toma de decisiones humanas más apropiadas.

La importancia de la administración del recurso humano puede tratarse de dos perspectivas las cuales pueden ser empresariales o científicas. La empresarial, siempre ha considerado que una buena gestión del personal en las organizaciones es la fuente para lograr los máximos beneficios para la institución, entre otros. Desde un punto de vista científico, a la administración de empresas se la estudia como una ciencia, siendo objeto de análisis, que permite encontrar diversos contextos de investigación uno de ellos es como en la dirección de recurso humano, el cual presenta dos campos; la gestión de recursos humanos y la cultura organizacional

Las personas subsisten en una sociedad de instituciones, estudian, trabajan, ofrecen sus servicios y se sirven de ellas, llegando incluso a pasar la mayor parte del tiempo y de la vida al interior de las cuales, por tanto, las entidades y los individuos constituyen la realidad de la organización, en la medida que, las organizaciones se encuentran conformadas por personas y se subordinan a ellas para lograr los propósitos. Las personas son la vía que ha de permitir lograr los objetivos individuales, compartiendo la vida diaria, tiempo, esfuerzo y perseverancia.

La gestión de recursos humanos, actualmente ha generado una modificación conceptual respecto al manejo de personal, en tanto que a partir del esbozo ancestral, los trabajadores eran considerados como un costo que necesitaba en lo posible ser reducido.

No obstante, hoy, los recursos humanos son considerados como el recurso fundamental y competitivo de una organización. Por lo tanto, su gestión eficiente permite que aporten su potencial al desarrollo de la entidad donde laboran (Reyes y Vilchez, 2018, p.12).

En varias empresas la gestión del talento humano se manifiesta en el reconocimiento de los empleados con la organización, en cuyo accionar apuestan por su actualización y formación a fin de que de esta manera mejore en su desempeño laboral y como tal ofrezca un servicio de calidad.

En el sector público, muy pocas instituciones son conscientes del valor real que tiene el recurso humano, en la gran mayoría no existe un plan de incentivos ni actividades motivacionales, los cuales puedan integrar y comprometer al trabajador con la institución. Actualmente el recurso humano es parte fundamental para el crecimiento de una organización y muchas es lo que logra distinguirla de otras. (Inca, 2015, p.15).

“La empresa es una organización la cual a través de la planificación y estructuración de ciertos sistemas técnico - financieros y de materiales, puede entregar y brindar un servicio

o un producto terminado el cual será ofrecido a un costo que le permita cubrir los gastos generados más un porcentaje adicional que le permitan seguir sus objetivos." (García y Casanueva, 2001, p.3, citado por Quiroz, 2015, p.9).

Cuando uno se refiere al recurso humano, hace mención a la administración de los colaboradores, que forman parte de dicha organización cada uno desarrollando su actividad asignada, es por ello que se hace mención que la gran parte de su vida de una persona lo pasa dentro de una empresa.

La realización de un producto, bien o el brindar un servicio no podrá nunca realizarse por empresas que trabajen de forma aisladas ya que siempre necesitan del recurso humano. Esto conlleva a que, mientras haya más organizaciones, mayor será la industrialización por ende más complejas se volverán las organizaciones, creando un impacto drástico y casi permanente en la calidad de vida que tenga la sociedad. (Chiavenato, 2001, p.24).

Los seres humanos, no es un gasto fijo que se emplea y que generan costos, por el contrario, están dotados de una personalidad, con una trayectoria individual y diferenciada, poseen habilidades, conocimientos, capacidades y destrezas fundamentales para gestionar de modo apropiado los bienes de la organización, lo que significa que, los individuos como tales y no como simples recursos de la institución.

Es imposible que una organización que tenga todos los recursos y equipamiento a su disposición, pueda alcanzar el éxito sin la ayuda del recurso humano, puede prescindir de algunos menos de los colaboradores, es por ello que el éxito o fracaso de una organización está relacionado por el desempeño de sus colaboradores en la organización (Rojas y Vélchez, 2018, p.29).

“Las instituciones tienen un componente común, es decir todas están conformadas por seres humanos que se reúnen para alcanzar un beneficio recíproco. Esta gente gestiona las mejoras, los logros y los éxitos de sus entidades, por eso, no resulta raro señalar que son el recurso máspreciado” (Garijo, 2014, p.8).

La verdadera relevancia de las personas que laboran en una entidad radica en su habilidad para dar respuesta de manera favorable y con voluntad al logro de los objetivos y de esta forma contribuir a la eficacia empresarial.

Lo que diferencia a una institución de otra son las personas que poseen habilidades para emplear conocimientos de todo tipo. Es necesario señalar que, mediante los recursos humanos, los demás se movilizan para alcanzar los propósitos institucionales (ibid, p.8).

Las personas que laboran en una organización se encuentran por encima de los otros recursos y están en condiciones de decidir los triunfos o frustraciones de la entidad. “La organización que tenga un personal competente en ambiente apropiado y en el momento oportuno será una entidad con alta competitividad.” (Guvenc, 1985, citado por Hernando, 2007, p.2).

Las instituciones que consiguen subsistir al interior del contexto que les corresponde competir y alcanzan la finalidad última, que constituye la satisfacción de los usuarios son las que pueden generar ventajas de competitividad sostenibles y en especial, aquella que es difícilmente copiable por la competencia, que es tener un talento humano que ostente las capacidades solicitadas para compenetrarse hacia el logro de los propósitos de la institución (Hernando, 2007, p.2).

Una institución que necesita mantenerse en la competitividad de ninguna manera debe excluir la relevancia de la eficiencia de los seres humanos que actúan en la entidad para alcanzar el éxito.

“La modernidad viene con desarrollo tecnológico y mejores dispositivos para gestionar procesos, pero el ser humano y sus facultades continuarán siendo irremplazables. Una buena gestión del capital humano trae consigo resultados alentadores para la entidad” (Uribe, 2010, p.1).

Los procesos de recursos humanos ofrecen instrumentos, estrategias y procedimientos que coadyuvan a ofrecer a las instituciones de seres humanos idóneos para incorporarlos

Para poner en práctica una eficiente gestión de los trabajadores que permita a la entidad alcanzar sus propósitos deben ejecutarse procesos por los cuales se pongan de manifiesto, que los seres humanos estén al tanto de lo que hacen, realicen lo que deben realizar, permanezcan motivados y continúen en la institución (Martínez, 2013, p.47).

“La relevancia que tienen los trabajadores para lograr una institución exitosa es una situación, considerablemente, reconocida por los expertos en gestión de carácter estratégico de tanto humano” (Wright et al., 1994; Beckert y Gerhart, 1996) como por quienes tienen “una perspectiva de empresa sobre la base del comprensión” (Grant, 1996; Spender, 1996; Teece, 2000) (Martín 2011, p.2).

En consecuencia, desde el punto vista la gestión del talento humano en la municipalidad de Nueva Arica, los trabajadores necesitan ser direccionados de una manera especial para fortalecer su desempeño y ofrecer un excelente servicio de calidad al beneficiario.

En este escenario, actualmente toda entidad necesita realizar su trabajo con un componente adicional que le ha de permitir estar vigente en el agrado del usuario. Este valor agregado y de enorme preponderancia está relacionado con la calidad del servicio, que no es sino “traducir las necesidades futuras de los clientes en características que se pueden evaluar para ofrecerles satisfacción” (Deming, 1990, citado por Alcaraz y Martínez, 2012, p.58).

“El servicio es una consecuencia de trabajos que se producen a cabo de manera racional con el fin de alcanzar la satisfacción del usuario y para que esto ocurra es necesario transitar ciertos eslabones denominados las 4A del proceso del servicio, los cuales están relacionados con la atención al cliente, aclarar la situación, actuar satisfaciendo la insuficiencia y asegurarse de la satisfacción” (Alcaraz y Martínez, 2012, p.58).

Si se logra alcanzar el desarrollo de las partes de la institución, una manera continua se mostrará en cada una de las acciones que desarrolla, y se logra la calidad en todo lo que se encuentra asociado al desarrollo de las actividades de la empresa.

Servicio al usuario implica el desarrollo de la gestión de una proporción de recíproca satisfacción de expectativas entre el cliente y la institución.

“Para caso se debe valer de la interrelación y feed back entre seres humanos en todas las fases del proceso de servicio, cuyo propósito elemental está asociado con el fortalecimiento de las experticias que el usuario tiene con el servicio que ofrece la entidad” (Duque, 2005, p.3).

La calidad ha sido concebida de distintas formas como “el valor” (Abbott, 1955; Feigenbaum, 1951),

“La concordancia con las especificaciones” (Gilmore, 1974; Levitt, 1972),

“La concordancia con los requisitos exigidos” (Crosby, 1979),

“La aptitud para el uso del servicio o producto” (Juran, 1974, 1988),

“La busca de no perdida por parte del cliente” (Taguchi, citado en Ross, 1989), y

“El conocimiento y/o superación expectativa de los clientes” (Grönroos, 1983; Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985). (p.419) (Citado por Mora, 2011, p.5).

La calidad sea de un servicio o producto es un elemento estratégico crucial para que las organizaciones desarrollen la competitividad y pueda ser sostenible en el devenir del tiempo” (Mariño, Rubio y Rodríguez, 2016, p.3).

El sector de los servicios se encuentra en la necesidad de convertirse en una fuente de generación de labor y la facultad de combatir con eficiencia es importante para su progreso.

“Este desarrollo junto con el cambio en las distinciones de las personas, la prosperidad de los hábitos de quienes consumen y de la gestión de las organizaciones han traído consigo la gestión de la calidad del servicio” (Browning et al, 2009 y Esteban 2002, citados por Mariño, Rubio y Rodríguez, 2016, p.5).

“Es fundamental que las organizaciones en el ámbito del mercado de la actualidad con características competitivas y dinámicas no escatimen esfuerzos y de forma constante busquen fortalecer el servicio que brindan a los usuarios” (Lages y Piercy, 2012, p.1.)

“La intervención de los usuarios en el proceso de provisión del servicio y la interrelación entre consumidores y vendedores contribuye a que los compradores dispongan de varios elementos para valorar el servicio” (Grönroos, 1984, p.14).

De algún modo, todos hemos experimentado ciertas experiencias negativas, esperando largas colas para que nos atiendan, cancelar primero para que se tenga derecho a reclamar.

Esta realidad ha incidido notablemente en la actitud y es el motivo por el que en general se asume una posición protectora en instancias que corresponde asumir el rol de proveedor de servicio, en la medida que aún subsiste la idea de transitar a contra corriente ofreciendo un trato por demás incorrecto a los usuarios, hasta por cualquier circunstancia, basta hacer memoria de ese personaje que grita ¡se van para atrás! (Tigani, 2006, p.6).

Se ha reconocido a la Calidad del servicio como piedra angular de las actividades que realice una empresa moderna, aquellas empresas que en la década de los ochenta le dieron prioridad fueron calificadas como excelentes, haciendo de la calidad de servicio su mejor arma contra la competencia, fidelizando a sus clientes. (Álvarez, 1995, p.2).

“La competencia de una institución para crear una cadena de valor viene de la sensación generalizada que dejan todos sus trabajadores en sus usuarios” (Tschohl, 2012, p.23).

Los mecanismos para generar ese sentimiento son la eficacia y la vigencia de los servicios que los trabajadores ofrecen así, por ejemplo, la propia calidad, la confiabilidad, el cuidado y la celeridad de las prestaciones y el énfasis en la aptitud que tengan la capacidad de penetrar en sus interacciones con los usuarios. La característica del servicio y del anhelo de proporcionar un mejor servicio no son características congénitas.

La calidad se encuentra determinada por lo que el cliente quiere, en tal sentido se conceptúa como aquello que mejor se acomoda a la utilización que se intenta ofrecer con el servicio

“En este accionar entre el objetivo del servicio y su atributo, la limitación recae en que distintos individuos pueden poseer distintos anhelos e insuficiencias y por consiguiente diferentes patrones de calidad” (Garvin, 1988, citado por Arias, 2013, p.7).

En este escenario, el gran desafío de la municipalidad de Nueva Arica radica en el hecho de transitar hacia la búsqueda del fortalecimiento de la aptitud de los servicios que ofrece a los usuarios, cuyas apreciaciones son inconstantes, las cuales se encuentran subordinadas a las expectativas de los mismos, las que se producen en un contexto dinámico de la sociedad.

Al respecto, Garijo (2017) efectuó un trabajo de investigación en torno a la importancia de los recursos humanos en la eficacia de la empresa, en la Universidad de Valladolid, España, por el cual expone:

“Las instituciones tienen un factor común y está asociado al hecho que todas están conformadas por seres humanos que se juntan para alcanzar un provecho común. Estos individuos gestionan los progresos, los éxitos y los logros de las entidades, por eso se afirma categóricamente que son el recurso más valioso” (p.8).

Las actuales maneras de competencia entre las organizaciones están sujetas en la actualidad a los activos intangibles y a los seres que los conforman o utilizan, por lo que se ven en la necesidad de poner gran atención a la gestión del talento humano, porque éstos deben reconocidos como elemento estratégico (p.8).

El estudio de Garijo (2017) ha servido como base conceptual para la elaboración del presente trabajo de investigación.

Sobre este respecto, Martín (2011) en su estudio de investigación vinculado con la gestión de recursos humanos, quien señala:

El mantenimiento del recurso humano en la institución significa no solamente retener el valor agregado y las habilidades de los trabajadores, sino asimismo retener sus apegos, sus predisposiciones, sus interacciones y sus interrelaciones con sus pares, es decir, de esta manera se afirma la continuidad en la entidad (p.2).

“La retención de trabajadores se asocia con una organización exitosa, de hecho para varias entidades las personas son lo más valioso y juegan un rol muy importante en su éxito y sobrevivencia” (Whitener, 2001; Chew, 2004).

La gestión del talento humano de la institución necesita hacer frente al desafío de desarrollar y ejecutar el ejercicio necesario para incidir favorablemente en torno a la facultad de creatividad y modernización (Laursen y Foss, 2003; Cabrera y Cabrera, 2005; Shipton *et al.*, 2006)

El estudio antedicho ha permitido relacionar ciertos aspectos inherentes a la materialización de la presente investigación.

Es más, Inca (2015) realizó un estudio sobre gestión del talento humano, por el que expresa:

Para efectuar una tarea con seres humanos de manera efectiva se necesita entender la conducta humana y poseer teoría respecto de los diferentes regímenes que podrían perjudicar el desarrollo en la dependencia de trabajo de la comuna y de esta manera hacer un aporte en beneficio de la gestión de la municipalidad

Varias instituciones estatales en el contexto nacional no tienen un programa de estímulos y de motivación, así como un escenario agradable, buen trato y permitir que los trabajadores se sientan parte importante de la entidad (p.15).

El presente trabajo de investigación se sirve de los lineamientos ofrecidos el trabajo previo antedicho

Por lo mismo, Ñahuirima (2015) gestionó un estudio sobre calidad del servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas, quien concluye:

La calidad constituye un elemento de las acciones que se desarrollan cotidianamente y que van contribuyendo a realizarnos de mejor forma como trabajadores y como miembros de un determinado grupo de trabajo y como personas, sin interesar el espacio en el que lo hagamos (p.15).

La calidad del servicio en la actualidad asume un alto índice competitivo resaltando la satisfacción de los usuarios y ser reconocido como una ventaja de naturaleza competitiva para las organizaciones, no descuidando las insuficiencias de los usuarios para producir valor agregado, lograr la fidelidad y aumentar las ocasiones de desarrollo (p.16).

De igual manera, Liza y Sánchez (2016) en su estudio sobre calidad de servicio y satisfacción al cliente en una entidad financiera de Trujillo agregaron:

La calidad de servicio es un elemento bastante importante del servicio que cada organización puede producir con sus propias descripciones y significar una importante valía agregada a favor del cliente y una gran ventaja competitiva para la empresa. (Burgos H., 2014) (Espino, 2013) (Asbanc, 2015).

La calidad se ha tornado, para las empresas y para las personas, en algo imprescindible. Hoy en día es insólito que una empresa trabaje sin orientación a la calidad, o que un consumidor no tenga en cuenta la calidad en el producto que busca para satisfacer su necesidad (p.13).

La calidad de servicio percibido por el usuario constituye el resultado de realizar un parangón entre las expectativas respecto del servicio que le van a ofrecer y las apreciaciones de las organizaciones (p,18).

Es muy importante resaltar que el estudio mencionado ha contribuido de manera consistente en lo que significa la materialización del presente trabajo de investigación.

Sobre el tema, Deming (1989) esbozó la teoría de la calidad total, la misma que ha servido de soporte al presente trabajo de investigación en términos que “propone la calidad como la interpretación de las insuficiencias próximas de los clientes con peculiaridades valorables, esto significa de cierta manera que antes de entregar un producto, el productor certifica que este satisface ciertos requisitos” (Villalba, 2013, p.58).

“La teoría de Deming se desplaza en torno a un proceso de cambio en progreso que, continuando con los puntos y pecados, las instituciones se encuentran en posición de permanecer a la sazón con las permanentes transformaciones del contexto” (Carro y Gonzales, 2015, p.15).

Deming expresa que "el 94 % de los inconvenientes constituyen responsabilidad de la organización y continúa señalando que es una obligación de la entidad apoyar a los seres humanos a realizar sus labores con más astucia (Lozano, 1998, p.1).

“La calidad total es un régimen administrativo que se encuentra orientado hacia los seres humanos tratando de buscar un aumento permanente en la satisfacción de los usuarios a un costo fidedigno y cada vez más bajo” (Evans y Lindsay, 2005, p. 27).

Involucra a todos los trabajadores desde la alta gerencia y se amplía hacia atrás y hacia adelante con la finalidad de contener la cadena de proveedores y la cadena de usuarios.

Deming considera hasta catorce principios que deben ser considerados por la gestión de la empresa, entre ellos:

En este proceso se requiere que, en la municipalidad de Nueva Arica los trabajadores deben ser capaces de manejar todos los instrumentos que se encuentran a su alcance para resolver las dificultades y limitaciones que se presenten.

Por lo mismo, los aportes de Maslow, a través de su Teoría del Desarrollo a Escala Humana han servido de fundamento para la presente investigación, en la perspectiva que, las personas satisfacen necesidades múltiples y mutuas, las que se requiere que sean comprendidas como una configuración en la que correlacionan recíprocamente como resultado del impulso del proceso de satisfacción

Un desarrollo a escala humana, encaminado hacia lo que significa la satisfacción de las insuficiencias humanas obliga otra forma de analizar el contexto. Exige observar y valorar el entorno, las personas y los procedimientos de un modo distinto a lo convenido. El desafío radica en el hecho que los programadores y en especial los actores del desarrollo se encuentren en la capacidad de gestionar el modelo de las necesidades humanas para encaminar sus actividades y anhelos (Max-neef, 1998, p.37).

El principal accionar del desarrollo es sin duda aquel que está relacionado con el fortalecimiento de las particularidades de la subsistencia de los seres humanos, el que ha de estar subordinado a las probabilidades que tengan de compensar adecuadamente sus insuficiencias básicas.

“El ser humano es una persona con insatisfacciones variadas e interdependientes. Por eso las insuficiencias de los individuos necesitan comprenderse como un sistema en que las cuales se encuentran en constante interacción” (Max.neef, 1986, p.26).

Las necesidades de las personas pueden disgregarse en función a varios criterios, según cualidades axiológicas y existenciales, los cuales permiten ejercitar una sistematización que comprende, por un lado, necesidades de Ser, Tener, Hacer y Estar; y, por la otra, las necesidades de Subsistencia, resguardo, afecto, entender, contribución, recreo, creación, identificación y libertad. Todas categorías de necesidades pueden combinarse con ayuda de una matriz. (Ibid, p.26).

En este ámbito de acciones la alimentación y abrigo no necesariamente deben ser considerados como necesidades, al contrario es más bien como satisfactores de la necesidad esencial de subsistencia.

“Del mismo modo la educación, la investigación, el estudio constituyen satisfactores de la necesidad de entendimiento. La curación y la prevención son satisfactores de la necesidad de protección” (Max-neef, 1968, p.26).

“Es preciso un caso que sirva como una especie de ilustración. Cuando la mamá le ofrece el pecho al infante, mediante este hecho, coadyuva a que el bebé reciba satisfacción paralela para sus insuficiencias de protección, manutención, aprecio e identidad” (Ibid, p.26).

En este sentido, la capacidad para satisfacer una necesidad instituye una fuerza motivadora que da lugar a la respuesta conductual de los colaboradores de la municipalidad

de Nueva Arica, en la medida que deben satisfacer, por una parte, las insuficiencias de no ser, tener, hacer y estar y por otra, aquellas de subsistencia, resguardo, afecto, entendimiento, colaboración, ocio, creación, identidad y libertad.

Ante esto, la Teoría del Control de la Calidad de Ishikawa (1986), expuso que el movimiento de calidad debía de imponerse y mostrarse a toda la organización. Los factores que propuso son entre otros:

- El usuario adquiere mucha relevancia
- Se necesita advertir a fin de no incurrir en errores
- Aminorar costes y desperdicios en general
- Seguir vías que ayuden a lograr la calidad
- Intervención y compromiso de todos los integrantes
- Fortalecer el trabajo cooperativo
- Valorar resultados
- Ofrecer gratitudes
- Se necesita el compromiso y apoyo de la alta dirección
- Configurar proyectos de actualización
- Crear cuidado de la necesidad

La vigilancia de la calidad es una estructura de procedimientos que produce bienes y servicios que satisface las necesidades de los individuos en armonía con las exigencias de los clientes.

Poner en práctica el control de la calidad implica gestionar, delinear, operar, anotar y preservar un producto de calidad que esté lo suficientemente al alcance de los usuarios, pero que tenga como valor agregado la aceptación del consumidor.

Para el caso es necesario que, en la institución todos fomenten e intervengan en el control de la calidad.

Se hace control de calidad cuando se generan bienes y/o servicios que satisfacen lo requerido por los consumidores.

No solo es el cumplimiento una sucesión de reglas y detalles, lo cual no es suficiente.

Los usuarios no necesariamente estarán a gusto con un producto y/o servicio.

Es necesario tener en cuenta que las demandas de los usuarios varían en el devenir del tiempo.

Es pertinente considerar al usuario en la fase de la elaboración del producto.

Se necesita prever las demandas y las expectativas de los clientes.

El consumidor es el rey (Ishikawa, 1986, p.114).

En este ámbito, la municipalidad de Nueva Arica necesita esforzarse de manera permanente para ofrecer siempre un servicio de calidad a los beneficiarios

En este escenario, la municipalidad de Nueva Arica necesita no escatimar esfuerzo alguno para ofrecer un servicio de calidad, empleando el control como base haciendo control integral de costos, precios y utilidades.

En este marco, la Teoría de las Relaciones Humanas de Chiavenato ha servido de soporte en lo que significa la realización de la presente investigación, considerando que en toda organización deben predominar las interrelaciones personales de un modo efectivo para generar u preservar un escenario que coadyuve a que sus integrantes logren sus propósitos previstos, teniendo en cuenta sus distintos anhelos, motivaciones y maneras de comprender el mundo en el que viven

“Esta teoría admite una idea actual de la característica del ser humano: el hombre social. Los empleados son criaturas sociales complicadas que poseen emociones, sentimientos y pasiones” (Chiavenato, 1992, p.2).

“La actitud en las labores, como en cualquier ámbito, es el resultado de varios elementos. Los individuos se perciben motivados por ciertas necesidades que requieren satisfacer y lo logran con el apoyo de los demás con quienes interactúa” (Chiavenato, 1992, p.2).

“La conducta los grupos se manejan a través de un enfoque apropiado de liderazgo. El monitor eficiente ostenta facultades para incidir en sus subalternos, consigue lealtad de éstos, logra patrones altos de desempeño y mucho compromiso con los propósitos de la institución” (Ibid, p.2).

“Las reglas del grupo se emplean como dispositivos reguladores de la conducta de los integrantes y vigilan de manera poco convencional los niveles de producción. Esta fiscalización social puede asumir sanciones positivas: estímulos, aprobación social o negativas: rechazo por parte de los demás, sanciones simbólicas” (Ibid, p.2).

Se observa, entonces que es fundamentalmente al interior de la institución en la que se dan las ocasiones de interrelaciones. Así, una comprensión correcta permite el surgimiento de un ambiente donde cada sujeto es estimulado a expresarse de forma libre.

“El desenvolvimiento de los trabajadores en las instituciones se gestiona en función de las interrelaciones sociales, los quehaceres y predisposiciones puestas de manifiesto por la interacción con los demás. Cada ser humano es una individualidad altamente marcada en el comportamiento con quienes se relaciona, empero recibe influencias de los demás (Chiavenato, 1992, p.97).

En tal sentido, la municipalidad de Nueva Arica, necesita asumir una buena práctica de relaciones humanas y consecuentemente la generación de un escenario agradable que repercuta en beneficio de la calidad del servicio que ofrece la institución.

En este ámbito, la gestión del talento humano se concibe como el conglomerado de prácticas relevantes para direccionar los diferentes aspectos de los puestos de gerencia asociados con los seres humanos, incluidos la incorporación, la elección, la actualización, las distinciones y la valoración de desenvolvimiento (Chiavenato, 2009, citado por Inca, 2015, p.26)

Los procesos de RRHH ofrecen instrumentos que permiten otorgar a las instituciones, de los empleados más capaces para conformarla.

Para poner en marcha una gestión de seres humanos en forma eficaz y que coadyuve a que la institución logre sus propósitos necesitan ejecutarse procesos que permitan realmente valorar el Know How y aprovecharlo en beneficio de la entidad (Martínez, 2013, p.47).

La gestión de RRHH necesita disponer de un proceso permanente y ordenado que se sustente en el reclutamiento de los seres humanos, la planeación del talento humano, garantizar la permanencia, mediante situaciones que los beneficie, su desarrollo personal a

través de actualizaciones en búsqueda de la calidad laboral la fiscalización de los individuos para alcanzar los objetivos organizacionales (Chávez, 2018, p.37)

Mora (2012), resalta que “la gestión del talento humano es un instrumento de carácter estratégico fundamental para hacer frente a los diferentes retos que la sociedad impone” (p.11).

Para Dolan, Valle, Jackson, Schuler (2007), la gestión de los RRHH desarrolla acciones para permitir la permanencia de los seres humanos, garantizando el ejercicio de sus labores en un ambiente laboral en el que puedan progresar, mediante una labor que estimule sus habilidades (citado por Inca, 2015, p.26).

En este marco, la selección de personal se circunscribe como una de las dimensiones de la gestión del talento humano en el proceso de la presente investigación, por la cual se cubre las obligaciones del personal de acuerdo con las necesidades y el presupuesto autorizado

“Es un proceso, a través del cual, una institución selecciona, entre un listado de postulantes, el ser humano que satisface de mejor manera los estándares demandados para ocupar el puesto que se encuentra disponible, teniendo en cuenta las vigentes circunstancias del mercado” (Chiavenato, 2002, citado por Inca, 2015, p.28).

“Es una realidad que admite un proceso eminentemente técnico para hallar al ser humano que tiene los requisitos para asumir el cargo predeterminado” (Ibáñez, 2009, citado por Inca, 2015, p.28).

Igualmente, la retención del personal constituye también una de las extensiones de la gestión del talento humano en el marco de la presente investigación, manteniendo a los más capaces, sustentado en un sistema de incentivos y adecuada retribución.

Para Chiavenato (2000), el mantenimiento de los trabajadores se sustenta en determinadas disposiciones para su empleo en forma apropiada en organización determinada (p.398).

Las disposiciones de retención del personal no solamente se sustentan en ofrecer recompensas, mediante remuneraciones o servicios sociales, sino también tiene por propósito estimular el buen ejercicio de funciones.

Asimismo, el desarrollo personal constituye otra de las dimensiones de la gestión del talento humano, en la esfera de la presente investigación, que involucra la promoción y la seguridad de garantizar el fortalecimiento de las facultades individuales, y técnicas de los trabajadores.

“El desarrollo del personal está relacionado con la predisposición para incrementar, y perfilar al ser humano respecto de su progreso profesional en una carrera determinada en la institución a fin de que observe eficiencia y productividad en el ejercicio de sus funciones” (Chiavenato, 2000, p 127)

Es incentivar las particularidades subjetivas de los trabajadores de modo que las mejoras que se realicen encaminen hacia una mejor producción en la entidad

Con el propósito de que los empleados tengan éxito al interior de la entidad necesitan actualizarse de acorde con los avances de la ciencia y la tecnología y en habilidades importantes para ejercer sus funciones actuales y futuras

Es más, las condiciones laborales comprenden otra de las dimensiones de la gestión del talento humano, comprende la correlación de aquellas herramientas e interrelaciones orientadas a despertar el interés y recompensar los servicios laborales que ofrecen los empleados.

“Las condiciones laborales simbolizan una serie de componentes recíprocamente asociados que interactúan de manera armónica para favorecer la gestión y la seguridad en el quehacer organizacional” (Ivancevich, 2006, p.137).

Se reconoce como contextos básicos: La remuneración salarial, el espacio físico para el cometido y el clima institucional. Las condiciones laborales a la vez tienen que ver con el reconocimiento de los derechos laborales referidos, entre otros, al consentimiento de licencias con o sin goce de remuneración.

El personal prefiere entornos seguros y cómodos, instalaciones higiénicas, equipos e instrumentos apropiados

En esta línea, la calidad del servicio constituye una de las variables del presente trabajo e investigación, entendida como la satisfacción de las exigencias y expectativas de los usuarios

“Calidad es convertir las insuficiencias próximas de los clientes en particularidades valorables, solamente así un servicio puede ser elaborado y producido para ofrecer satisfacción a un coste que el cliente podrá asumir” (Deming, 1989).

“La calidad no necesariamente es lo que se coloca internamente en un servicio que se ofrece, sino es lo que el usuario logra de él y por lo que está preparado para pagar” (Drucker, 1990, p. 41).

“Calidad es concordancia con las exigencias, las cuales necesitan encontrarse manifiestamente establecidas para que no se presenten malos entendidos, por tanto, las valoraciones deben adoptarse en forma permanente para determinar la concordancia con esas exigencias, la no conformidad prevista constituye carencia de calidad” (Crosby, 1988).

“El servicio es una situación de carácter inmaterial que se origina en la interrelación que se genera entre los bienes tangibles, los trabajadores que ofrecen el servicio y los regímenes del que ofrece el servicio, los cuales son advertidos de modo subjetivo” (Gronroos, 1994, citado por Vizcardo, 2017, p.21).

“Es cualquier actividad que alguien brinda a otro. Es en esencia intangible” (Kotler, 1997, p. 656).

“La calidad asegura condiciones adecuadas para un “servicio” integral, pertinente, abierta, flexible y permanente. Es el nivel óptimo que debe alcanzar un servicio” (Ley General de Educación 28044, p.3).

En esta línea de acciones, la seguridad es una de las dimensiones de la calidad del servicio en el proceso de la presente investigación, la misma que:

Es el estado de ánimo que el usuario experimenta cuando coloca sus dificultades en manos de una institución y tiene plena confianza en que podrán resolverse del mejor modo posible.

Seguridad, quiere decir credibilidad, que por su parte involucra fiabilidad y decoro, lo cual significa que se necesita ofrecer al cliente una mayor satisfacción” (Duque, 2005, p.8).

Por supuesto que, la fiabilidad es otra de las dimensiones de la calidad del servicio en el proceso de la presente investigación, la misma que:

“Es la capacidad que debe poseer la entidad que ofrece el servicio para prestarlo de modo confiable, cuidadoso y seguro, el cliente se encuentra en condiciones de escudriñar la capacidad técnica de la institución para ofrecer el servicio de la manera más adecuada” (Duque, 2005, p.8).

En este tránsito se encuentra que, la capacidad de respuesta comprende otra de las dimensiones de la calidad del servicio en lo que significa la materialización de la presente investigación:

Se refiere a la predisposición para apoyar a los usuarios y para proveer el servicio lo más rápido posible, involucra, a su vez, el cumplimiento oportuno de los compromisos asumidos, así como permitirle al cliente interactuar con la entidad

Es más, “la interacción humana es otra de las dimensiones de la calidad del servicio, puesto que “para proveer servicio es conveniente fomentar una interacción entre la entidad y el usuario

Asimismo, se concibe que, la empatía sea otra de las dimensiones de la calidad del servicio en lo que concierne a la presente investigación:

“Significa ponerse en el lugar de los clientes”. (Duque, 2005, p.8).

Por lo mismo, la intangibilidad es más de las dimensiones de la calidad del servicio como parte de la presente investigación:

La naturaleza de los servicios es que son de característica intangible, es importante considerar aspectos que se derivan de dicha intangibilidad: los servicios no se logran inventariar; si no se utiliza el volumen de producción de servicio en totalidad, ésta se pierde para siempre (Duque, 2005, p.8).

En tal sentido, el problema de esta investigación fue expresado de la siguiente manera ¿cuál es el nivel de relación que existe entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en la municipalidad de Nueva Arica, Chiclayo?

El trabajo de investigación se logra justificar en el sentido de que se requiere determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en la municipalidad de Nueva Arica, Chiclayo para tal causa se ha utilizado una metodología, procesos, técnicas e herramientas, los cuales permiten señalar la validez y confiabilidad de

la investigación, su efecto se conexas, debido a que a partir de la actual investigación se describe la conducta de las variables

La investigación realizada es apreciable, en la medida que da a conocer con mayor ecuanimidad el nivel de gestión del talento humano y la calidad del servicio en la municipalidad de Nueva Arica, Chiclayo; dado que a partir de los que nos resulta se podrá brindar un mejor servicio a la comunidad.

En tal sentido, la hipótesis se planteó en el consiguiente sentido:

$H_1$ : Existe relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en la municipalidad de Nueva Arica, Chiclayo

$H_0$ : No existe relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en la municipalidad de Nueva Arica, Chiclayo

De la mismo modo, el objetivo general se plantea en el sentido: Determinar el nivel de relación que existe entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en la municipalidad de Nueva Arica, Chiclayo; mientras que los objetivos específicos fueron planteados de la siguiente forma:

Identificar el nivel de gestión del talento humano en la municipalidad de Nueva Arica, Chiclayo

Establecer el grado de desarrollo de la calidad del servicio en la municipalidad de Nueva Arica, Chiclayo

Analizar el nivel de relación que existe entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en la municipalidad de Nueva Arica, Chiclayo

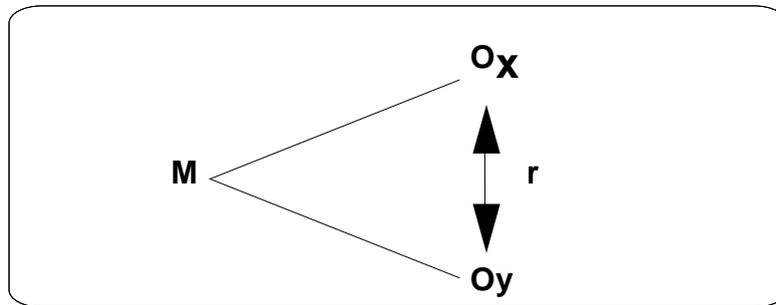
## **II. MÉTODO**

### **2.1. Tipo de investigación**

Fue de tipo correlacional, el cual estuvo orientado a establecer el nivel de relación que preexiste entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en la municipalidad de Nueva Arica, provincia de Chiclayo

## 2.2. Diseño de investigación

Teniendo en cuenta al ambiente del estudio, la investigación fue diseñada bajo el tipo no experimental, tal como se puntualiza en el esquema:



Donde:

M : Muestra

Ox: Observación de la variable 1

Oy: Observación de la variable 2

R : Relación entre las variables

## 2.3. Variables

### Variable 1: Gestión del talento humano

Está orientada a dirigir capacidades, conocimientos y competencias de una manera eficaz, para alcanzar los objetivos organizacionales

### Variable 2: Calidad del servicio

Gestión de la satisfacción mutua a través de la conformidad según requerimientos exigidos

### 2.3.1. Operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Nivel	Téc/instr.
Gestión del talento humano	Selección del personal	<p>En la municipalidad de Nueva Arica se cubre los requerimientos del personal de acuerdo con las necesidades y el presupuesto autorizado</p> <p>El municipio de Nueva Arica elige, entre una lista de candidatos, la persona que satisface mejor los criterios exigidos para ocupar el cargo disponible, considerando las condiciones actuales</p> <p>La comuna de Nueva Arica emplea un procedimiento técnico científico para encontrar a la persona que reúne los requisitos, habilidades, conocimientos, experiencias y demás cualidades para cubrir el puesto determinado</p>	Alto Medio Bajo	Observación Test
	Retención del personal	<p>Se mantiene al personal más capaz, sustentado en un sistema de incentivos y adecuada retribución.</p> <p>Se retiene al personal en base a una serie de atenciones especiales, entre los que sobresalen los planes de beneficios sociales, higiene y seguridad en el trabajo</p> <p>La municipalidad de Nueva Arica ofrece recompensas a los trabajadores mediante remuneraciones o servicios sociales y también estimula el buen ejercicio de funciones.</p>		
	Desarrollo del personal	<p>Promueve y garantiza el mejoramiento de las capacidades personales y profesionales del personal existente.</p> <p>La comuna de Nueva Arica realiza cursos de actualización para los trabajadores acordes con los avances de la ciencia y la tecnología y en habilidades importantes para el ejercicio de las funciones actuales y futuras</p>		
	Condiciones laborales	<p>El personal labora en entornos seguros y cómodos, instalaciones higiénicas, equipos e instrumentos apropiados</p> <p>La municipalidad de Nueva Arica reconoce los derechos laborales adquiridos.</p>		

Fuente: Elaboración propia

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Nivel</b>	<b>Téc/instr.</b>
Calidad del servicio	Seguridad	Se percibe que los usuarios de la municipalidad de Nueva Arica confían en que sus problemas serán resueltos de la mejor manera posible  El municipio de Nueva Arica ofrece credibilidad, integridad, confiabilidad, honestidad en el servicio que ofrece a sus usuarios	Alto Medio Bajo	Observación Test
	Fiabilidad	La comuna de Nueva Arica presta el servicio de manera confiable, segura y cuidadosa  La Municipalidad de Nueva Arica ofrece el servicio de forma correcta desde el primer momento		
	Capacidad de respuesta	Se muestra predisposición para ayudar a los usuarios y para suministrar el servicio rápido  El cumplimiento de los compromisos contraídos, así como las posibilidades de entrar en contacto con la entidad y la factibilidad de lograrlo ocurre a tiempo		
	Interacción humana	Se suministra el servicio estableciendo contacto con los usuarios		
	Empatía	La municipalidad de Nueva Arica muestra predisposición para ofrecer a los usuarios cuidado y atención personalizada  En la municipalidad de Nueva Arica se es cortés y se asume un fuerte compromiso de implicación con los usuarios		
	Intangibilidad	En la municipalidad de Nueva Arica se utiliza la capacidad de producción de servicio en su totalidad		

Fuente: Elaboración propia

## 2.4. Población

Constituida por los colaboradores de la municipalidad de Nueva Arica, Chiclayo, según se muestra en la tabla 1

**Tabla 1**  
**Población**

Grupo de estudio					
Hombres		Mujeres		Total	
F	%	F	%	F	%
22	42,31	30	57,69	52	100

Fuente: CAP de la municipalidad de Nueva Arica, Chiclayo

## 2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de información

### 2.5.1. Técnicas e instrumentos

Para la obtención de datos se utilizaron las siguientes técnicas e instrumentos:

Técnica de fichaje

Se empleó para la recolección de datos teóricos, los cuales encaminaron el estudio, para el caso se utilizó:

Fichas bibliográficas

Contienen la información de identificación conveniente de cada texto analizado.

Fichas textuales

Se emplearon para citar textualmente un párrafo de un texto el cual fue analizado para el tratamiento del estudio

Fichas de comentario

En las que se registraron apostillas de los datos allegados y que el investigador los bajo su criterio vio que son relevantes.

Técnicas de campo

Observación

El juicio del estudio se generó bajo honestidad y responsabilidad con el objetivo de conseguir datos relevantes respecto a la correlación que existe entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en la municipalidad de Nueva Arica, Chiclayo

Cuestionario

Herramienta don una serie de interrogantes diseñadas para la generación de información, dispuestas necesariamente en torno del estudio y sean contestadas por el mismo grupo de investigado.

Test

Técnica que aprueba la comprobación de los propósitos trazados y la constatación de la hipótesis planteada mediante el procesamiento de los resultados.

### **2.5.2. Validez y confiabilidad**

Validez

Se rigió bajo la opinión de tres expertos en la materia quienes poseen los conocimientos éticos y técnicos en temas científico, los cuales guardan relación con la investigación, los cuales que han juzgado el instrumento, relacionándolo con las variables, dimensione y indicadores.

Confiabilidad

Se estableció la fiabilidad del instrumento a través del Alfa de Cronbach

Estadístico de confiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,872	20

## **2.6. Procedimiento**

Luego de planteadas las bases teóricas se procedió a la aplicación de dichas técnicas de estudio en sus diferentes fases, de esa manera se plantearon conclusiones partiendo de deducciones singulares

Se organizó asociativamente las fuentes y la metodología para la recolección de información, los instrumentos que permitieron valorar realidad, variables, muestra y recurso que se estuvieron disposición.

## **2.7. Métodos de análisis de datos.**

Para el respectivo estudio y explicación de los resultados, la data se organizó en tablas, haciendo uso de los programas Excel y SPSS, para la estadística descriptiva empleando.

Se aplicó el instrumento para la recolección de datos, la cual fue proporciono información muy importante, dicha información fue estructurada en forma estadística para el análisis y explicación del investigador

Se empleó: media aritmética, permitiendo la elaboración del puntaje promedio de nuestra muestra de estudio.

Del mismo modo, se manejó la desviación estándar, misma que permitió expresar el nivel en que los informes numéricos se desarrollan próximo al valor promedio.

Se analizó el coeficiente de variabilidad que valió para demostrar la homogeneidad de grupo estudio.

## **2.8. Aspectos éticos**

El desarrollo de la investigación requirió, más que el ofrecimiento de atribuciones puntualizadas sino, brindar valoración oficial y científica, esta indudablemente formó un requerimiento moral, la perspectiva de un estudio, utiliza de manera que los datos que se encuentran a su alcance y evita beneficiar a los que ya han sido diferidos.

En tal contexto un estudio científico erradamente alineado con resultados insuficientemente propios desde la perspectiva científica, irrecusablemente, no resulta de naturaleza ética.

Para que la investigación pueda brindar algún valor tiene que ser legítima, brindar algo adicional ya que el ser único y con valor agregado, ofrece muchos beneficios, de tal forma que, se use para el desarrollo de una comunidad, el avance científico de muchos investigadores los cuales podrán usar la presente como fuente para sus investigaciones futuras.

Quien realice una investigación debe asumir toda responsabilidad la cual hubiere dar lugar a partir de su acción en la investigación, el mismo que se debe en la necesidad de regirse a la autenticidad y preceptos éticos que amparan la investigación cuando intervienen individuos.

### III. RESULTADOS

A continuación se expone los resultados que se obtuvieron a la aplicación del cuestionario al grupo de estudio. Se elaboraron tablas, según baremo.

#### Objetivo específico 1

#### Identificación del nivel de gestión del talento humano

**Tabla 2**  
**Selección de personal**

Nivel	F	%	Estadísticos
Alto	7	13,46	
Medio	8	15,38	$\bar{X} = 12,12$
Bajo	37	71,15	$S = 3,62$
TOTAL	52	100%	$CV = 29,87\%$

*Fuente: Cuestionario estructurado y aplicado al grupo de estudio*  
*Fecha: abril 2019*

La apreciación de la dimensión del presente análisis expresa que, no se cubre con los lineamientos y niveles adecuados de acuerdo a lo programado según requerimientos de personal calificado y que están aprobados en plan operativo, de tal forma que la selección de personal la cual se evidencia alrededor del 71,15%, esto

A su vez muestra que la selección de personal en la municipalidad no es el adecuado ya que no cuenta con el personal calificado para el desarrollo de algunas actividades, por otro lado, está la subvención económica el cual es un punto muy importante ya que es lo que motiva al personal a postular a las plazas, siendo los sueldos en la municipalidad un promedio de 1200, lo cual desmotiva los profesionales a querer participar de los concursos publico

Asimismo, el puntaje promedio logrado, de acuerdo al a percepción del grupo de estudio es de 12,12 puntos, siendo una valoración débil.

**Tabla 3**  
**Retención del personal**

Nivel	F	%	Estadígrafos
Alto	8	15,38	
Medio	9	17,31	$\bar{X} = 12,4$
Bajo	35	67,31	$S = 3,77$
TOTAL	52	100%	$CV = 30,40\%$

*Fuente: Cuestionario estructurado y aplicado al grupo de estudio*  
*Fecha: abril 2019*

La apreciación de la longitud del presente análisis expresa que los investigados muestran un descontento en cuanto a su estabilidad laboral esto se observa en una apreciación baja, mostrando un 67,31% de disconformidad.

Esto muestra que el personal no se siente seguro de su puesto de trabajo el cual siente que quizás el próximo mes no podría estar, en este papel juegan un rol importante los grupos políticos, ya que es bien sabido que cada gobierno llega con su personal de confianza, poniendo presión a los trabajadores de la antigua gestión, el puntaje promedio alcanzado, al a percepción del grupo referencia es de 12,4 puntos, que forma una valoración débil.

Asimismo, en la apreciación la muestra de estudio se refiere a coeficiente de variabilidad de 30,4%.

**Tabla 4**  
**Desarrollo del personal**

Nivel	F	%	Estadígrafos
Alto	9	17,31	
Medio	10	19,23	$\bar{X} = 12,69$
Bajo	33	63,46	$S = 3,89$
TOTAL	52	100%	$CV = 30,65\%$

Fuente: Cuestionario estructurado y aplicado al grupo de estudio  
Fecha: abril 2019

La apreciación de la dimensión del presente análisis muestra una apreciación baja, ya que 63,46%, de la muestra refleja su descontento con el desarrollo del personal, que podemos observar que el personal no recibe los estímulos ni incentivos para que pueda crecer como profesional. El alto porcentaje que se muestra en el gráfico es síntoma del tipo de servicio que brindaría un profesional poco capacitado el cual por sus mismas limitaciones no puede brindar el mejor servicio, no solo por un tema de carácter si no, por un tema de la poca información que el posee.

Así mismo gracias a la información que se obtuvo, se pudo deducir que la municipalidad no participa de las charlas y capacitaciones que brinda el estado a funcionarios públicos, un tema muy delicado que en anteriores gestiones se manejaba por afinidad política, siendo el pueblo el principal perjudicado, esto será mejorado ya que durante el tiempo que duro la investigación el Señor alcalde manifestó que capacitara a todo personal. Al a percepción del grupo referencia es 12,69 puntos, que muestra una valoración débil.

Asimismo, en la apreciación la muestra de estudio se refiere a coeficiente de variabilidad de 30,65%.

**Tabla 5**  
**Condiciones laborales**

Nivel	F	%	Estadígrafos
Alto	10	19,23	
Medio	11	21,15	$\bar{X} = 13,08$
Bajo	31	59,62	$S = 3,98$
TOTAL	52	100%	$CV = 30,43\%$

Fuente: Cuestionario estructurado y aplicado al grupo de estudio  
Fecha: abril 2019

Al realizar la encuesta se logró determinar que las condiciones laborales no eran las mejores, hubieron muchas aspectos por los cuales el personal no se sentía cómodo, uno de los principales problemas era la retribución no era adecuada ya que muchos de ellos eran de otro lugares y tenían que viajar hasta su centro de labor haciendo un gasto extra, si observamos esto guarda relación con los cuadros anteriores los cuales reflejan la desaprobación con un 59,62%

Al encontrar una valoración baja con 13,08 puntos, refleja lo que ha venido sucediendo a lo largo de los años, un malestar que ha quejado a la municipalidad por muchos años, a nivel regional y nacional es un tema que queja a toda entidad pública.

Asimismo, en la apreciación la muestra de estudio se refiere a coeficiente de variabilidad de 30,43%.

**Objetivo específico 2**  
**Establecimiento del grado de desarrollo de la calidad del servicio**

**Tabla 6**  
**Seguridad**

Nivel	F	%	Estadísticos
Alto	11	21,15	
Medio	12	23,08	$\bar{X} = 13,27$
Bajo	29	55,77	$S = 4,07$
TOTAL	52	100%	$CV = 30,67\%$

*Fuente: Cuestionario estructurado y aplicado al grupo de estudio*  
*Fecha: abril 2019*

La estimación que se obtuvo al aplicar el instrumento de evaluación, con respecto a la seguridad de la información que brindan los funcionarios del municipio distrital de Nueva Arica, manifestaron en un 55,77%, estar en desacuerdo ya que siente que sus dudas y problemas no fueron solucionadas en su totalidad.

Del resultado también podremos obtener que los usuarios de la entidad pública en promedio tienen una valoración baja en cuanto al tipo de información que se les brindan ya que al observan inseguridad en la atención que se le dio e información a medias provocando así que el ciudadano salga con más duda de la que había llegado.

Asimismo, el puntaje promedio logrado, de acuerdo al a percepción del grupo de estudio es de 12,12 puntos, una valoración endeble.

**Tabla 7**

**Fiabilidad**

<b>Nivel</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>Estadísticos</b>
Alto	13	25,00	
Medio	11	21,15	$\bar{X} = 13,56$
Bajo	28	53,85	$S = 4,24$
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>	$CV = 31,27\%$

*Fuente: Cuestionario estructurado y aplicado al grupo de estudio*

*Fecha: abril 2019*

Al realizar la encuesta se obtuvo que los usuarios de la entidad pública tienen una valoración baja con un 53,85 %, en cuanto al tipo de información que se les brindan ya que al observan inseguridad en la atención y que la información es proporcionada a medias, provocando así que el ciudadano quede con más dudas, en consecuencia se brinda una información que no es fiable en su totalidad.

Con respecto a la seguridad de la información Al encontrar una valoración baja con 13,56 puntos, refleja lo que ha venido sucediendo a lo largo de los años, un malestar que ha quejado a la municipalidad

Asimismo, el puntaje promedio logrado, de acuerdo al a percepción del grupo de estudio es de 31,27%.

**Tabla 8**  
**Capacidad de respuesta**

Nivel	F	%	Estadísticos
Alto	8	15,38	
Medio	10	19,23	$\bar{X} = 12,5$
Bajo	34	65,38	$S = 3,77$
TOTAL	52	100%	$CV = 30,16\%$

Fuente: Cuestionario estructurado y aplicado al grupo de estudio  
Fecha: abril 2019

La apreciación de la dimensión del presente análisis expresa que, debido a las condiciones mencionadas anteriormente la capacidad de respuesta de un funcionario de la Municipalidad de Nueva Arica se ve afectada, mostrando un 65.38 % de desaprobación, es un punto en el cual deberá trabajar la municipalidad para que pueda brindar un mejor servicio. Asimismo, el puntaje promedio logrado, de acuerdo al a percepción del grupo de estudio es de 30,16%.

**Tabla 9**  
**Interacción humana**

Nivel	F	%	Estadísticos
Alto	7	13,46	
Medio	9	17,31	$\bar{X} = 12,31$
Bajo	36	69,23	$S = 3,63$
TOTAL	52	100%	$CV = 29,49\%$

Fuente: Cuestionario estructurado y aplicado al grupo de estudio  
Fecha: abril 2019

Se obtuvo que el 69,23%, de la muestra en estudios se refleja insatisfacción, con la forma en cómo se le brinda el servicio, manifiestan que es un trato frío, en muchos casos no hay empatía con el ciudadano y su problemática, estos síntomas con clásicos en entidades

públicas a nivel nacional, la población percibe un mal trato por parte de los funcionarios, en muchos casos hasta discriminación por su lugar de origen

Por lo mencionado es natural que refleja un promedio bajo en la aprobación sobre la interacción que exististe con los funcionarios.

**Tabla 10**  
**Empatía**

Nivel	F	%	Estadísticos
Alto	8	15,38	
Medio	12	23,08	$\bar{X} = 12,69$
Bajo	32	61,54	$S = 3,77$
TOTAL	52	100%	$CV = 29,71 \%$

Fuente: Cuestionario estructurado y aplicado al grupo de estudio

Fecha: abril 2019

Según el estudio realizado, el 61,54 %, manifestó que siente un falta de compromiso con la ciudadanía al no identificarse con sus problemas, falta de compromiso de ciertos funcionarios que ya al finalizar su gestión muestra el desinterés por solucionar problemas que tienen pendientes, dejando así a la nueva gestión una gran carga de situaciones aplazadas por mucho tiempo.

Esta situación aqueja a toda institución en pública, no es un tema aislado del cual sea raro encontrar, es por este tipo de situaciones que se tiene un pésimo concepto del servicio en la entidad pública, una de las características del mal servicio, son los trabajadores nombrados los cuales en su mayoría son los que dan mal servicio y una pésima atención al contribuyente, se podría mejorar mediante cursos de calidad de servicio, estamos seguros que en esta nueva gestión cambiaran mucho de la comunidad de nueva Arica.

**Tabla 11**  
**Intangibilidad**

Nivel	F	%	Estadígrafos
Alto	7	13,46	
Medio	8	15,39	$\bar{X} = 12,12$
Bajo	37	71,15	$S = 3,62$
TOTAL	52	100%	$CV = 29,87\%$

Fuente: Cuestionario estructurado y aplicado al grupo de estudio  
Fecha: abril 2019

La extensión del la actual estudio refleja que en la municipalidad no se está empleando la totalidad de la capacidad de los recursos que se tienen a disposición, cabe señalar un dato muy importante, que la municipalidad de Nueva Arica es pequeña por ende de recursos limitados, pero de igual manera la buena gestión de dichos recursos podrían hacer que se puedan atender a toda necesidad, es por ellos motivo de la investigación es dar a conocer la relación de dos variables muy importantes en una organización, esperando pueda contribuir a la mejora del desarrollo de la municipalidad y la comunidad, la buena gestión de los pocos recursos más un buen servicio harán que apreciación baja del 61,54%, pueda revertirse en esta nueva gestión, cambiando políticas y malos hábitos que aquejan a la municipalidad

**Objetivo específico 3**  
**Análisis del nivel de relación**

**Tabla 12**  
**Análisis de resultados**

Niveles	GESTION DEL TALENTO HUMANO								CALIDAD DEL SERVICIO											
	Selección del personal		Retención del personal		Desarrollo del personal		Condiciones laborales		Seguridad		Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Interacción humana		Empatía		Intangibilidad	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Alto	7	13,46	8	15,38	9	17,31	10	19,23	11	21,15	13	25,00	8	15,38	7	13,46	8	15,38	7	13,46
Medio	8	15,38	9	17,31	10	19,23	11	21,15	12	23,08	11	21,15	10	19,23	9	17,31	12	23,08	8	15,39
Bajo	37	71,15	35	67,31	33	63,46	31	59,62	29	55,77	28	53,85	34	65,38	36	69,23	32	61,54	37	71,15
Total	52	100	52	100	52	100	52	100	52	100	52	100	52	100	52	100	52	100	52	100

*Fuente: Cuestionario aplicado al grupo de estudio*  
*Fecha: abril del 2019*

El análisis realizado a la información de los resultados obtenidos, fueron estudiados y comentados en detalle en cada tabla los cuales pudieron mostrarnos la situación de la municipalidad de Nueva Arica, toda la información se puede observar en la tabla 12 que en la municipalidad es necesario optimizar procesos relacionados con selección de personal, retención del personal, desarrollo del personal, condiciones laborales en el contexto gestión del talento humano

Asimismo es necesario que se optimice las dimensiones: de seguridad, fiabilidad, capacidad de respuesta, interacción humana, empatía e intangibilidad

## IV. DISCUSIÓN

A partir de los hallazgos obtenidos ha quedado demostrado que la municipalidad de Nueva Arica requiere fortalecer los procesos relacionados con la gestión del talento humano, puesto que, en la percepción del grupo de estudio, en las diferentes dimensiones se ubica, en un nivel bajo, en cuya esfera, el 71,15%, lo aprecia así, en la selección del personal; el 67,31%, en retención del personal; el 63,46%, en desarrollo del personal; el 59,62%, en condiciones laborales; en cuyo contexto se requiere que la municipalidad de Nueva Arica realice sus actividades, motivando al personal; no sólo en razón a la incorporación sino también en razón al mejor desempeño, admitiendo el desarrollo de potencialidades, con el propósito de no permitir estancamiento y lograr el mejoramiento personal, académico y profesional, reteniendo a los más capaces, sustentado en un sistema de incentivos y adecuada retribución; separando a los ineficaces, ineficientes y deshonestos y promoviendo acciones por las cuales se ofrezca un retiro acertado y decoroso de los trabajadores una vez cumplido su ciclo laboral.

Esta realidad coincide con lo que plantea Hernando (2007):

La razón es que solamente las instituciones que alcanzan su sobrevivencia en el contexto que les compete competir y logran el fin último que se encuentra asociado a la satisfacción del cliente son las que logran generar valor agregado sustentable y fundamentalmente, aquella ventaja relacionada con el hecho de contar con personal preparado y capaz de enfrentar los desafíos que la realidad impone (p.7).

Refuerzan la idea, Garijo (2017), quien efectuó un trabajo de investigación en torno a la valor de los recursos humanos en la empuje de la empresa, en la Universidad de Valladolid, España, por el cual expone:

“Las instituciones tienen un factor común y está asociado al hecho que todas están conformadas por seres humanos que se juntan para alcanzar un provecho común. Estos individuos gestionan los progresos, los éxitos y los logros de las entidades, por eso se afirma categóricamente que son el recurso más valioso” (p.8).

Las actuales maneras de competencia entre las organizaciones están sujetas en la actualidad a los activos intangibles y a los seres que los conforman o utilizan, por lo que se ven en la necesidad de poner gran atención a la gestión del talento humano, porque éstos deben reconocidos como elemento estratégico (p.8).

Es preciso que la municipalidad de Nueva Arica no escatime esfuerzo alguno a fin de que sus servidores realicen:

Un Trabajo decoroso en el que se resuma las expectativas de las personas durante su vida de labores.

Implica generar iniciativas de una tarea que sea provechosa y productiva y que por tanto traiga consigo un salario digno, seguridad y bienestar en el trabajo, con protección para las familias, mejores situaciones de progreso personal, permitir que la gente exprese sus ideas con absoluta libertad (Organización Internacional del Trabajo, 2014, p.14)

Asimismo, que según los resultados de la presente investigación se propone, que por su parte la municipio de Nueva Arica también necesita reforzar la calidad del servicio, puesto su desarrollo ha sido percibida por el conjunto de observación en un nivel bajo; el 53,85%, en fiabilidad; el 65,38%, en capacidad de respuesta; el 69,23%, en interacción humana; el 61,54%, en empatía; el 71,15, en intangibilidad por tanto ofrecer un servicio de calidad a los usuarios es fundamental, tal como lo precisa Villalba (2013):

“Es mediante la interacción con el producto o servicio que el usuario puede valorar sus características, de tal forma que logre tener una fácil comprensión del servicio o producto y si puede o no lograr satisfacer la necesidad” (p.57).

“La calidad representa un elemento estratégico fundamental para que las organizaciones alcancen la competitividad y la sostenibilidad en el devenir del tiempo” (Mariño, Rubio y Rodríguez, 2016, p.3).

El sector de los servicios se encuentra en la necesidad de convertirse en una fuente de generación de labor y la facultad de combatir con eficiencia es importante para su progreso.

“Este desarrollo junto con el cambio en las distinciones de las personas, la prosperidad de los hábitos de quienes consumen y de la gestión de las organizaciones han traído consigo la gestión de la calidad del servicio” (Browning et al, 2009 y Esteban 2002, citados por Mariño, Rubio y Rodríguez, 2016, p.5).

En ninguna organización pueda alcanzar el éxito si es que no tiene al personal motivado para que ofrezca un servicio de calidad a los consumidores y por tanto permita

alcanzar las metas organizacionales, ya sean económicas, políticas o sociales, encauzando las aptitudes y energías humanas hacia una acción efectiva.

La municipalidad de Nueva Arica de la provincia de Chiclayo se encuentra en el imperativo de ofrecer de manera eficiente y eficaz los servicios a los usuarios, de la mano con la permanente motivación al personal llevando a cabo, “un conjunto de actividades que son necesarias para asegurar un tributo y cooperación de todas los colaboradores que son parte de la organización, de tal manera, que logren plenamente los objetivos esperados(Ramírez, Ramírez y Calderón, 2017, citado por Huamán, 2018, p.11).

En este escenario la municipalidad de Nueva Arica necesita constituirse en una organización de éxito, el cual se ha de ver manifestado en su rendimiento alcanzado, el que sólo es posible a merced de la gestión de su personal, quien se convierte en la base del desarrollo organizacional, de la calidad del servicio que ofrece, así lo advierte Max-neef, a través de su Teoría del Desarrollo a Escala Humana que ha servido de fundamento para la presente investigación, en la perspectiva que, las personas satisface necesidades múltiples y mutuas, las que se requiere que sean comprendidas como un configuración en la que correlacionan recíprocamente como resultado del impulso del proceso de satisfacción

Un desarrollo a escala humana, encaminado hacia lo que significa la satisfacción de las insuficiencias humanas obliga otra forma de analizar el contexto. Exige observar y valorar el entorno, las personas y los procedimientos de un modo distinto a lo convenido. El desafío radica en el hecho que los programadores y en especial los actores del desarrollo se encuentren en la capacidad de gestionar el modelo de las necesidades humanas para encaminar sus actividades y anhelos (Max-neef, 1998, p.37).

El principal accionar del desarrollo es sin duda aquel que está relacionado con el fortalecimiento de las particularidades de la subsistencia de los seres humanos, el que ha de estar subordinado a las probabilidades que tengan de compensar adecuadamente sus insuficiencias básicas.

En este sentido, la capacidad para satisfacer una carencia constituye una fuerza que inspiradora que dé lugar a una contestación conductual de los trabajadores de la municipalidad de Nueva Arica, en la medida que deben satisfacer, por una parte, las necesidades de ser, tener, hacer y estar y por otra, aquellas de subsistencia, protección, afecto, sentido, participación, entretenimiento, creación, identificación y libertad.

Ante esto, la Teoría del Control de la Calidad (1986), expuso que el movimiento de calidad debía de imponerse y mostrarse a toda la organización. Los factores que propuso son entre otros:

- El usuario adquiere mucha relevancia
- Se necesita advertir a fin de no incurrir en errores
- Aminorar costes y desperdicios en general
- Seguir vías que ayuden a lograr la calidad
- Intervención y compromiso de todos los integrantes
- Fortalecer el trabajo cooperativo
- Valorar resultados
- Ofrecer gratitudes
- Se necesita el compromiso y apoyo de la alta dirección
- Configurar proyectos de actualización
- Crear conciencia de la necesidad

El control de la calidad es una estructura de procedimientos que produce bienes y servicios que satisfagan las necesidades de las personas en armonía con las exigencias de los clientes.

Poner en práctica el control de la calidad implica gestionar, delinear, operar, anotar y preservar un producto de calidad que esté lo suficientemente al alcance de los usuarios, pero que tenga como valor agregado la aceptación del consumidor.

Para el caso es necesario que, en la institución todos fomenten e intervengan en el control de la calidad.

Se hace control de calidad cuando se generan bienes y/o servicios que satisfacen lo requerido por los consumidores.

No solo es el cumplimiento una sucesión de reglas y detalles, lo cual no es suficiente.

Los usuarios no necesariamente estarán a gusto con un producto y/o servicio.

Es necesario tener en cuenta que las demandas de los usuarios varían en el devenir del tiempo.

Es pertinente considerar al usuario en la fase de la elaboración del producto.

Se necesita prever las demandas y las expectativas de los clientes.

El consumidor es el rey (Ishikawa, 1986, p.114).

En este ámbito, la municipalidad de Nueva Arica necesita esforzarse de manera permanente para ofrecer siempre un servicio de calidad a los beneficiarios

En este escenario, la municipalidad de Nueva Arica necesita no escatimar esfuerzo alguno para ofrecer un servicio de calidad, empleando el control como base haciendo control integral de costos, precios y utilidades.

La municipalidad de Nueva Arica debe transformarse en una entidad, positivamente, dinámica, un ventaja que tendrá la nueva gestión será que vendrá con una mentalidad y sangre joven el cual causara un efecto necesario para reorganizarse en forma permanente y continua. Dicho de otra manera, la municipalidad de Nueva Arica es una entidad que deberá organizarse de acuerdo a su realidad y sus recursos con los cuales podrá brindar y mejor servicio a la ciudadanía.

Por tanto de las hipótesis estadísticas, se deduce:

$H_0: \rho = 0$  (no existe relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en la municipalidad de Nueva Arica)

$H_1: \rho \neq 0$  (existe relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en la municipalidad de Nueva Arica)

Dónde:

$\rho =$  Rho (coeficiente de correlación poblacional)

Nivel de significación:  $\alpha = 0,05$

Nivel de significación:

$\alpha = 0,05$

Regla de decisión:

Si p valor (Sig. (Bilateral)) Es mayor al nivel de significación 0,05; entonces se acepta la hipótesis nula.

Decisión: Como p valor (Sig. (Bilateral)) Es menor al nivel de significación 0,05; entonces no se puede aceptar la hipótesis nula.

Conclusión: A un nivel de significación del 5%, existen diversas evidencias para concluir que la variable gestión del talento humano está correlacionada (asociada) con la variable calidad del servicio.

### **Coefficiente de correlación de Pearson**

**Tabla 12**  
**Correlación entre las variables**

Variables		Gestión del talento humano	
		talento humano	Calidad del servicio
Gestión del talento humano	Correlación de Pearson	1	0,872
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	100	100
Calidad del servicio	Correlación de Pearson	0,872	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	100	100

*El coeficiente de correlación tiene un valor de 0, 872 lo que significa que entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio existe un grado de relación bastante significativo*

## V. CONCLUSIONES

1. Los hallazgos revelan que el nivel de gestión del talento humano en el municipio de Nueva Arica necesita ser fortalecida, puesto que, en la percepción del grupo de estudio se encuentra en un nivel bajo, con un 71,15%, lo aprecia así, en la selección del personal; el 67,31%, en retención del personal; el 63,46%, en desarrollo del personal; el 59,62%, en condiciones laborales
2. El nivel de desarrollo de la calidad del servicio que ofrece la municipio de Nueva Arica observa un impacto limitado, como se analizo en esta investigación se ofrece un servicio bajo y la calidad de la información no es fiable, los indicadores muetsra tmabien que se bede trabajar en capacidad de respuesta, interacción humana, ya que superaron el 50% de desaprobación y el 61,54%, cree que no existe en empatía, con el ciudadano y su problemática, por lo que municipalidad tendrá que trabajar en reforzar el sentido humano en sus colaboradores el 71,15, en intangibilidad.
3. La gestión del talento humano y la calidad del servicio en la municipalidad de Nueva Arica se encuentran en estrecha relación, con lo cual queda confirmado que existe una acontecimiento entre ambas variables de estudio.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Se propone a las autoridades de la municipalidad de Nueva Arica optimizar el proceso de gestión del talento humano, empleando todas las herramientas que se encuentran a su alcance, considerando que los trabajadores son como la sangre que dan la vida a la organización.
2. Se insta a los representantes y trabajadores de la municipalidad de Nueva Arica fortalecer la calidad del servicio, dinamizando la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la interacción humana, la empatía y la intangibilidad
3. Se exhorta a la municipalidad de Lambayeque a considerar los aportes del presente trabajo de investigación en aras de realizar una buena gestión del talento humano y como tal ofrecer un servicio de calidad a todos los usuarios que acuden diariamente a las instalaciones de la comuna.

## REFERENCIAS

- Alcaraz Avendaño, A., & Martínez Hernández, Y. (2012). Calidad en el Servicio. *Revista Panorama Administrativo*.
- Álvarez García, T. (1995). *La Calidad de servicio para la conquista del cliente*. Salamanca.
- Arias Coello, A. (2013). *Calidad De Los Servicios Y Satisfacción Del Usuario* (Facultad de Ciencias de la Documentación. ed.). Madrid.
- Cabrera Salas, A. L. (2018). “*Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución Pública Peruana*”. Universidad ESAN, Ciencias Económicas Y Administrativas, Lima.
- Carro Paz, R., & Conzales, G. D. (2012). *Administración de la Calidad Total*. Argentina.
- Chavez Crispin, L. A. (2018). *Gestión de recursos humanos y desempeño laboral del*. Lima.
- Chiavenato, I. (1992). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. (TERCERA ed.). Mexico D.F.: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2001). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: McGraw Hill.
- CHIAVENATO, I. (2004). *Introducción a la teoría general de la administración*. Mexico: mcgraw-hill, ínter american a editores, s.a. de c.v.
- Crosby, P. (1979). *La calidad no cuesta: el arte de cerciorarse de la calidad*. Continental S.A. de C.V.
- Crovetto Mattassi, M. (2011). *KAORU ISHIKAWA*. Universidad de Playa Ancha, Valparaíso.
- Deming, W. E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. Madrid,, España: Editorial Díaz de Santos.
- EVANS, J., & LINDSAY, W. M. (2005). *Administración y control de la calidad*. Mexico: Cengage Learning.
- Fernández Reyes, G. A. (2011). *Gestión De Recursos Humanos Por Competencias Laborales En La Secretaria De Inteligencia, Para Mejorar El Desempeño Tecnico Y Administrativo, Para La Produccion De Inteligencia Y Coordinacion Del Sistema Nacional De Seguridad Del Estado Guatemalteco*. Universidad De San Carlos De Guatemala, Administración Pública, Guatemala.

- Garijo de Miguel, S. (2014). *La Importancia de los Recursos Humanos en*. Universidad de Valladolid, CIENCIAS EMPRESARIALES Y DEL TRABAJO DE SORIA, Valladolid.
- Ghiglione, F. (2015). *Gestión de RR.HH del personal de planta de la Honorable Cámara de Diputados (Provincia de la Pampa). Desafíos para una adecuada evaluación de desempeño*. Universidad Nacional de La Pampa, Ciencias Económicas y Jurídicas, Argentina.
- Grönroos, C. (1984). Un Modelo De Calidad De Servicio Y Su Implicación De Marketing. *Revista europea de Márketing*.
- Hannoun, G. (2011). *Satisfaccion Laboral*. Ciencias Económicas , Argentina.
- Hernando, M. P. (2007). *Las Buenas Prácticas en la Gestión de Recurso Humanos en las Organizaciones de mar del Plata*. Universidad Nacional de Mar del Plata , Ciencias Económicas y Sociales, Mar del Plata .
- Inca, K. (2015). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en la municipalidad provincial de Andahuaylas*. Universidad Nacional José María Arguedas, Facultad de Ciencias de la Empresa, Andahuaylas.
- Juran, J. (1988). *Juran y la planificación la para la Calidad*. Madrid, España: Diaz de Santos.
- Lages, C. R., & Piercy, N. F. (2012). Key drivers of frontline employee generation of ideas for customer service improvement. *Journal of Service Research*, 1.
- Liza Soriano de Silva, C. M., & Siancas Ascoy, C. (2016). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en una Entidad Bancaria de Trujillo, 2016*. Universidad Privada del Norte, Trujillo.
- Lozano Cortijo, L. (Enero / Marzo de 1998). ¿Qué es calidad total? *Revista Medica Herediana*, 9(1).
- Mariño Mesías, R. M., Rubio Andrada, L., & Rodriguez Alarcon, J. M. (2010). *Análisis De Las Dimensiones Y Variables Que Configuran La Calidad De Servicio Asociada Al Factor Humano. Una Aplicación Al Sector Bancario Andorrano*. Universidad Autónoma de Madrid, Dirección y Organización, Madrid.
- Martín, S. C. (2011). *Gestión de recursos humanos y retención del capital humano estratégico: Análisis de su impacto en los resultados de empresas innovadoras españolas*. Universidad de Valladolid

- MARTÍNEZ, G. S. (2013). GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN PYMES COMO HACER QUE LAS PERSONAS CONTRIBUYAN AL LOGRO DE LOS OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN. 83.
- Morales López, S. S. (2012). “GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN LOS ESTABLECIMIENTOS PRIVADOS DEL NIVEL PRIMARIO EN LA CABECERA DE TOTONICAPÁN”. Universidad Rafael Landívar, Ciencias Económicas y Empresariales, Guatemala.
- Musgrave, R., & Musgrave, P. B. (1992). *Hacienda Pública. Teórica y Aplicada*. Madrid: McGraw-Hill.
- Ñahuirima Tica, Y. M. (2015). *Calidad De Servicio Y Satisfacción Del Cliente De Las Pollerías Del Distrito De Andahuaylas, Provincia De Andahuaylas, Región Apurímac, 2015*. Universidad Nacional José María Arguedas, Ciencias De La Empresa , Andahuaylas.
- Quirós Tomás , F. J. (2015). *Análisis De Las Tendencias En Gestión De Los Recursos Humanos Desde Una Perspectiva Académica Y Empresarial*. Universidad de Sevilla, Administración de Empresas y Comercialización e Investigación de Mercados (Marketing) , Sevilla.
- ROJAS REYES, R. R., & VILCHEZ PAZ, S. B. (2018). *GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL PUESTO DE SALUD SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS – LIMA, ENERO 2018*. Norbet Wiener, Lima, Lima.
- RUIZ SEGURA, C. M. (2019). *Nivel De Satisfacción Laboral En Empresas Públicas Y Privadas De La Ciudad De Chillán*. Univerdiad del BÍO - BÍO, Gestión Empresarial , Chile.
- Tigani, D. (2006). *Excelencia en el Servicio*. Argentina: Editorial Dunken.
- Tschohl, J. (2012). *SERVICIO AL CLIENTE: EL ARMA SECRETA DE LA EMPRESA QUE ALCANZA LA EXCELENCIA*. Guatemala : Service Quality Institute.
- Uribe Arévalo, A. J. (2010). La gestión de recursos humanos,. *Punto de Vista*, 11.
- Valentín Rodríguez, H. A. (2017). *Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral del Personal de la Red de Salud Huaylas Sur, 2016*. Universidad Inca Garcilaso De La Vega , Ciencias Administrativas Y Ciencias Económicas, Lima.
- Vallejo, C. O. (2011). Adaptación laboral: Factor clave para el rendimiento y la satisfacción en el trabajo. *Cultura, Educación Y Sociedad*, 5.

## ANEXOS

### TEST DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DEL SERVICIO

**Apellidos y nombres:**.....

El presente cuestionario tiene como finalidad valorar el nivel de desarrollo del talento humano y la calidad del servicio en la municipalidad de Nueva Arica, provincia de Chiclayo. Se ha de marcar con un aspa la alternativa según corresponda: SIEMPRE, A VECES, NUNCA.

1. En la municipalidad de Nueva Arica se cubre los requerimientos del personal de acuerdo con las necesidades y el presupuesto autorizado
  - ( ) Siempre
  - ( ) A veces
  - ( ) Nunca
2. El municipio de Nueva Arica elige, entre una lista de candidatos, la persona que satisface mejor los criterios exigidos para ocupar el cargo disponible, considerando las condiciones actuales
  - ( ) Siempre
  - ( ) A veces
  - ( ) Nunca
3. La comuna de Nueva Arica emplea un procedimiento técnico científico para encontrar a la persona que reúne los requisitos, habilidades, conocimientos, experiencias y demás cualidades para cubrir el puesto determinado
  - ( ) Siempre
  - ( ) A veces
  - ( ) Nunca
4. Se mantiene al personal más capaz, sustentado en un sistema de incentivos y adecuada retribución
  - ( ) Siempre
  - ( ) A veces
  - ( ) Nunca
5. Se retiene al personal en base a una serie de atenciones especiales, entre los que sobresalen los planes de beneficios sociales, higiene y seguridad en el trabajo
  - ( ) Siempre
  - ( ) A veces
  - ( ) Nunca

6. La municipalidad de Nueva Arica ofrece recompensas a los trabajadores mediante remuneraciones o servicios sociales y también estimula el buen ejercicio de funciones.
- ( ) Siempre  
( ) A veces  
( ) Nunca
7. Promueve y garantiza el mejoramiento de las capacidades personales y profesionales del personal existente
- ( ) Siempre  
( ) A veces  
( ) Nunca
8. La comuna de Nueva Arica realiza cursos de actualización para los trabajadores acorde con los avances de la ciencia y la tecnología y en habilidades importantes para el ejercicio de las funciones actuales y futuras
- ( ) Siempre  
( ) A veces  
( ) Nunca
9. El personal labora en entornos seguros y cómodos, instalaciones higiénicas, equipos e instrumentos apropiados
- ( ) Siempre  
( ) A veces  
( ) Nunca
10. La municipalidad de Nueva Arica reconoce los derechos laborales adquiridos.
- ( ) Siempre  
( ) A veces  
( ) Nunca
11. Se percibe que los usuarios de la municipalidad de Nueva Arica confían en que sus problemas serán resueltos de la mejor manera posible
- ( ) Siempre  
( ) A veces  
( ) Nunca
12. El municipio de Nueva Arica ofrece credibilidad, integridad, confiabilidad, honestidad en el servicio que ofrece a sus usuarios
- ( ) Siempre  
( ) A veces  
( ) Nunca

13. La comuna de Nueva Arica presta el servicio de manera confiable, segura y cuidadosa
- Siempre
  - A veces
  - Nunca
14. La Municipalidad de Nueva Arica ofrece el servicio de forma correcta desde el primer momento
- Siempre
  - A veces
  - Nunca
15. Se muestra predisposición para ayudar a los usuarios y para suministrar el servicio rápido
- Siempre
  - A veces
  - Nunca
16. El cumplimiento de los compromisos contraídos, así como las posibilidades de entrar en contacto con la entidad y la factibilidad de lograrlo ocurre a tiempo
- Siempre
  - A veces
  - Nunca
17. Se suministra el servicio estableciendo contacto con los usuarios
- Siempre
  - A veces
  - Nunca
18. La municipalidad de Nueva Arica muestra predisposición para ofrecer a los usuarios cuidado y atención personalizada
- Siempre
  - A veces
  - Nunca
19. En la municipalidad de Nueva Arica se es cortés y se asume un fuerte compromiso de implicación con los usuarios
- Siempre
  - A veces
  - Nunca
20. En la municipalidad de Nueva Arica se utiliza la capacidad de producción de servicio en su totalidad
- Siempre
  - A veces
  - Nunca

## **Anexo 2**

### **FICHA TÉCNICA**

#### **1. Denominación**

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DE NUEVA ARICA, PROVINCIA DE CHICLAYO

#### **2. Autor**

SALDAÑA FUENTES, FRANKLY ANTONIO

#### **3. Objetivo**

Valorar el nivel de gestión del talento humano y la calidad del servicio en la municipalidad de Nueva Arica, provincia de Chiclayo

#### **4. Usuarios**

Se obtuvo información de trabajadores, entre hombres y mujeres, de la municipalidad de Nueva Arica, provincia de Chiclayo

#### **5. Características y modo de aplicación.**

- 1° El presente instrumento (Test) está estructurado en base a 20 ítems, distribuidos entre las dimensiones: selección del personal, retención del personal, desarrollo del personal, condiciones laborales asociadas con la variable: gestión del talento humano; así como seguridad, fiabilidad, capacidad de respuesta, interacción humana, empatía, intangibilidad relacionadas con la variable: calidad del servicio
- 2° El instrumento fue aplicado de manera individual a cada integrante de la muestra representativa, bajo responsabilidad del investigador, se procuró recoger información objetiva.
- 3° Su aplicación tuvo como duración de 60 minutos aproximadamente, y los materiales que se emplearon fueron: un lápiz y un borrador.

## 6. Estructura

Variables		
V <sub>1</sub> : gestión del talento humano	V <sub>2</sub> : Calidad del servicio	Ítems
Dimensiones		
Selección del personal	Seguridad	I <sub>1</sub> – I <sub>3</sub> /I <sub>11</sub> -I <sub>12</sub>
Retención del personal	Fiabilidad	I <sub>4</sub> – I <sub>6</sub> /I <sub>13</sub> -I <sub>14</sub>
Desarrollo del personal	Capacidad de respuesta	I <sub>7</sub> -I <sub>8</sub> /I <sub>15</sub> -I <sub>16</sub>
Condiciones laborales	Interacción humana	I <sub>9</sub> -I <sub>10</sub> /I <sub>17</sub>
	Empatía	I <sub>19</sub> -I <sub>18</sub> -I <sub>19</sub>
	Intangibilidad	I <sub>20</sub>

Fuente: Cuadro elaborado por el investigador

## 7. Baremo.

**Tabla 13**  
**Baremo general**

NIVEL	RANGO
ALTO	41 – 60
MEDIO	21 – 40
BAJO	1 – 20

Fuente: Tabla diseñada por el investigador

**Tabla 14**  
**Baremo específico**

<b>Nivel</b>	<b>Literal</b>	<b>Rango</b>
Alto	Siempre	16 – 20
Medio	A veces	11 – 15
Bajo	Nunca	00 – 10

*Fuente: Tabla diseñada por el investigador*

## **8. Confiabilidad**

Se estimó utilizando la prueba estadística Alfa de Cronbach

**Tabla 15**

Estadísticos de fiabilidad	
	N de elementos
Alfa de Cronbach	
,872	20

*Fuente: Tabla diseñada por el investigador*

## **9. Validación**

El contenido del instrumento fue validado a juicio de expertos

**Anexo 3**  
**JUICIO DE EXPERTOS**

**I. DATOS GENERALES**

1.1. Apellidos y nombres: ROMERO PERALTA ÁLVARO RAFAEL

1.2. Grado académico: MAESTRO

1.3. Documento de identidad: DNI 16498536

1.4. Centro de labores:

Universidad Particular de Chiclayo

Colegio Nacional de "San José", Chiclayo

1.5. Denominación del instrumento motivo de validación: TEST

1.6. Título de la Investigación: GESTION DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DE NUEVA ARICA, PROVINCIA DE CHICLAYO

1.7. Autor del instrumento: Bach. FRANKLY ANTONIO SALDAÑA FUENTES

En este contexto ha sido considerada como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

MB : Muy Bueno (4)

B : Bueno (3)

R : Regular (2)

D : Deficiente (1)

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

N°	INDICADORES	CATEGORÍAS			
		MB	B	R	D
1	La redacción empleada es clara y precisa	x			
2	Los términos utilizados son propios de la investigación científica	x			
3	Está formulado con lenguaje apropiado	x			
4	Está expresado en conductas observables	x			
5	Tiene rigor científico	x			
6	Existe una organización lógica	x			
7	Formulado en relación a los objetivos de la investigación	x			
8	Expresa con claridad la intencionalidad de la investigación	x			
9	Observa coherencia con el título de la investigación	x			
10	Guarda relación con el problema e hipótesis de la investigación	x			
11	Es apropiado para la recolección de información	x			
12	Están caracterizados según criterios pertinentes	x			
13	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias	x			
14	Consistencia con las variables, dimensiones e indicadores	x			
15	La estrategias responde al propósito de la investigación	x			
16	El instrumento es adecuado al propósito de la investigación	x			
17	Los métodos y técnicas empleados en el tratamiento de la información son propios de la investigación científica	x			
18	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas	x			
19	Es adecuado a la muestra representativa	x			
20	Se fundamenta en bibliografía actualizada	x			
VALORACIÓN FINAL		x			

Fuente: Cuadro adaptado por el investigador

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado

Chiclayo, abril 8 del 2019



Mg. Álvaro Rafael Romero Peralta

DNI 16498536

### **Anexo 3**

## **JUICIO DE EXPERTOS**

### **I. DATOS GENERALES**

1.1. Apellidos y nombres: CHOPITEA BALAREZO ERLY GICELA

1.2. Grado académico: MAESTRO

1.3. Documento de identidad: DNI 40055868

1.4. Centro de labores:

Colegio Nacional de "San José", Chiclayo

1.5. Denominación del instrumento motivo de validación: TEST

1.6. Título de la Investigación: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DE NUEVA ARICA, PROVINCIA DE CHICLAYO

1.7. Autor del instrumento: Bach. FRANKLY ANTONIO SALDAÑA FUENTES

En este contexto ha sido considerada como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

MB : Muy Bueno (4)

B : Bueno (3)

R : Regular (2)

D : Deficiente (1)

## 2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

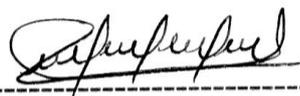
N°	INDICADORES	CATEGORÍAS			
		MB	B	R	D
1	La redacción empleada es clara y precisa				
2	Los términos utilizados son propios de la investigación científica	x			
3	Está formulado con lenguaje apropiado	x			
4	Está expresado en conductas observables	x			
5	Tiene rigor científico	x			
6	Existe una organización lógica	x			
7	Formulado en relación a los objetivos de la investigación	x			
8	Expresa con claridad la intencionalidad de la investigación	x			
9	Observa coherencia con el título de la investigación	x			
10	Guarda relación con el problema e hipótesis de la investigación	x			
11	Es apropiado para la recolección de información	x			
12	Están caracterizados según criterios pertinentes	x			
13	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias	x			
14	Consistencia con las variables, dimensiones e indicadores	x			
15	La estrategias responde al propósito de la investigación	x			
16	El instrumento es adecuado al propósito de la investigación	x			
17	Los métodos y técnicas empleados en el tratamiento de la información son propios de la investigación científica	x			
18	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas	x			
19	Es adecuado a la muestra representativa	x			
20	Se fundamenta en bibliografía actualizada	x			
VALORACIÓN FINAL		x			

Fuente: Cuadro adaptado por el investigador

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado

Chiclayo, abril 8 del 2019



---

Mg. Elry Gicela Chopitea Balarezo

DNI 40055868

**Anexo 3**  
**JUICIO DE EXPERTOS**

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1. Apellidos y nombres: TORO HERRERA MARÍA ELISA
- 1.2. Grado académico: DOCTORA
- 1.3. Documento de identidad: DNI 40273864
- 1.4. Centro de labores:

Colegio Nacional de “San José”

- 1.5. Denominación del instrumento motivo de validación: TEST
- 1.6. : Título de la investigación: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DE NUEVA ARICA, PROVINCIA DE CHICLAYO
- 1.7. Autor del instrumento: Bach. FRANKLY ANTONIO SALDAÑA FUENTES.

En este contexto ha sido considerada como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

MB : Muy Bueno (4)

B : Bueno (3)

R : Regular (2)

D : Deficiente (1)

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

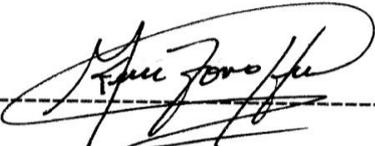
N°	INDICADORES	CATEGORÍAS			
		MB	B	R	D
1	La redacción empleada es clara y precisa	x			
2	Los términos utilizados son propios de la investigación científica	x			
3	Está formulado con lenguaje apropiado	x			
4	Está expresado en conductas observables	x			
5	Tiene rigor científico	x			
6	Existe una organización lógica	x			
7	Formulado en relación a los objetivos de la investigación	x			
8	Expresa con claridad la intencionalidad de la investigación	x			
9	Observa coherencia con el título de la investigación	x			
10	Guarda relación con el problema e hipótesis de la investigación	x			
11	Es apropiado para la recolección de información	x			
12	Están caracterizados según criterios pertinentes	x			
13	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias	x			
14	Consistencia con las variables, dimensiones e indicadores	x			
15	La estrategias responde al propósito de la investigación	x			
16	El instrumento es adecuado al propósito de la investigación	x			
17	Los métodos y técnicas empleados en el tratamiento de la información son propios de la investigación científica	x			
18	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas	x			
19	Es adecuado a la muestra representativa	x			
20	Se fundamenta en bibliografía actualizada	x			
VALORACIÓN FINAL		x			

Fuente: Cuadro adaptado por el investigador

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado

Chiclayo, abril 8 del 2019



---

Dra. María Elisa Toro Herrera

DNI 40273864

## ANEXO 4

### TABLA 16

#### CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20
1	2	1	2	1	3	1	2	1	2	1	2	1	3	1	3	1	2	2	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	3	1	1	3	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	3	3	3	3	1	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3
3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	1	3	1	3	1	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	2	1	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1
1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	3	2	2
3	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	2	2	3	3	3	1	1	1	1

*Fuente: Tabla elaborada por el investigador*

**TABLA 17**  
**VARIANZA DE LOS ÍTEMS**

	N	Varianza
Item1	20	0.82894737
Item2	20	0.64210526
Item3	20	0.8
Item4	20	0.66052632
Item5	20	0.76578947
Item6	20	0.82894737
Item7	20	0.8
Item8	20	0.56842105
Item9	20	0.82894737
Item10	20	0.69473684
Item11	20	0.56842105
Item12	20	0.72368421
Item13	20	0.76578947
Item14	20	0.8
Item15	20	0.66052632
Item16	20	0.8
Item17	20	0.67368421
Item18	20	0.72368421
Item19	20	0.66052632
Item20	20	0.67368421
		11.5368421
suma	20	178.431579

Fuente: Tabla elaborada por el investigador

**TABLA 18**  
**ALFA DE CRONBACH**

<p>Fórmula : <math>\alpha = (K/K - 1) ( 1 - \Sigma Vi/VT)</math></p> <p><math>\alpha</math> = Alfa de Cronbach</p> <p>K = N° de ítems</p> <p>Vi = Varianza de cada ítem</p> <p>VT = Varianza del total</p> <p><math>\alpha = (20/20-1)(1-11.5368/178.4316)</math></p> <p><math>\alpha = (20/20-1) ( 1-0.0647)</math></p> <p><math>\alpha = (1.0526) (0.9353)</math></p> <p><math>\alpha = 0.8722</math></p>
---

Fuente: Tabla elaborada por el investigador

## Documento de autorización

	<b>MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NUEVA ARICA</b> PROVINCIA CHICLAYO - LAMBAYEQUE MIGUEL GRAU N° 851 - NUEVA ARICA - CHICLAYO R.U.C. N° 20162368533	
---	--	---

"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"

Nueva Arica, 08 de Julio del 2019.

**OFICIO N° 085 -2019-MDNA/A.**

**SEÑOR: FRANKLY ANTONIO SALDAÑA FUENTES.**  
CIUDAD

**Asunto : AUTORIZACIÓN PARA EFECTUAR INVESTIGACIÓN DE TESIS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NUEVA ARICA**  
**Referencia: SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN DE INVESTIGACIÓN.**

Tengo el agrado de dirigirme a usted, expresándole los cordiales saludos de la Municipalidad Distrital de Nueva Arica y a su vez comunicarle que en relación al asunto se le **AUTORIZA** para que realice las investigaciones pertinentes a la ejecución de su tesis "**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DE NUEVA ARICA – CHICLAYO – LAMBAYEQUE**", a fin de obtener el grado de Magister en Gestión Pública, comprometiéndonos con otorgarle las facilidades requeridas para la ejecución de su trabajo de investigación.

Es propicio expresarle las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,

  
**MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NUEVA ARICA**  
Abog. Shirley Y. Licán González  
GERENTE

Facebook: muninuevaarica@hotmail.com      Correo: municipalidadnuevaarica@gmail.com

# Autorización de Publicación de Tesis en Repositorio Institucional UCV



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

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

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y nombres: FRANKLY ANTONIO SALDAÑA FUENTES  
D.N.I. : 44424111  
Domicilio : Calle Los Pinos Mz L lote 15 Urb. La Florida\_ Chiclayo  
Teléfono : Fijo : ..... Móvil :978812804  
E-mail : saldanafuentes\_frankly@hotmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad: Presencial

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado : Maestro en gestión Pública

Mención :

### 3. DATOS DE LA TESIS

**Autor (es) Apellidos y Nombres:**

FRANKLY ANTONIO SALDAÑA FUENTES

**Título de la tesis:**

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA  
MUNICIPALIDAD DE NUEVA ARICA, CHICLAYO

**Año de publicación** : 2019

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

A través del presente documento, autorizo a publicar en texto completo  
mi trabajo de investigación o tesis.

Firma :

Fecha :24-10-2019

## Acta de Originalidad



### ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO ACADÉMICO

Yo, Orlando Alarcón Díaz, docente del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, asesor del curso de diseño y desarrollo del trabajo de investigación y revisor de la tesis del estudiante, Frankly Antonio Saldaña Fuentes, titulada: **Gestión del talento humano y calidad del servicio en la municipalidad de Nueva Arica, Chiclayo** constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

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

Chiclayo, 29 de julio de 2019

  
.....  
Dr. Orlando Alarcón Díaz  
DNI 16427321

**CAMPUS CHICLAYO**  
Carretera Pimentel km. 3.5.

## Gestión del talento humano y calidad del servicio en la Municipalidad de Nueva Arica, Chiclayo

### INFORME DE ORIGINALIDAD



### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>9%</b>
<b>2</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>6%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.unsa.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>www.pas.org.ar</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>Submitted to Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>Submitted to Universidad Continental</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>docplayer.es</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>repositorio.uladech.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>

## **Autorización de la Versión Final del Trabajo de Investigación**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

### **AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA LA JEFA DE UNIDAD DE POSGRADO  
ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

**SALDAÑA FUENTES FRANKLY ANTONIO**

INFORME TÍTULADO:

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DE NUEVA  
ARICA, CHICLAYO.**

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

**MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

---

SUSTENTADO EN FECHA: 10/08/2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR UNANIMIDAD

  
FIRMA DE LA JEFA DE UNIDAD DE POSGRADO