



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN
GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

**Modelo de gestión de talento humano para la satisfacción de
los usuarios del área de rentas de la Municipalidad Distrital de
Pimentel**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTOR:

Izquierdo Espinoza Julio Roberto (ORCID: 0000-0001-6827-273X)

ASESOR:

Dr. Suclupe Quevedo Luis Manuel (ORCID: 0000-0002-2917-6320)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modernización del Estado

CHICLAYO - PERÚ

2021

Dedicatoria

Con todo mi amor para Myah, eres el verdadero motivo para hacer todo.

Para Laura por estar ahí todos los días, por entender y por todo el amor.

A mis padres por el ejemplo desde siempre, por su infinito apoyo y amor.

Julio Roberto

Agradecimiento

A mis padres que son mi fortaleza y uno de los motivos para ser siempre mejor.

A todos aquellos verdaderos maestros que me han enseñado.

A mi asesor Dr. Suclupe Quevedo Luis Manuel.

Julio Roberto

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Asbtract	viii
I. INTRODUCCIÓN	2
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización.....	17
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos.....	20
3.6. Método de análisis de datos.....	20
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS.....	21
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	42
VII. RECOMENDACIONES.....	43
VIII. PROPUESTA.....	44
REFERENCIAS.....	51
ANEXOS	57

Índice de tablas

Tabla 1 Estadísticos descriptivos.....	21
Tabla 2 Dimensión admisión de personas (Agrupada).....	22
Tabla 3 Dimensión aplicación de personas (Agrupada)	23
Tabla 4 Dimensión compensación de personas (Agrupada)	24
Tabla 5 Dimensión desarrollo de personas (Agrupada)	25
Tabla 6 Dimensión mantenimiento de personas (Agrupada).....	26
Tabla 7 Dimensión evaluación de personas (Agrupada).....	27
Tabla 8 Variable gestión del talento humano agrupada (Agrupada)	28
Tabla 9 Estadísticos descriptivos de la variable satisfacción	29
Tabla 10 Dimensión rendimiento percibido (agrupada).....	30
Tabla 11 Dimensión expectativas (Agrupada).....	31
Tabla 12 Dimensión complacencia (Agrupada).....	32
Tabla 13 Variable satisfacción (Agrupada).....	33
Tabla 14	34
Tabla 15 Estructura epistemológica de la propuesta.....	45
Tabla 16 Plan de actividades de la propuesta	48
Tabla 17 Indicadores de la propuesta.....	50
Tabla 18 Seguimiento y control de la propuesta.....	50

Índice de figuras

Figura 1: Dimensión admisión de personas (Agrupada)	22
Figura 2: Dimensión aplicación de personas (Agrupada)	23
Figura 3: Dimensión compensación de personas (Agrupada)	24
Figura 4: Dimensión desarrollo de personas (Agrupada).....	25
Figura 5: Dimensión mantenimiento de personas (Agrupada).....	26
Figura 6: Dimensión evaluación de personas (Agrupada)	27
Figura 7: Gestión del talento humano (Agrupada)	28
Figura 8: Dimensión rendimiento percibido (agrupada)	30
Figura 9: Dimensión expectativas (Agrupada)	31
Figura 10: Dimensión complacencia (Agrupada)	32
Figura 11: Variable satisfacción (Agrupada)	33

Resumen

La presente investigación tuvo como finalidad proponer un modelo de gestión de talento humano para mejorar la satisfacción del usuario de rentas de la Municipalidad Distrital de Pimentel. La metodología utilizada fue la investigación descriptiva con la intención de describir los procesos de la gestión del talento humano que ocurren dentro de la Municipalidad, y también para poder describir los aspectos de la satisfacción de los usuarios. Se tomaron dos poblaciones, los colaboradores del área de rentas de la Municipalidad, y otra conformada por los administrados del área de rentas. Para el levantamiento de información se utilizaron cuestionarios validados y confiables. La tesis muestra que el 64,7 % de los usuarios administrados, muestra un nivel medio de satisfacción con respecto a los procesos que se ejecutan en el área de rentas de Municipalidad de Pimentel. El resumen de los resultados obtiene que el 63,3 % de los colaboradores encuentra un nivel medio en la variable gestión del talento humano, evidenciándose que las dimensiones compensación de personas, desarrollo de personas y aplicación de personas, son las que obtienen los niveles más bajo dentro de la gestión de personas. Los resultados muestran que existe una relación cercana entre la gestión del talento humano y la satisfacción de los usuarios. El modelo teórico por utilizar es el de gestión por competencias orientado a la gestión del talento humano, enfocándose en mejorar las dimensiones que obtienen niveles bajos en la gestión del talento humano, como se evidencia en la dimensión compensación de personas, desarrollo de personas y aplicación de personas.

Palabras clave: gestión del talento humano, satisfacción, usuarios

Asbtract

The purpose of this research was to propose a human talent management model to improve the satisfaction of the income user of the District Municipality of Pimentel. The methodology used was descriptive research with the intention of describing the human talent management processes that occur within the Municipality, and also to be able to describe the aspects of user satisfaction. Two towns were taken, the employees of the Municipality's income area, and another one made up of the managers of the income area. Validated and reliable questionnaires were used to collect information. The thesis shows that 64.7 % of the administered users show an average level of satisfaction with respect to the processes that are executed in the income area of the Municipality of Pimentel. The summary of the results shows that 63.3 % of the collaborators find a medium level in the human talent management variable, showing that the dimensions of compensation of people, development of people and application of people, are those that obtain the highest levels low within people management. The results show that there is a close relationship between human talent management and user satisfaction. The theoretical model to be used is that of competency management oriented to the management of human talent, focusing on improving the dimensions that obtain low levels in the management of human talent, as evidenced in the dimension of compensation of people, development of people and application of people.

Keywords: human talent management, satisfaction, users

I. INTRODUCCIÓN

El mundo ha visto un cambio importante en el perfil de los usuarios de servicios, las estrategias del pasado para generar nuevos usuarios y retener a los que se encuentran dentro de la organización ya no tienen los mismos efectos que antes, esto demuestra la necesidad de cambiar las estrategias que aumentan la satisfacción del cliente en este nuevo escenario. Las nuevas tendencias de servicio se caracterizan por incrementar el enfoque al cliente, ya sea consumidor o ciudadano. Cuando hablamos de Administración Pública, el enfoque del cliente debe dirigirse a los ciudadanos, empresas y funcionarios públicos, por lo tanto, se debe cuestionar la misión de las entidades públicas, reformulando su fin, si solo deben satisfacer las necesidades de los ciudadanos o se debe buscar su máxima satisfacción.

La satisfacción de los usuarios de un servicio público se encuentra estrechamente relacionada a la capacidad y facilidades para acceder a los servicios e instalaciones, además es importante que la entidad conozca a cabalidad las diferentes necesidades que presentan los usuarios. De manera muy general los reclamos en entidades públicas tienen que ver con horarios de servicios inconvenientes, oficinas e instalaciones en mal cuidado, y también con poca cantidad de canales de comunicación. Pero sobre todo se evidencia que uno de los principales reclamos que ocurren dentro de las entidades públicas tiene que ver con la calidad de atención, empatía, cortesía que demuestra el personal que presta servicios dentro de la entidad. De manera hipotética se puede deducir que muchas veces las insatisfacciones que sufren los usuarios de los servicios públicos se deben a problemas con las personas que prestan servicios.

A nivel internacional los estudios de Delloitte (2018) citado en Ramírez, Espindola, Ruiz y Hugueth (2019) encuentran un incremento de la escasez de talento humano para brindar servicios óptimos y adecuados, representado en un 45 %. Las nuevas exigencias del mercado, la aparición de nuevas tendencias, y nuevas formas de interacción, hacen que los procesos de selección de personal se estructuren de una forma mas exigente, buscando en todo momento garantizar la contratación de personal con competencias de orientación hacia el cliente.

Los autores Moradi, Moradi, y Jafari (2016) afirman que el incremento de información producto de la web y las redes sociales, hacen que los usuarios de los

servicios sean más exigentes con respecto al funcionamiento y entrega de un servicio, cuando un servicio se entrega de forma incorrecta, los usuarios tienden a quejarse a través de las redes sociales

Vera y Blanco (2019) explican que la gestión del talento humano ha cambiado mucho durante las últimas décadas, producto de la alta competitividad que existen en las organizaciones y también debido a los avances de la tecnología, y a la exigencia propia de los usuarios, que esperan recibir un servicio adecuado y de calidad que pueda exceder sus expectativas. La gestión del talento humano está conformada por acciones, que bajo una adecuada articulación se orienta a proporcionar personas correctamente seleccionadas, motivadas y orientadas a brindar el máximo beneficio y satisfacción para los clientes.

A nivel nacional, los autores Hernández, Rojas, Prado y Bendezu (2019) encuentran que una de las causas de quejas e insatisfacciones de los usuarios en entidades públicas en el Perú, son los tiempos largos de espera en cola y la falta de un trato agradable por parte del personal. En este sentido Tapia (2016) indica que los problemas relacionados a la administración del personal o gestión del talento humano, ocasiona efectos negativos en la percepción de la calidad atención, produciendo directamente un bajo nivel de satisfacción en los usuarios.

El estudio de Jara, Asmat, Alberca y Medina (2018) muestran que, en el sector público del Perú, las personas que pertenecen al nivel organizacional directivo de la administración son consideradas como personas no idóneas, por no tener capacidades suficientes y el perfil profesional para ejecutar las funciones encomendadas. Para mejorar la percepción de la calidad de las entidades públicas es necesario la incorporación de personal talentoso y altamente capacitado para garantizar un mejor servicio a la ciudadanía. Actualmente, la ciudadanía demanda y espera más y mejores servicios que brinda el sector público, por lo que la respuesta debe ser rápida y eficiente, con el fin de agilizar los procesos, facilitar su acceso y brindar altos estándares de calidad.

Para hacer frente a los diversos problemas que atraviesa el Estado Peruano la Secretaría de Gestión Pública (2020) en la Política de Modernización de la Gestión Pública al 2021, promueve sus esfuerzos para maximizar el bienestar del ciudadano, la política de modernización del estado, se encuentra respaldada en cinco pilares, siendo uno de los más importantes el servicio civil meritocrático, el

mismo que está orientado a una reforma integral del Estado Peruano, el cual busca contar con un cuerpo de colaboradores del más alto nivel, los cuales sean seleccionados a través de competencias que permitan garantizar un máximo beneficios a los usuarios de las entidades pública peruanas.

En este sentido la Municipalidad Distrital de Pimentel no es ajena a los problemas que presenta el sector público en el Perú, dentro de las facultades que tiene la Municipalidad Distrital de Pimentel, es administrar los tributos y arbitrios de los ciudadanos del distrito. El auge del sector inmobiliario en el Perú y los procesos de expansión territorial en la provincia de Chiclayo han hecho que el distrito de Pimentel sea uno de los espacios geográficos con mas crecimiento, generando una gran contribución de tributos y arbitrios para la comuna de Pimentel. El área de rentas de la Municipalidad se encarga de los diferentes procesos de información, recolección y atención de los tributos. A pesar de que el área cuenta con procesos estructurados y personal capacitado, en muchas ocasiones se encuentran reclamos e insatisfacciones de los usuarios por problemas en la atención, entonces se puede inferir que una de las causas de las insatisfacciones de los usuarios se puede relacionar a empirismos en la gestión del personal de la municipalidad.

La presente investigación, se detalla la problemática ¿cómo la propuesta de un modelo de gestión de talento humano permite mejorar la satisfacción del usuario de rentas de la Municipalidad Distrital de Pimentel?, siendo el objetivo general proponer un modelo de gestión de talento humano para mejorar la satisfacción del usuario de rentas de la Municipalidad Distrital de Pimentel, como objetivos específicos se tiene: determinar el nivel de satisfacción del usuario de rentas de la Municipalidad Distrital de Pimentel, analizar los procesos de la gestión del talento humano en la Municipalidad Distrital de Pimentel y finalmente elaborar el modelo de gestión de talento humano para mejorar la satisfacción del usuario de rentas de la Municipalidad Distrital de Pimentel.

El presente proyecto de investigación se justifica desde el punto de vista de los autores Ñaupas, Novoa, Mejía y Villagómez (2011) quienes exponen que las investigaciones deben ser relevantes desde un punto de vista teórico, en este sentido se utilizaron los modelos teóricos de las variables de gestión del talento humano y satisfacción del cliente, estas teorías se encuentran enmarcadas en el escenario la gestión pública, en cuanto al aspecto metodológico la investigación

tendrá un enfoque cuantitativo, con un tipo de investigación descriptiva, la cual permitirá describir el nivel de satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pimentel, así como también se analizarán los procesos de la gestión del talento humano que se suscitan dentro de la entidad. Finalmente, desde el punto de vista social y práctico la presente investigación contribuye con el logro y finalidad que tienen las instituciones públicas, las cuales se orientan a maximizar el bienestar de los ciudadanos.

II. MARCO TEÓRICO

Las tesis que han estudiado las variables a nivel internacional, se tiene el estudio del autor Armada (2015) a través de su estudio detalló a la satisfacción del usuario como parte relevante o como indicador de lo que es la calidad en un servicio municipal, por medio del estudio se sintetizó que el lograr sostener a los diferentes usuarios completamente satisfechos permitirá mejorar los niveles de lealtad que desarrollan y muestran los usuarios, de acuerdo a esto dichas instituciones deben y tienen que preocuparse por incorporar valor en cada uno de los puntos de contacto del usuario con la entidad. Finalmente, la investigación establece que la calidad de servicio que desarrollan los trabajadores de la institución permite aumentar y mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios.

Así también se tiene la tesis de Alejos (2015) por medio de su estudio logró analizar lo que es la calidad percibida, el nivel de satisfacción y principalmente el valor percibido por los usuarios de una entidad pública. El informe encuentra como contribución significativa que la calidad de servicio agrega un valor a lo que es la satisfacción de los clientes, siempre que el valor que se brinde sea enfocado en cumplir cada necesidad de los clientes y sobrepasar las expectativas de estos.

La investigación del autor Quirós (2015) precisó un cuantioso análisis de las nuevas formas de gestionar el personal a partir de la perspectiva académica a nivel empresarial, como contribución se tuvo que los procesos fundamentales de la gestión del talento humano se basan en los detallados procesos de reclutamiento, en la selección de personal, administración de compensación, gestión de desempeño, y procesos de bienestar. De acuerdo con todo esto es fundamental precisar que los procesos ya sean de reclutamiento como los de selección aseguran que la gestión dentro de la empresa sea exitosa.

El estudio de Ros (2016) se logró identificar la relación presente entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en los variados servicios que se les brinda a las personas con discapacidad, dentro de sus principales aportaciones se tuvo que la definición de satisfacción posee varios enfoques, los mismos que parten desde el aspecto cognitivo, lo afectivo y conativo, tomando a la satisfacción del usuario a manera general, este concepto tiene que ver con lograr sobrepasar cada una de las expectativas o lo que esperan obtener los clientes por medio de la entrega del servicio de calidad. En conclusión, el estudio permitió encontrar una

relación estrecha entre los que es la calidad del servicio otorgada y la satisfacción que se desarrolla en los usuarios.

A nivel nacional también se identificaron investigaciones como la del autor Guillermo (2018) indagó sobre la calidad de servicio y su relación con lo que es la satisfacción del cliente dentro de la subgerencia de Bienestar Social participación vecinal municipal Distrital de Supe. Por medio de su valioso informe se evidenciaron conclusiones totalmente importantes como por ejemplo que la calidad de servicio se encuentra relacionada con la satisfacción de los diferentes usuarios, además de destacar como aporte relevante que la capacidad de respuesta y los detallados tiempos de atención logran mejorar lo que es la satisfacción de los usuarios, para concluir se conoció que las formas personales en como el personal atiende a los usuarios, por ejemplo la empatía que desarrolla el personal hacia los usuarios, beneficia y mejora la sensación de satisfacción.

La tesis de Marcillo (2014) planteó un modelo de gestión por competencias con la finalidad de perfeccionar los niveles de rendimientos del personal en los gobiernos autónomos descentralizados del Sur de Manabí, al finalizar su estudio se pudo concluir que dentro de la institución se logra ver una poca orientación hacia el talento humano que trabaja en ella, desarrollando puntos negativos en cada gestión administrativa que se realiza en la empresa. Se evidenció que en la empresa no existe algún plan de mejora, por lo mismo muchas de las competencias del personal no son tomadas en cuenta para perfeccionar las actividades al interior de la empresa.

El estudio de Vinuesa (2017) planteó un adecuado modelo de gestión para el personal, guiado en el clima organizacional como aspecto central de influencia en la satisfacción del personal de las organizaciones de embutidos de la ciudad de Riobamba, el estudio afirma la importancia de preservar un óptimo nivel de clima laboral entre sus colaboradores, por medio de la gestión de estrategias de retención que incrementen los niveles de motivación de su personal. Estas estrategias deben enfocarse en asegurar la máxima satisfacción del personal por medio de una gestión correcta de los factores motivacionales, ya sean internos o externos.

Para iniciar con la redacción del marco teórico, se debe indicar que los conceptos del área de recursos humanos han cambiado, hoy en día las personas no pueden ser consideradas como recursos, debido a que un recurso se deprecia

con el tiempo y en cambio una persona adquiere competencias y saberes con el tiempo (Chiavenato, 2006). Las personas o los colaboradores tienden a revalorarse a través del tiempo y frente a ello convertirse en un gran valor agregado para las empresas, conforme pasa el tiempo, los colaboradores de una empresa son capaces de adquirir competencias totalmente nuevas, lo cual suma y hace que su valor sea cada vez mayor.

Las exigencias cambiantes de los entornos de las entidades ocasionan una competencia global cada vez mayor y cambios en su entorno, por lo tanto, el desarrollo de los departamentos de la gestión del talento de personas es más relevante que nunca, con el fin de agregar valor (Koster, 2019).

Para Singh y Sanjeev (2017) la gestión del talento es un predictor importante del desempeño de los empleados y de la organización se refiere a la adquisición de nuevos trabajadores, la preparación y retención de los trabajadores disponibles, así como la atracción de personas experimentadas y calificadas para trabajar para la organización. Los autores Lall y Mohan (2015) explican que una buena gestión del talento humano tiene un impacto significativo en el desempeño de los colaboradores.

Para Demo, Fogaca y Costa (2018) la gestión del talento humano es la capacidad de gestionar los recursos humanos, a través de políticas y prácticas, para obtener y mantener una ventaja competitiva y, por lo tanto, las personas son la principal fuente de competencia central de las organizaciones.

El autor Sparrow (2019) explica que la nueva forma de ver la gestión del talento humano debe sostenerse en la existencia de una marca de empleador, posicionada para atraer a las personas más competentes y luego superar sus expectativas, las propuestas de valor para los empleados deben transmitir una declaración clara de las obligaciones más explícitas con el fin de atraer a profesionales que calcen con los perfiles de puesto. También Alles (2006) conceptualiza que la gestión del talento humano son todos y cada uno de los procesos, relacionados con cada una de las diferentes actividades de la gestión de personas que desarrolla la organización desde que contrata a su personal hasta que se da por culminado su contrato dentro de la organización. Dessler (2009) manifiesta que la gestión del talento humano es tomada como un conjunto de

actividades, las mismas que tienen como finalidad añadir competencias laborales nuevas en el personal a fin de lograr y cumplir las metas de la empresa.

El autor Chiavenato (2011) amplía el término talento el cual es conceptualizado como aquel conjunto de habilidad otorgadas, conocimientos, actitudes y capacidades las cuales permiten realizar un trabajo de forma exitosa y que principalmente otorga un valor excepcional a las empresas. Chiavenato (2011), afirma que todas aquellas personas consideradas talentosas dentro de una empresa sobresalen por la forma en como desarrollan sus actividades asignadas, desarrollándolas de forma exitosa y singular en el desarrollo de los días. En este sentido se puede afirmar que la importancia de gestionar personas radica que los colaboradores en una entidad pública son el principal factor inteligente que permite articular acciones, actividades para lograr el objetivo público de las entidades, el cual es maximizar al bienestar de la sociedad (Aspe 2008)

López (2009) aborda la importancia de la gestión de personas, desde un punto de vista de formación y capacitación, de manera general el área de personas se orienta a fortalecer las destrezas que tienen los colaboradores para proporcionar un trabajo de calidad. El autor Calderón (2011) indica que la finalidad de la gestión de personas es la de crear, mantener, impulsar y mejorar cada una de las competencias de trabajo en un determinado grupo de personas que laboran dentro de una organización.

En cambio, Chiavenato (2006) sostiene que los procesos de la gestión de personal se orientan o tienen como finalidad proporcionar el contexto laboral adecuado para facilitar un trabajo de calidad que se oriente a maximizar el valor percibido por los usuarios.

Desde un punto de vista teórico, los procesos de la gestión del talento humano se ordenan de la siguiente manera Chiavenato (2011)

El primer proceso es la Admisión de personas, este proceso de admisión de personas está muy bien relacionado con las actividades que desarrolla la organización a fin de seleccionar y contratar colaboradores nuevos para la empresa. Este detallado proceso comprende cada una de las actividades y las estrategias las cuales otorgan a la organización el poder seleccionar al personal competente y sin lugar a duda al más adecuado (Chiavenato, 2011). La admisión de personas también consiste en garantizar el contratar personas de acuerdo con

los lineamientos que pretende la organización y lo que ofrece los candidatos (García, Gatica, Cruz, Luis, Vargas, Hernández, Ramos y Macia,2016)

La admisión de personas también con tiene a su vez las siguientes actividades:

La actividad del Reclutamiento de personas incorpora cada una de las actividades y técnicas que desarrolla la organización a fin de poder reconocer los candidatos que podrían ser aptos para cubrir los requisitos de un perfil de puesto. Abarca las acciones y las técnicas que permiten desarrollar una selección imparcial y optima de los aspirantes (Chiavenato, 2011). El proceso de reclutamiento se enfoca en poder asegurar que la organización adquiera los suficientes candidatos, los cuales formen parte del detallado proceso de convocatoria y principalmente del reclutamiento (Worlanyo, Kofi y Yao, 2016).

Reclutar consiste también en vender la organización hacia una demanda laboral, las actividades de reclutamiento también se orientan a mostrar los beneficios de trabajar dentro de la organización (Kumar y Kumar, 2014). Los autores Ekwoaba, Ikeije y Ufoma (2015) aseguran que el proceso de reclutamiento de un individuo comienza desde el interior de la empresa, esto definitivamente quiere decir que, al existir un puesto o vacante disponible, la organización debe y tiene que buscar los candidatos que reúnan cada una de las características que se están necesitando a fin de cubrir los puestos vacíos. Una vez que se realiza el proceso de reclutamiento interno y no se logra obtener los candidatos aptos para el puesto en vacancia, la organización deberá de iniciar el proceso de reclutamiento fuera de la organización.

Otra actividad de la admisión de personas es la selección de personal, dentro de esta se encuentra los procesos y las evaluaciones psicológicas previas que aseguran el desarrollo optimo de la adquisición de persona. La selección involucra conseguir y tener suficiente información de cada una de las características de los aspirantes (Otoo, Assuming, Agyei, 2018). La selección, es tomada como un proceso de mucha importancia para las diferentes organizaciones ya que asegura que los participantes cumplan con las estipulaciones idóneas de un perfil laboral (Luba, 2016).

La calidad del recurso humano que tiene la organización encuentra dependencia del grado de efectividad de estas dos actividades (Gamage, 2014).

Reclutar y seleccionar a los candidatos equivocados que no son capaces conlleva un enorme costo negativo que las empresas no pueden permitirse. Así, el objetivo general del reclutamiento y selección dentro de la organización es obtener la cantidad total de seres humanos idóneos para realizar un trabajo de alto performance (Kepha, Mukulu, & Waititu, 2014).

La actividad de aplicación de personas consiste en brindar el tiempo necesario para que el colaborador se adapte a las funciones laborales y cultura organizacional de la entidad (Bauer, 2017). Mientras se gestione mejor el tiempo de inducción del personal hacia la organización, se obtendrá una mejor respuesta de desempeño, el cual permite una mejor adecuación de la persona para sus responsabilidades laborales. (Cadwell, 2018).

El diseño de cargos es una actividad que se fundamenta en el conjunto de acciones y de procesos, los cuales poseen la finalidad de establecer aquellas características y requisitos que debe de presentar un puesto o cargo laboral. En esta actividad se deben conceptualizar: cada una de las acciones y tareas que el personal tendrá que desempeñar. Las maneras o las formas de cómo tendrán que realizar el personal aquellas actividades y funciones encomendadas. (Daniels, Gedikli, Watson, Semkina & Vaughn, 2017).

La compensación de personas consiste en la totalidad de las acciones o tareas necesarias que logran desarrollar la motivación y principalmente la satisfacción de las necesidades individuales del personal. Entre las actividades de motivación externa están los salarios, los beneficios y las prestaciones (Mabaso y Dlamini, 2017).

Como parte de la compensación se encuentra la remuneración, que son las recompensas extrínsecas financieras y no financieras proporcionadas por un empleador por el tiempo, las habilidades y los esfuerzos puestos a disposición por el empleado en el cumplimiento de los requisitos laborales destinados a lograr objetivos organizacionales (Ojeleye, 2017).

La estrategia de recompensas totales de una organización debe comprender cinco elementos que incluyen compensación (es decir, salarios), beneficios (es decir, pensión), un equilibrio entre la vida laboral y personal, el desempeño y el reconocimiento y las oportunidades de desarrollo profesional. Estos elementos de recompensa pueden, a su vez, jugar un papel clave a la hora de atraer, retener y

motivar a los empleados. Esto eventualmente puede conducir a resultados positivos para los empleados (Barkhuizen, 2014).

La actividad de desarrollo de personas, son todos los esfuerzos de la entidad, para que el personal adquiera nuevos conocimientos. Todo esto involucra el poder ofrecer información útil y relevante para el cumplimiento de las actividades empresariales. El desarrollo de personas ofrece al personal obtener aquellos requisitos exactos que generan un movimiento vertical u horizontal dentro de la organización.

La formación se considera actualmente un proceso de por vida para la organización. La formación de los empleados es una inversión en el futuro que retornará en forma de empleados formados y cualificados. El desarrollo del talento como una fuente estratégica en constante desarrollo que permite a las personas realizar su trabajo actual y futuro, al mismo tiempo que las ayuda a prepararse para los cambios que puedan surgir (Fajcikova, Fejfarova, Urbancova, 2016).

El autor Chiavenato (2006), sostiene que la capacitación es considerada como un conjunto de procedimientos académicos o educativos que se desarrollan dentro de una empresa con la única intención de que el personal logre adquirir conocimientos nuevos, los cuales permitan mejorar e incrementar su rendimiento y productividad en su espacio laboral. Es definida como una experiencia de aprendizaje que concede el desarrollo de un cambio constante en la mejora de las actividades de trabajo.

La capacitación de personal tiene como objetivos los siguientes: fomentar y otorgar conocimientos totalmente nuevos en cada colaborador de la empresa, mejoras cada uno de los procedimientos que se desarrollan durante la realización de algún trabajo buscando la eficiencia en cada actividad que se realice, incrementar los índices de satisfacción de los clientes ya sean internos y externos y lograr competencias de trabajo las cuales permitan el desarrollo de los objetivos.

El proceso de mantenimiento de personas incorpora cada una de las actividades que se necesitan realizar la organización para garantizar una calidad de vida adecuada, también implica los esfuerzos necesarios de la entidad para mantener contentos a los colaboradores (Chiavenato, 2011).

Hoy en día las organizaciones no solo tienen que estar preocupándose por conseguir colaboradores aptos o muy bien calificados, sino que también la misma

empresa deberá de impulsar el desarrollo de actividades que generen la retención de su personal (Chiavenato, 2011).

El proceso de las relaciones adecuadas con los empleados implica la participación de los líderes de la entidad, a fin de mediar malentendidos entre compañeros de trabajo, o entre áreas propias de la entidad.

Las relaciones con los compañeros de trabajo también podrían tener un impacto en la percepción del individuo de sentirse seguro en el lugar de trabajo. El apoyo, la libertad controlada, y las buenas relaciones con el líder fomentarán la percepción y el sentimiento de seguridad psicológica y pueden mejorar la creatividad de los empleados (Wahyu, 2015).

El proceso de higiene laboral esta íntimamente relacionado con todas aquellas condiciones físicas que brinda la organización para poder desarrollar las funciones encomendadas (Chiavenato, 2011).

Un ambiente sano posibilita a que el personal de una organización realice sus diferentes actividades laborales de manera eficiente y saludable, asegurando el cumplimiento de los objetivos empresariales de una mejor manera.

Finalmente, la evaluación de personas implica todas las acciones encaminadas a confirmar que los indicadores planificados son desarrollados y cumplidos por el personal. También implica la oportuna intervención de los líderes de la entidad para solucionar actividades que no se desarrollan de manera adecuada (Chiavenato, 2011).

Kotler y Armstrong (2003) argumentan que la satisfacción del cliente o del usuario es el estado emocional o anímico que suelen dar a conocer los consumidores o los clientes después de probar, usar o consumir algún producto o servicio de una empresa. Este estado de ánimo es dado como consecuencia de comparar cada una de sus expectativas o también llamadas esperanzas que se genera hacia un bien o un servicio versus lo que realmente llega a recibir. El estado de ánimo de usuarios puede llegar a ser totalmente placentero cuando la organización se preocupa incrementar la experiencia en el servicio, a través de la articulación de actividades del personal.

Muchas veces la satisfacción del usuario se puede expresar a modo de una ecuación, donde se aplica un parangón entre lo que necesita o espera el usuario, y el ofrecimiento del servicio ocurrido por parte de la entidad (Almsalam, 2014)

El autor Castillo (2005) aporta que la percepción o grado de satisfacción, se encuentra en función de cada individuo. Cada ser humano ordena la realidad y su indicador de satisfacción en base a sus propias percepciones, y maneras de ordenar el mundo. Por lo tanto, la evaluación de la satisfacción de un servicio es una actividad complicada, que muchas veces depende de la óptica de cada usuario.

Los autores Kotler y Armstrong (2003) expresan que las organizaciones que apuestan por mantener a sus clientes y usuarios con un alto nivel de satisfacción obtienen una serie de beneficios, un primer beneficio se basa en un sentimiento positivo hacia la organización, el cual se caracteriza por un estado de complacencia y convencimiento en regresar a interactuar con la entidad. Un segundo beneficio esta relacionado, a convertir al usuario en un embajador de la entidad en base a la entrega de un servicio de calidad. Esta comprobado que los clientes contentos cuentan sus experiencias a otros usuarios. Esto servirá directamente como un medio de comunicación, y lo mejor que será gratuito. El consumidor que esté totalmente satisfecho hablará muy bien de la organización a 10 de sus amistades o conocidos, mientras que el cliente o consumidor que se sienta insatisfecho lo comentará con 30 o 40 de sus referidos o conocidos.

Finalmente, un tercer beneficio tiene que ver con las pocas posibilidades que un cliente migre hacia la competencia, convirtiendo al cliente, en un sujeto leal a la organización.

El autor Kotler (2009) afirma que la satisfacción se puede abordar a través de las siguientes dimensiones: El rendimiento percibido tiene que ver con la evaluación total de la entrega del servicio, ello implica la verificación de cada punto de contacto que tuvo el cliente con la entidad. Los clientes o usuarios cuantifican en sus mentes un nivel de rendimiento de una entidad frente a otra.

Se debe tener en cuenta que los análisis de rendimiento percibido son muy volátiles y pueden variar en función de las tipificaciones de cada cliente. (Kotler y Armstrong, 2003)

El rendimiento percibido, necesita de una exhaustiva investigación por parte de las entidades con el fin de conocer los puntos de inflexión, donde se verifica que el servicio no esta funcionando de una forma adecuada. La información del rendimiento que cada cliente percibe permite tomar decisiones para mejorar la entrega total del servicio.

Una dimensión que permite conocer la satisfacción del cliente son las expectativas: que básicamente son las esperanzas a priori que se forma cada usuario antes de probar un servicio. En general se ha comprobado que en un servicio público el usuario, espera una entrega pronta del servicio, un trato amable y franco por parte del personal, y sobre todo espera que el servicio sea seguro.

En muchas ocasiones las expectativas en los servicios se construyen en base a comentarios de amistades, o también en base a las estrategias publicitarias que aplica cada entidad (Kotler y Armstrong, 2003). Un aspecto muy importante para los usuarios es el aprendizaje, el cual permite conocer como se comporta el servicio de una entidad. En general los usuarios que se han encontrado ante un servicio insatisfactorio definen como consecuencia que todos los servicios que puede brindar una entidad son de mala calidad. (Kotler y Armstrong, 2003, p. 189)

En lo que respecta a la parte que depende de la organización, esta tiene que ser muy cuidadosa al momento de establecer correctamente el nivel de expectativa. Un ejemplo, si es que las expectativas llegan a ser muy bajas no se podrán atraer suficientes clientes, pero si llegasen a ser demasiado altas, los consumidores o clientes sentirán decepción por la compra (Kotler y Armstrong, 2003).

Finalmente, la parte más importante del estudio se orienta a verificar el grado de satisfacción que puede lograr un usuario. En este sentido se tienen 3 posibles posibilidades: un cliente puede salir insatisfecho cuando sus expectativas no son cubiertas por el servicio, el usuario sale de la fabrica del servicio, sintiendo que sus necesidades no han sido cubiertas, un cliente puede encontrar satisfacción cuando las expectativas son cubiertas por la entrega total del servicio, en este caso el cliente verifica la saciedad de necesidades. Finalmente, un aspecto importante que es poco logrado por las entidades, son los aspectos de complacencia, la cual es definida cuando las expectativas son rebasadas por la entidad (Kotler y Armstrong, 200

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo

El enfoque es cuantitativo, debido a que las variables de estudio se cuantificarán en elementos estadísticos, con el fin de medir los procesos de gestión de personas y el grado de satisfacción de los usuarios del área de rentas de la Municipalidad Distrital de Pimentel.

El enfoque cuantitativo, trata de manera numérica los datos de la investigación, además también predispone un marco teórico para operar las variables de investigación. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

El alcance es descriptivo, debido a que se describió la problemática que atraviesa la Municipalidad en relación con los procesos propios de la gestión de personas, así como también abordó la descripción de los atributos que conforman la satisfacción de los usuarios.

Para Hernández, Fernández, & Baptista (2014), la investigación descriptiva tiende a observar la realidad problemática desde un punto de vista de identificar atributos.

Diseño no experimental: Es una investigación no experimental ya que se realiza sin maniobrase las variables. Consistiendo sólo en examinar los hechos tal cual como se presentan en su entorno natural, con la finalidad de poder ser analizados, ya que no se tiene control directo de dichas variables (Kerlinger y Lee, 2002).

Este diseño fue considerado en la investigación porque no se manipulan las variables como lo es en este caso la gestión del talento humano y la satisfacción del cliente.

Diseño:



- M : Muestra
O : Observación
P : Propuesta

3.2. Variables y operacionalización

3.2.1 Variables

Independiente: Gestión del talento humano

Definición conceptual

Alles (2006) expone que la gestión de personas son todas las actividades que aplica la organización para el bienestar de estas. Van desde la selección de personal hasta su desvinculación

Definición operacional

Chiavenato (2011) explica que los procesos de gestión de personas son la aplicación de personas, la compensación de personas, el desarrollo de personas, el mantenimiento de personas y la evaluación de personas

Dependiente: Satisfacción del usuario

Definición conceptual

Kotler y Armstrong (2003) argumentan que la satisfacción del cliente es el estado emocional o anímico que suelen dar a conocer los consumidores o los clientes después de probar, usar o consumir algún producto o servicio de una empresa. Este estado de ánimo es dado como consecuencia de comparar cada una de sus expectativas o también llamadas esperanzas que se genera hacia un bien o un servicio versus lo que realmente llega a recibir

Definición operacional

Kotler y Armstrong (2003), expresa que los factores que componen la satisfacción del cliente son rendimiento percibido, expectativas, complacencia.

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

Se utilizaron dos poblaciones. La primera población estará conformada por los colaboradores que laboran en el área de rentas de la Municipalidad Distrital de Pimentel, los cuales suman un total de 30 colaboradores, población que permitirá el estudio de la variable gestión del talento humano

La segunda población estará conformada por los usuarios del área de rentas de la Municipalidad Distrital de Pimentel, los cuales suman un total de 137,769 usuarios de acuerdo con el padrón de registros de la Municipalidad Distrital de Pimentel y permitirá el estudio de la variable satisfacción del usuario.

Según Maholtra (2008) la población es el conjunto de elementos de la realidad problemática que tienen características de ser investigados y que pueden proporcionar información relevante.

Muestra

La muestra es un subconjunto de elementos representativos de la población (Maholtra, 2008).

La primera muestra estará constituida por los 30 colaboradores del área de rentas de la Municipalidad Distrital de Pimentel.

La segunda muestra se obtuvo a través del muestreo aleatorio simple, tomando un grado de confianza de 90 %.

3.3.3 Muestreo

Se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia para encontrar la muestra de la variable gestión del talento humano, y el muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple para encontrar la muestra de la variable dependiente (Fernández, 2004)

Para Ñaupas, Mejía y Novoa (2013) la muestra es un pequeño conjunto de elementos de la población, los cuales tienen características investigables.

La fórmula del muestreo aleatorio simple fue la siguiente

$$\frac{Z^2 * P * Q * N}{e^2 (N - 1) + Z^2 * P * Q}$$

N población 137,769

Z al 90 % 1.645

e 10 %

p 0.5

q 0.5

muestra 68

3.3.4. Unidad de análisis

La unidad de análisis fue el área de rentas de la Municipalidad Distrital de Pimentel.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas

Debido al enfoque de la investigación, se tomó como técnica de recolección de datos la encuesta. Para Fidias (2006) La encuesta es una técnica que principalmente se utiliza en las investigaciones con enfoques cuantitativos, permite ordenar los reactivos para levantar información en base a dimensiones e indicadores que responden a las variables de investigación.

3.4.2 Instrumentos

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario. El cuestionario es un conjunto de preguntas ordenadas, que se orientan a encontrar información sobre el comportamiento de una variable en una realidad problemática (Del Cid, Méndez, & Sandoval, 2007).

Para la recolección de información se utilizó un cuestionario conformado por 14 preguntas de tipo cerrada con escala ordinal de tipo Likert para medir la variable gestión del talento humano, para medir la variable satisfacción del cliente se utilizó un cuestionario conformado por 10 preguntas de tipo cerrada con escala de likert.

Debido al tipo de escala ordinal de tipo Likert, para el análisis de confiabilidad de los instrumentos de investigación se utilizó el coeficiente de Alfa de Cronbach, el cual obtiene un indicador de 0.937 para el instrumento que mide la variable independiente y un indicador de 0.926 para el instrumento que mide la variable dependiente.

3.5. Procedimientos

Para el desarrollo de la investigación se imprimieron 98 cuestionarios en hojas de papel tamaño A4. Para el recojo de la información se coordinará con la institución una fecha para la recolección de datos. El recojo de información se realizó de manera presencial con la supervisión del investigador, en todo momento se buscó que la muestra participe de forma voluntaria obteniendo su consentimiento para el llenado del cuestionario.

Una vez desarrollados los cuestionarios se tabularon los datos en una matriz de doble entrada con el fin de obtener los promedios e indicadores de la información

3.6. Método de análisis de datos

Debido al enfoque de la investigación, se utilizó el método deductivo, el cual permite obtener información particular a través de la revisión de teorías generales de la investigación (Balestrini, 1997)

3.7. Aspectos éticos

La publicación de los autores Noreña, Alcaraz, y Rojas (2014) detallan los aspectos éticos a considerar en una investigación.

En todo momento el investigador actuó bajo un sentido de libertad y responsabilidad, siendo el responsable único de analizar los datos, y tener la libertad de interpretarlos.

El investigador actuó bajo el principio de confidencialidad, en todo momento se mantuvo el anonimato de los elementos muestrales, con el fin de predisponer decisiones o posturas de la investigación.

Durante la investigación, se actuó siguiendo el criterio de confirmabilidad, el cual se orienta a confirmar los datos bajo criterios estadísticos, y con la revisión de pares expertos.

IV. RESULTADOS

4.1. Tablas y figuras

Tabla 1

Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Admisión agrupada	30	8,00	19,00	16,8667	2,72578
Aplicación agrupada	30	5,00	10,00	8,0000	1,64002
Compensación agrupada	30	2,00	8,00	5,5333	1,25212
Desarrollo agrupadas	30	12,00	15,00	13,9000	1,12495
Mantenimiento agrupado	30	5,00	9,00	8,5000	1,19626
Evaluación agrupada	30	1,00	5,00	4,6333	,96431
GTH agrupada	30	39,00	64,00	57,4333	6,48438
N válido (por lista)	30				

Fuente: aplicación del cuestionario

Tabla 2

Dimensión admisión de personas (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	3	10,0
Nivel medio	27	90,0
Total	30	100,0

Fuente: aplicación del cuestionario

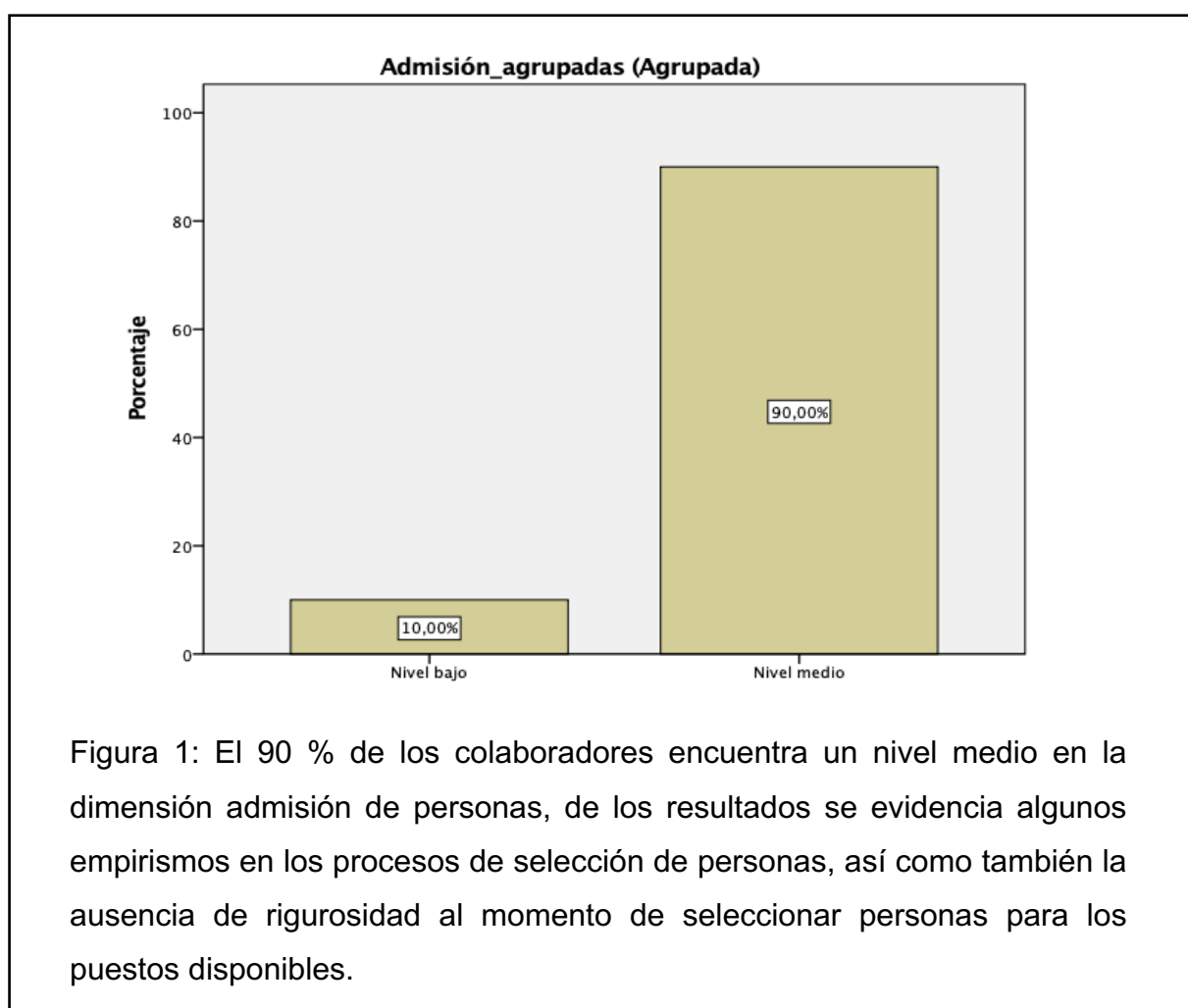


Tabla 3
Dimensión aplicación de personas (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	11	36,7
Nivel medio	15	50,0
Nivel alto	4	13,3
Total	30	100,0

Fuente: aplicación del cuestionario

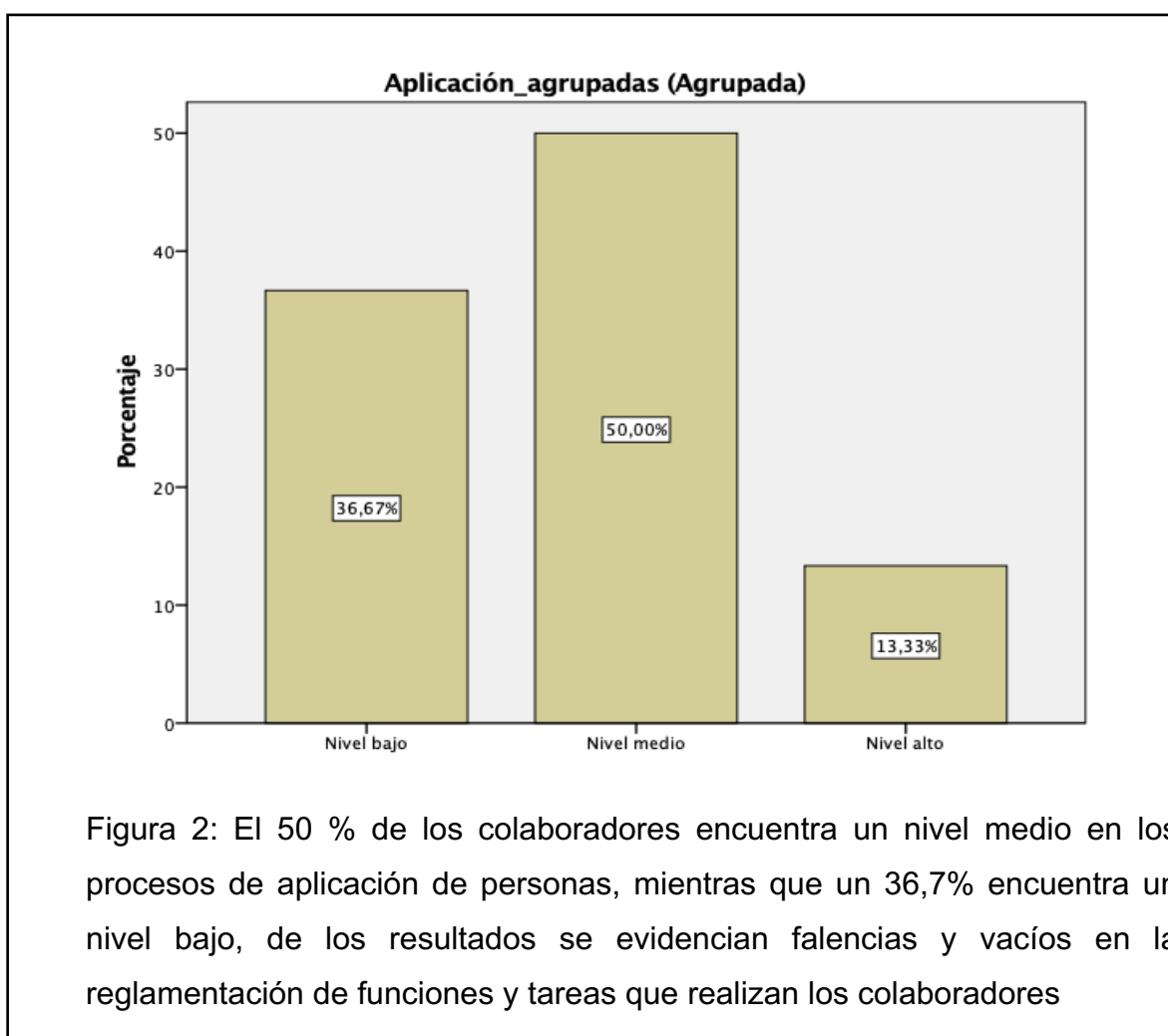


Tabla 4

Dimensión compensación de personas (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	13	43,3
Nivel medio	13	43,3
Nivel alto	4	13,3
Total	30	100,0

Fuente: aplicación del cuestionario

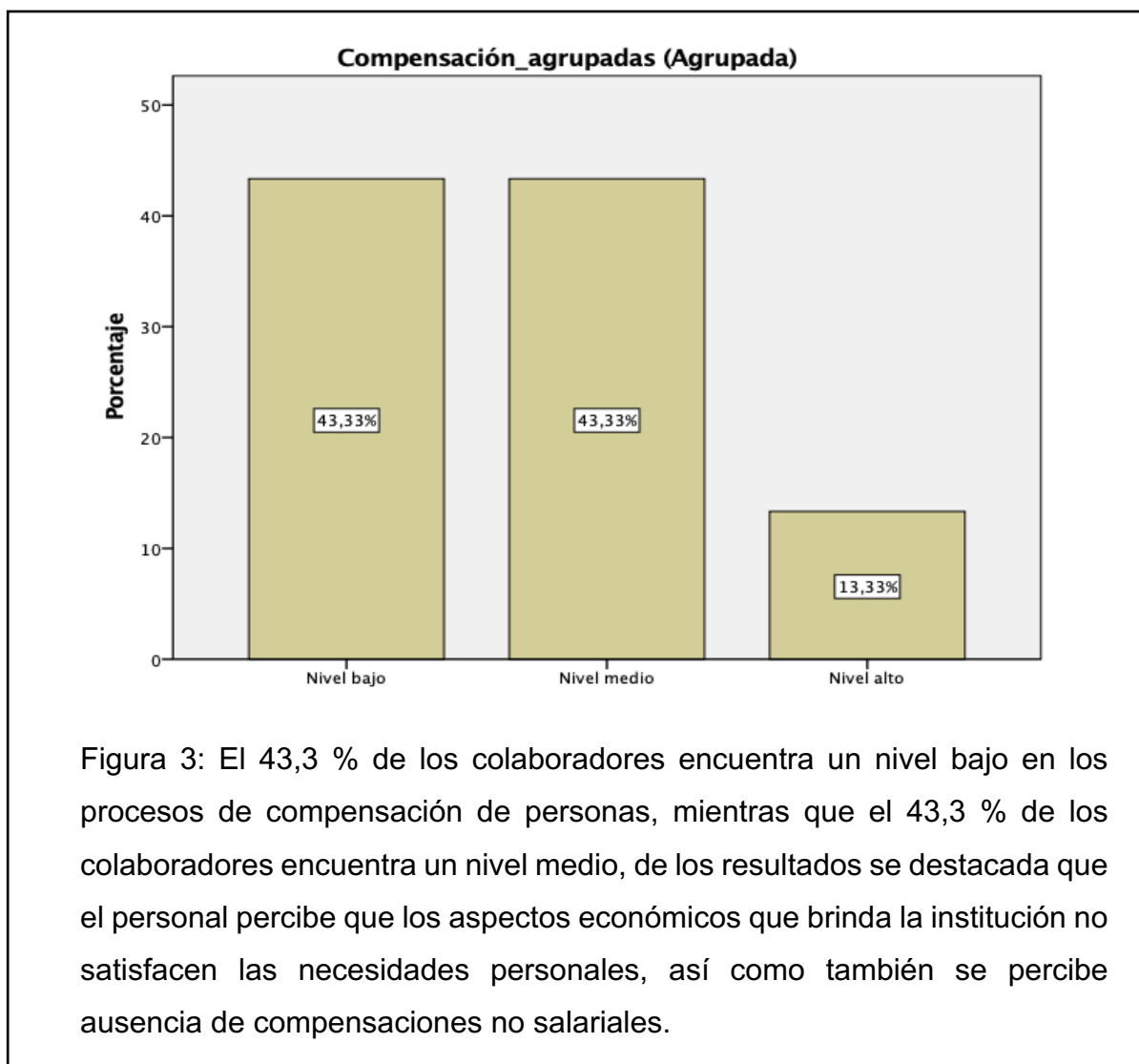


Tabla 5
Dimensión desarrollo de personas (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	12	40,0
Nivel medio	18	60,0
Total	30	100,0

Fuente: aplicación del cuestionario

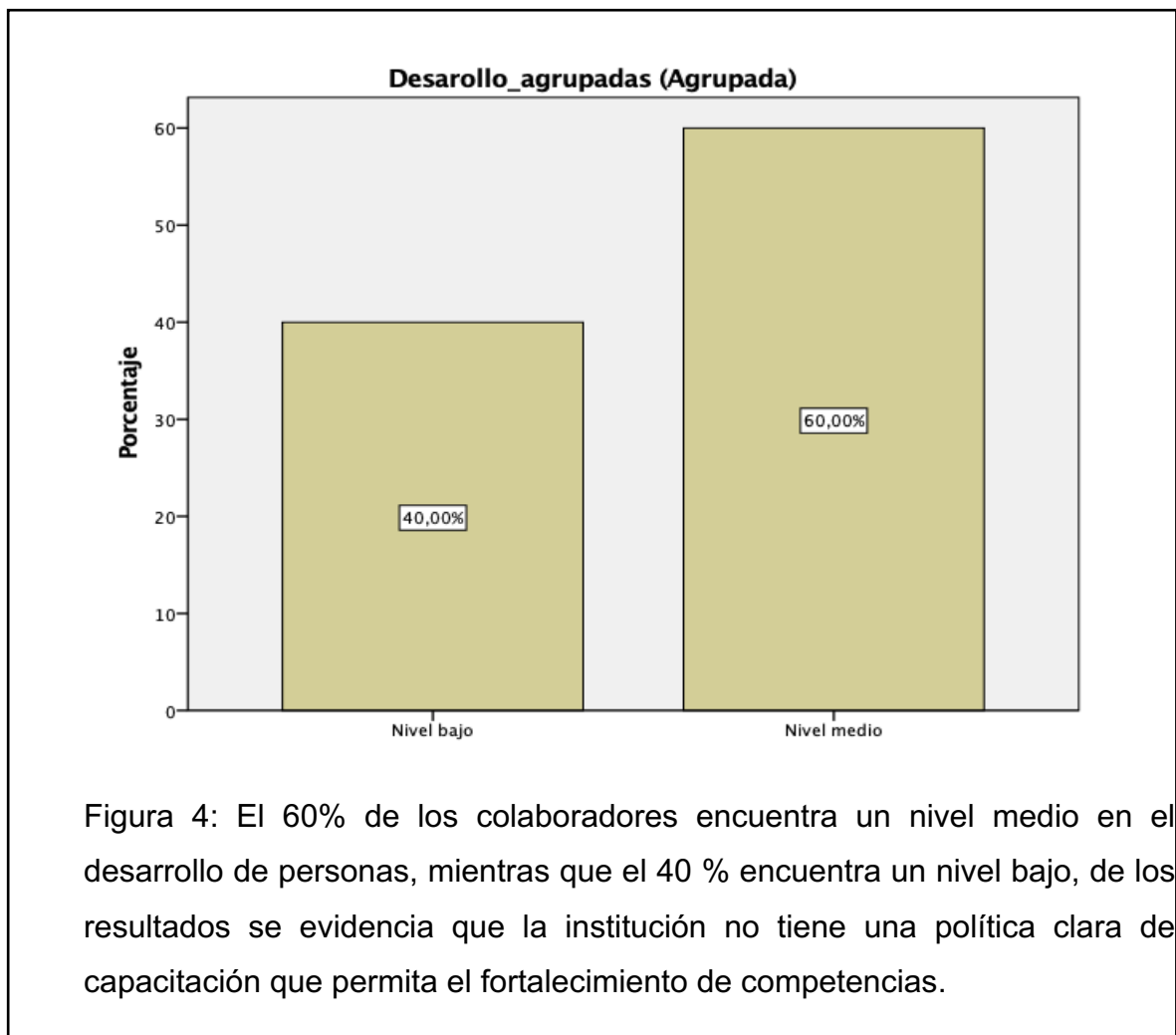


Tabla 6

Dimensión mantenimiento de personas (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	5	16,7
Nivel medio	25	83,3
Total	30	100,0

Fuente: aplicación del cuestionario

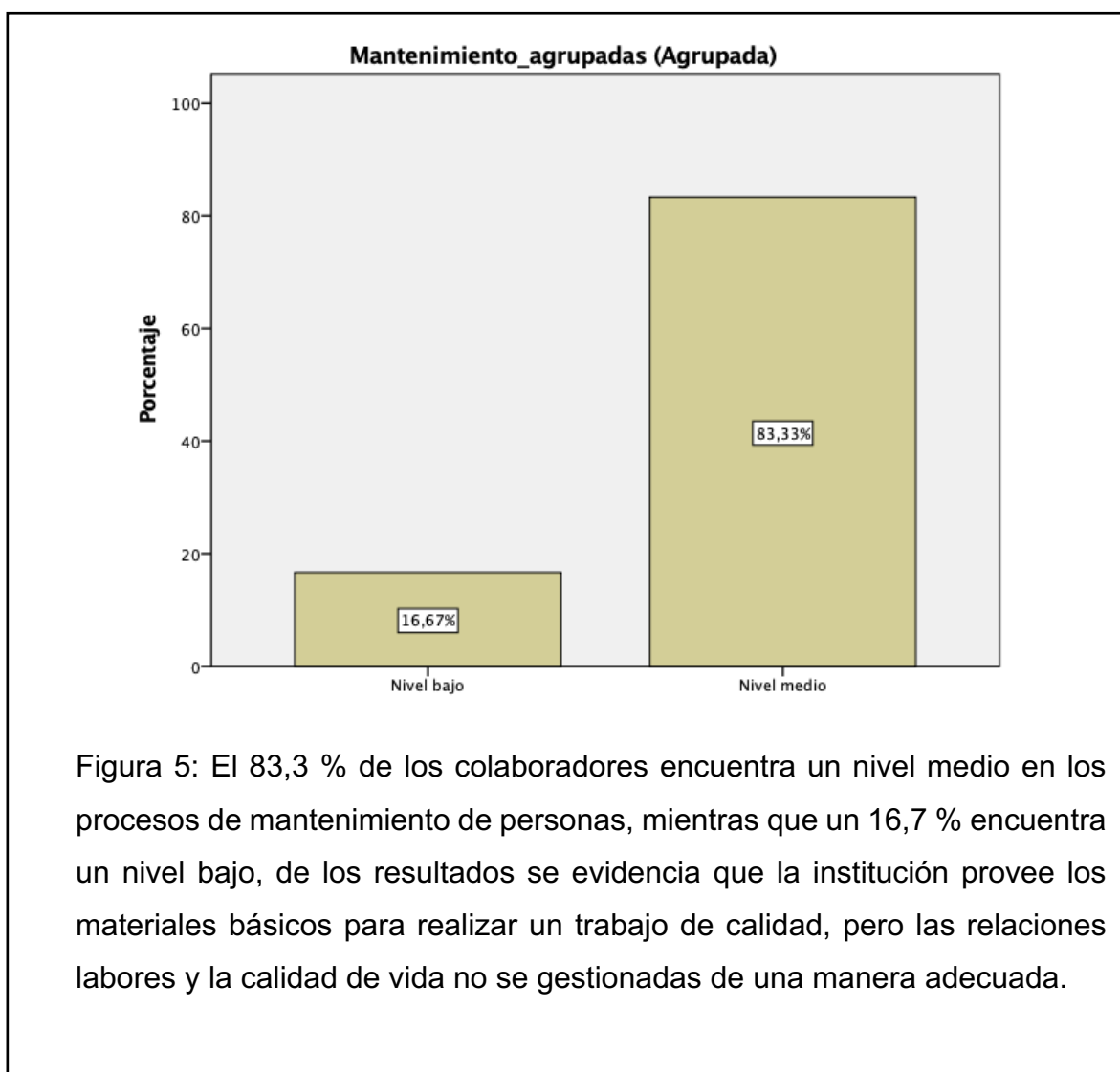


Tabla 7

Dimensión evaluación de personas (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	5	16,7
Nivel medio	25	83,3
Total	30	100,0

Fuente: aplicación del cuestionario

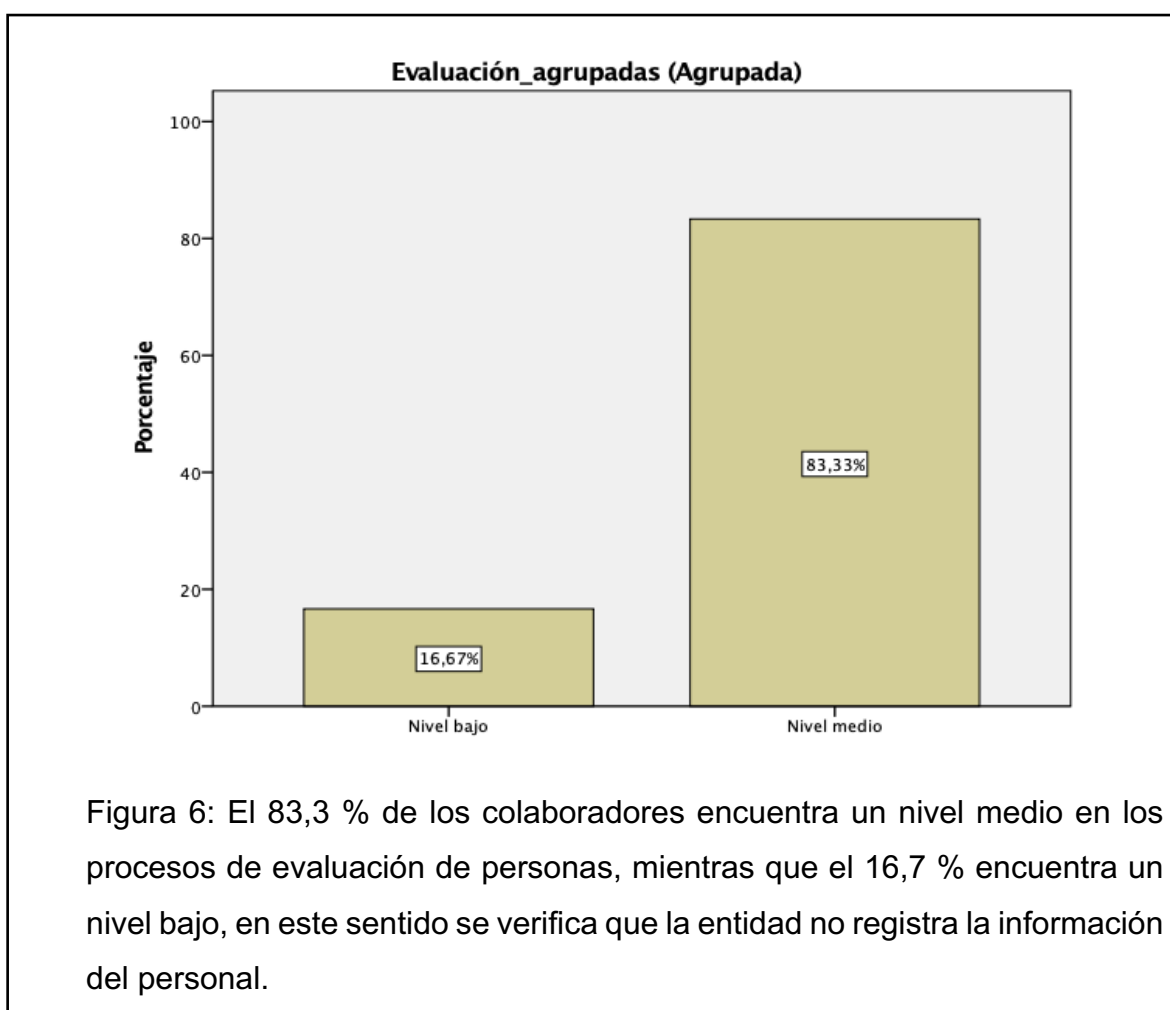


Tabla 8

Variable gestión del talento humano agrupada (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	5	16,7
Nivel medio	19	63,3
Nivel alto	6	20,0
Total	30	100,0

Fuente: aplicación del cuestionario

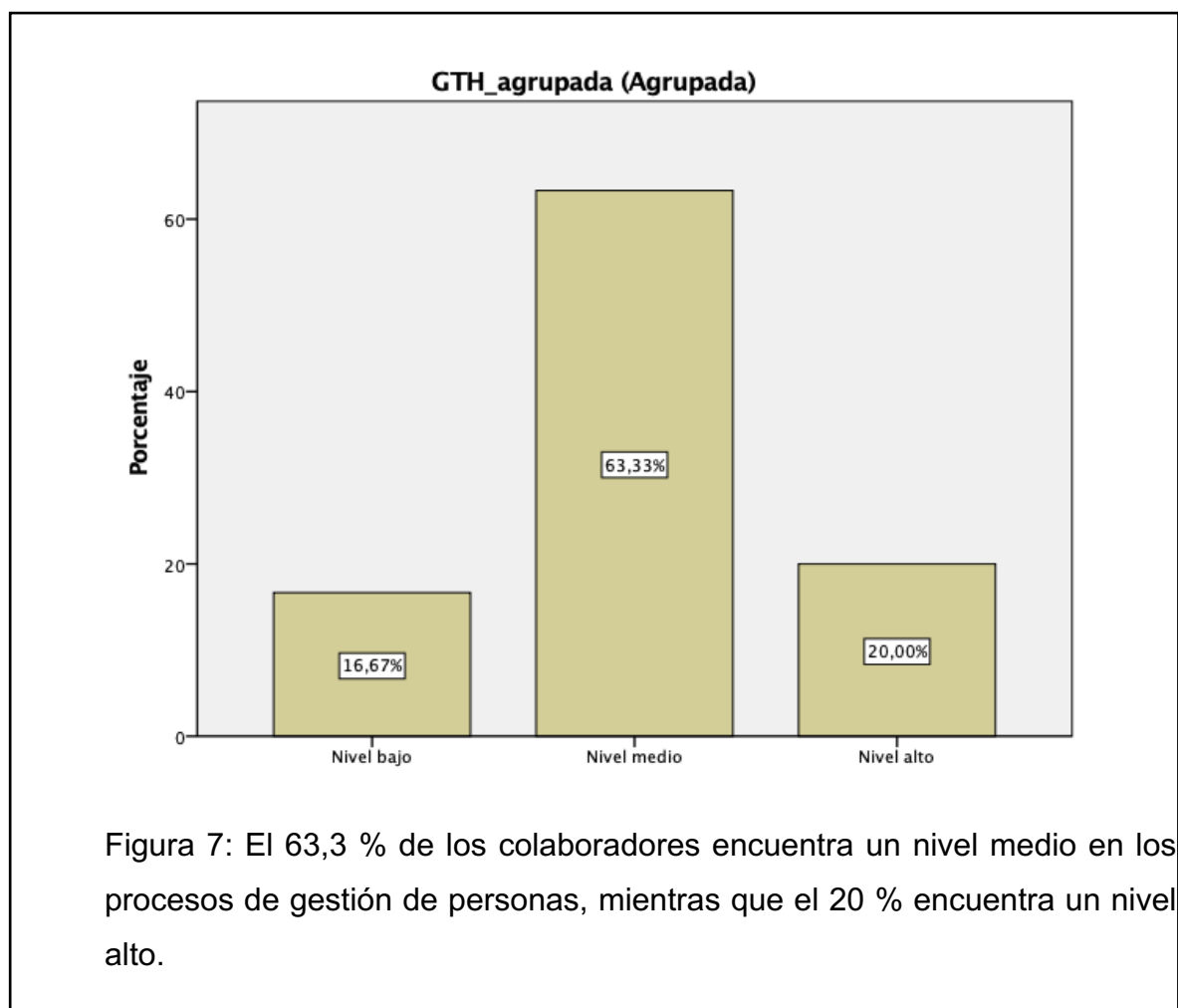


Tabla 9*Estadísticos descriptivos de la variable satisfacción*

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Rendimiento percibido	68	11,00	18,00	15,6176	2,35651
Expectativas	68	5,00	10,00	8,1176	1,57906
Complacencia	68	10,00	15,00	12,8824	1,54078
Satisfacción	68	33,00	41,00	36,6176	1,95494
N válido (por lista)	68				

Fuente: aplicación del cuestionario

Tabla 10

Dimensión rendimiento percibido (agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	14	20,6
Nivel medio	44	64,7
Nivel alto	10	14,7
Total	68	100,0

Fuente: aplicación del cuestionario

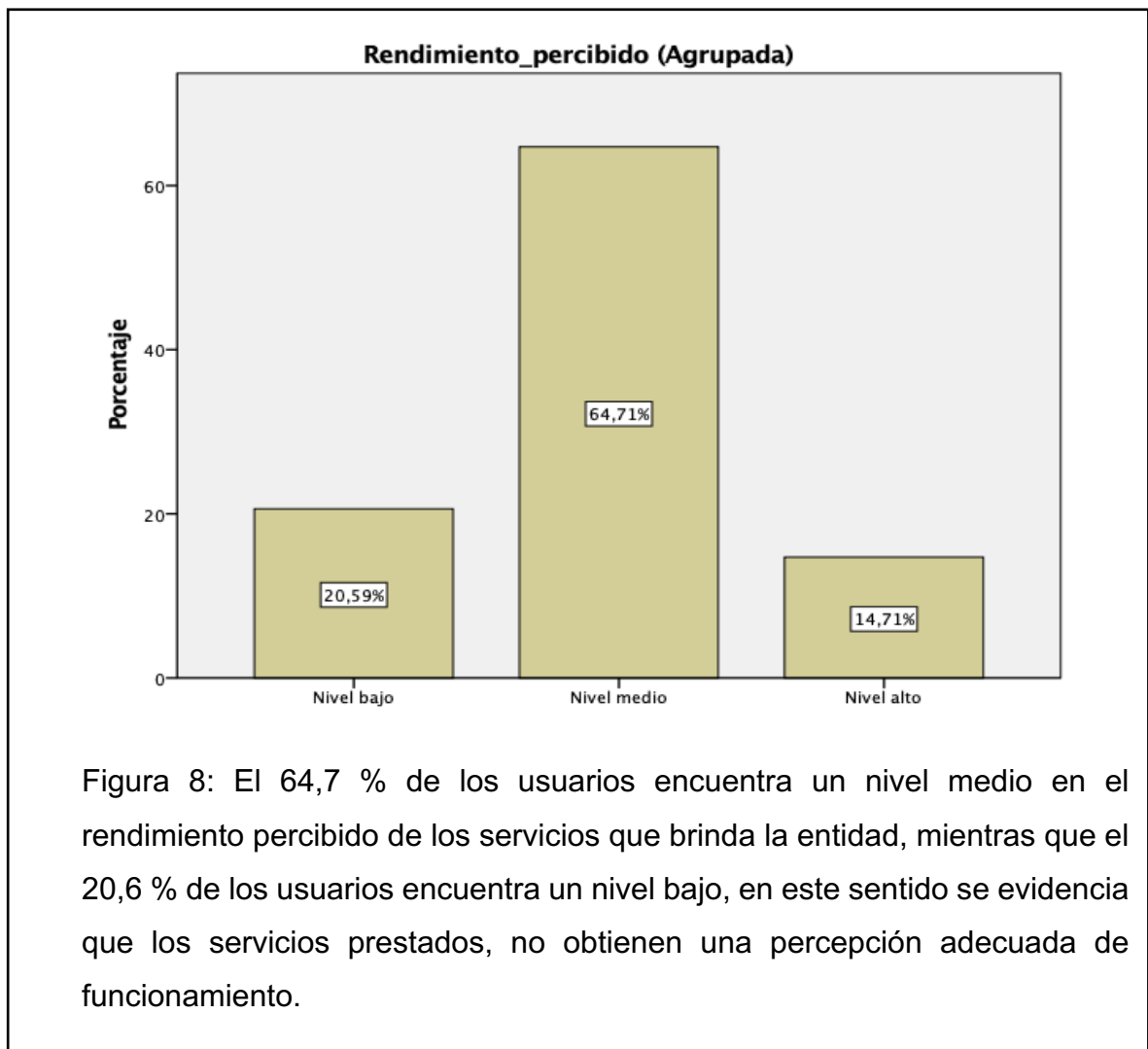


Tabla 11

Dimensión expectativas (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	34	50,0
Nivel medio	12	17,6
Nivel alto	22	32,4
Total	68	100,0

Fuente: aplicación del cuestionario

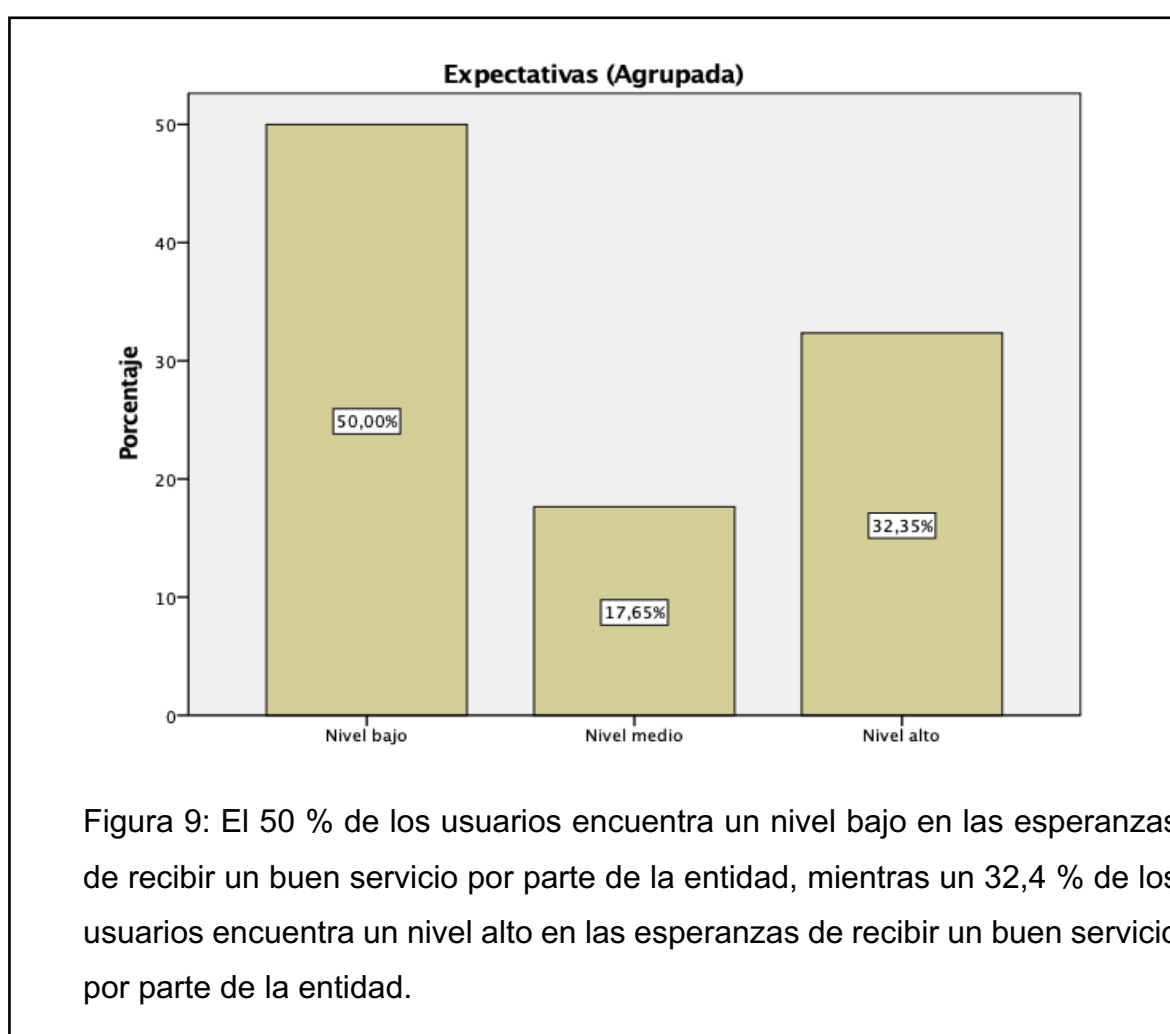


Tabla 12
Dimensión complacencia (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	40	58,8
Nivel medio	10	14,7
Nivel alto	18	26,5
Total	68	100,0

Fuente: aplicación del cuestionario

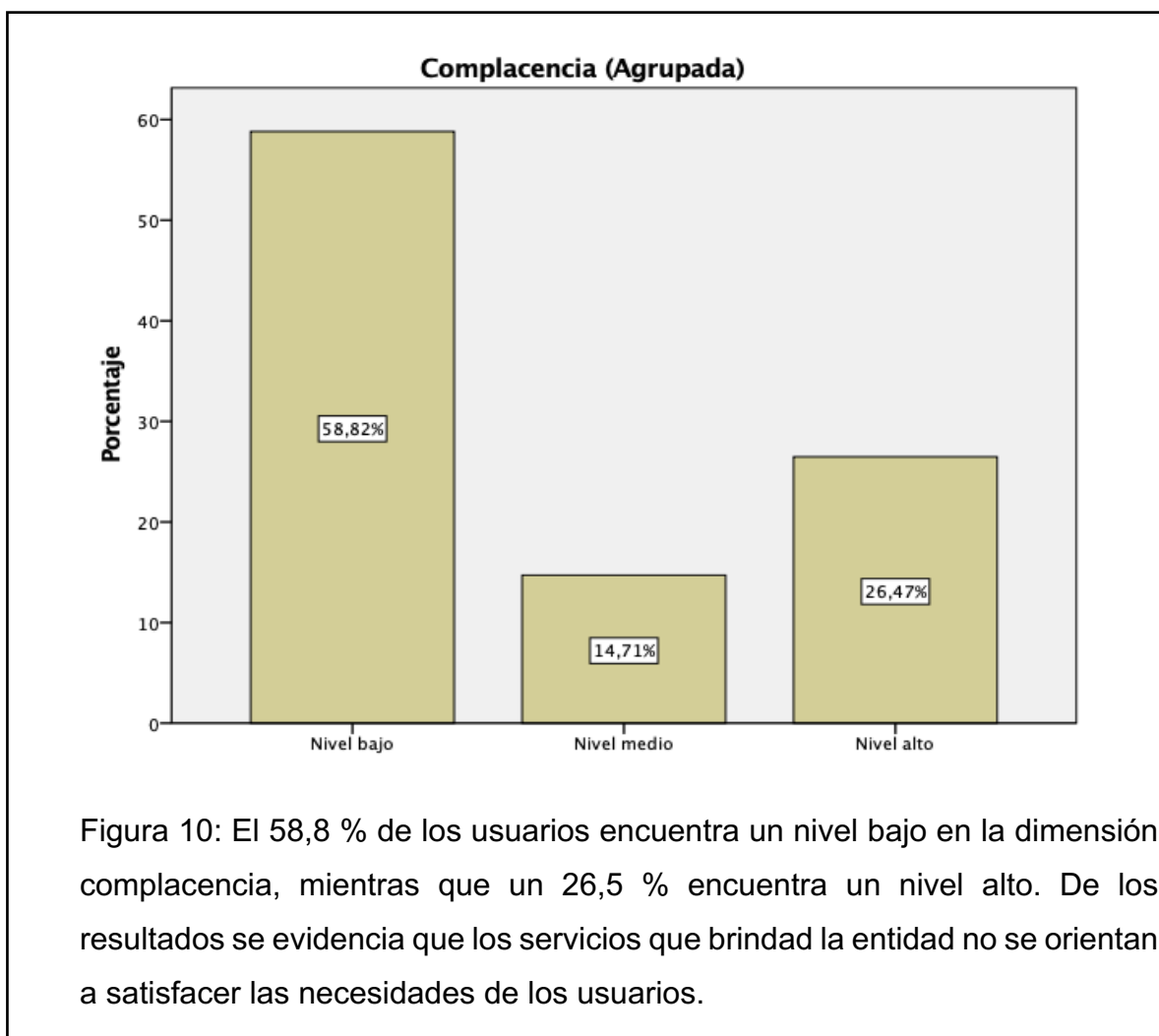


Tabla 13

Variable satisfacción (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	12	17,6
Nivel medio	44	64,7
Nivel alto	12	17,6
Total	68	100,0

Fuente: aplicación del cuestionario

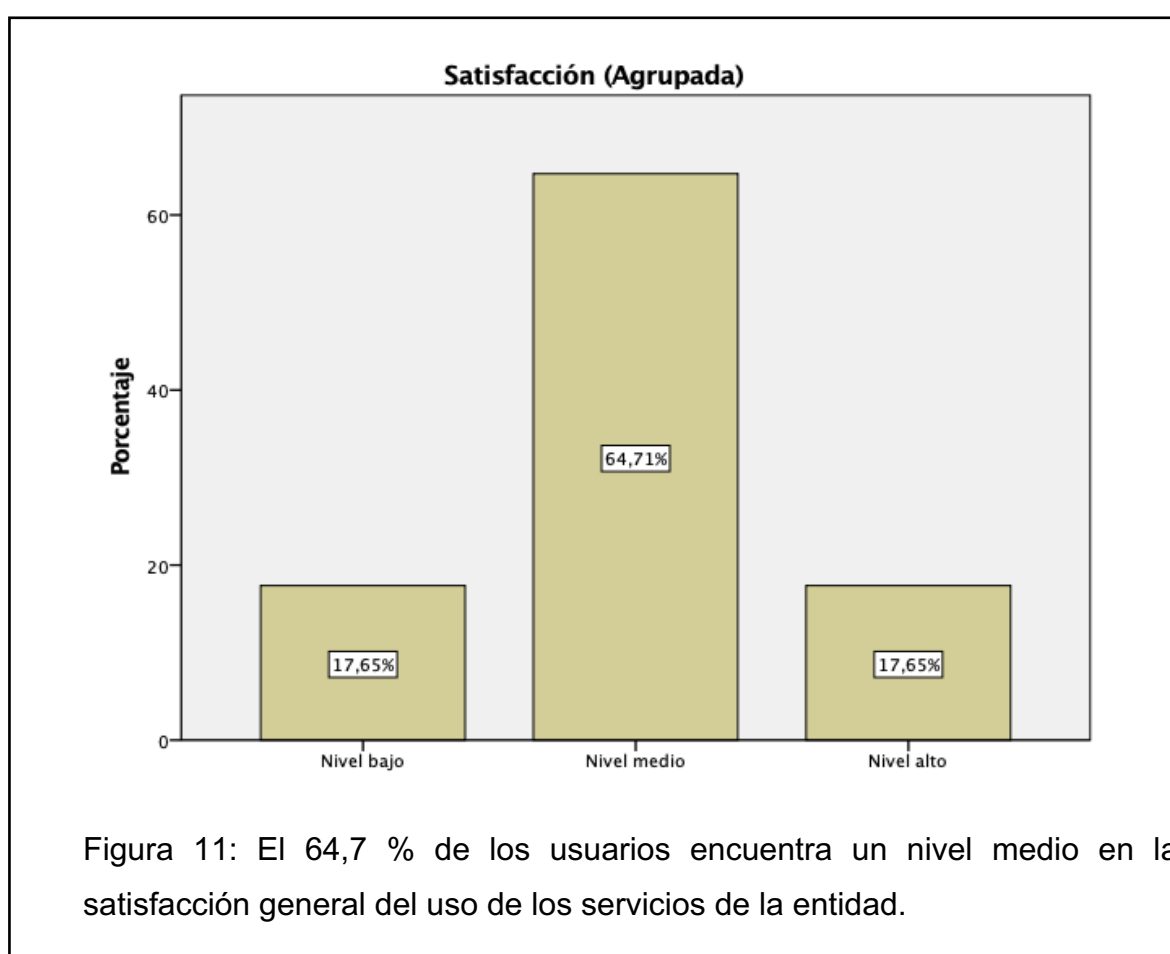


Tabla 14*Correlaciones entre las variables de estudio*

		Gestión del talento humano	Satisfacción del usuario
Gestión del talento humano	Correlación de Pearson	1	,581**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	30	30
Satisfacción del usuario	Correlación de Pearson	,581**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	68	68

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

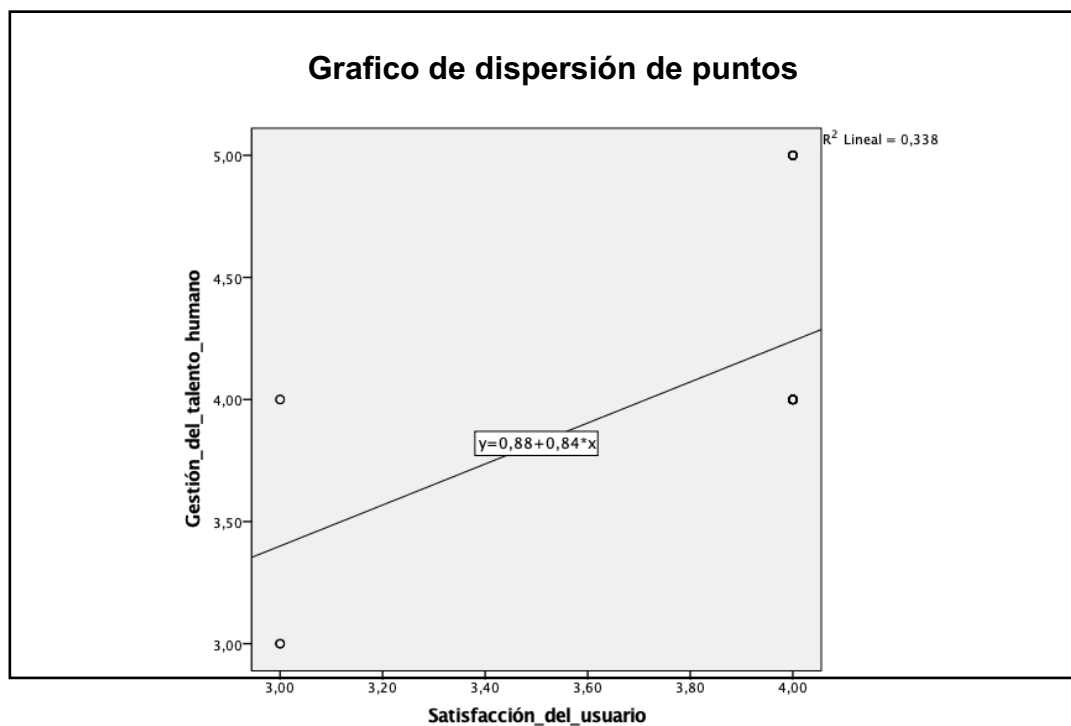


Figura 12: El gráfico de dispersión de puntos muestra una relación positiva directa de intensidad media entre las variables de estudio.

V. DISCUSIÓN

5.1. Discusión de los resultados

A continuación, se muestran la discusión de resultados, la misma que responde a los objetivos de investigación:

De los resultados obtenidos se muestra que el 64,7 % de los usuarios administrados, muestra un nivel medio de satisfacción con respecto a los procesos que se ejecutan en el área de rentas de Municipalidad de Pimentel. Kotler y Armstrong (2003) argumentan que la satisfacción del cliente o del usuario es el estado emocional o anímico que suelen dar a conocer los consumidores o los clientes después de probar, usar o consumir algún producto o servicio de una empresa. Este estado de ánimo es dado como consecuencia de comparar cada una de sus expectativas o también llamadas esperanzas que se genera hacia un bien o un servicio versus lo que realmente llega a recibir.

El autor Castillo (2005) aporta que la percepción o grado de satisfacción, se encuentra en función de cada individuo. Cada ser humano ordena la realidad y su indicador de satisfacción en base a sus propias percepciones, y maneras de ordenar el mundo. Por lo tanto, la evaluación de la satisfacción de un servicio es una actividad complicada, que muchas veces depende de la óptica de cada usuario.

La investigación de Armada (2015) explica que la satisfacción en entidades públicas permite mejorar el nivel de lealtad de los usuarios, y por ende trae como consecuencia una mejora significativa de la institución. De los resultados se verifica que los usuarios administrados por la entidad no se encuentran completamente satisfechos con las actividades que ejecuta el área de rentas de la Municipalidad. El grado de satisfacción medio de los administrados se debe a las diferentes complejidades que tiene cada usuario y sobre todo a que el servicio puede ser alterado por las percepciones individuales que tiene cada usuario.

De los resultados obtenidos también se destaca que el nivel de rendimiento percibido en los servicios que brinda la entidad es medio, el 64,7 % de los usuarios lo destaca. Para Kotler (2009) el rendimiento percibido tiene que ver con la

evaluación total de la entrega del servicio, ello implica la verificación de cada punto de contacto que tuvo el cliente con la entidad, en este sentido el estudio de Alejos (2015) encuentra que los usuarios de una Municipalidad encuentran un nivel bajo de satisfacción del cliente, producto que el rendimiento de la calidad en cada punto de contacto del servicio con el usuario es bajo.

Los resultados obtenidos por la investigación verifican, que las actividades que realiza el área de rentas de la Municipalidad no alcancen un desempeño exitoso para satisfacer por completo las necesidades y requerimientos que tienen los usuarios del área de rentas. La investigación destaca en sus resultados que los usuarios perciben que el servicio que brinda la Municipalidad no es rápido y tiene algunos cuellos de botella que generan esperas de tiempo cuantiosas, además se destaca que el personal de la Municipalidad algunas veces provee un servicio poco amable.

Finalmente, con respecto al análisis de la dimensión expectativas, el 50% de los usuarios, encuentra un nivel bajo en la dimensión expectativas. Kotler (2009) expone que básicamente son las esperanzas a priori que se forma cada usuario antes de probar un servicio. En este sentido se infiere que los usuarios de la Municipalidad no esperan tener un rendimiento significativo con respecto a la satisfacción de sus necesidades. Se debe tomar la importancia del estudio de Ros (2016) quien destaca que, para obtener un grado de satisfacción alto en los usuarios, se debe sobrepasar las expectativas generales de los usuarios.

Los usuarios modernos tienen diferentes expectativas, en general la literatura muestra que los usuarios esperan una experiencia de servicio única en los servicios que provee una entidad. Esta experiencia de servicio debe orientarse a ser rápida, simple y a cumplir fielmente con las pautas del servicio que se brinda.

De los resultados se logra verificar que los usuarios no encuentran una completa saciedad de sus expectativas en los servicios que brinda la empresa.

Analizar los procesos de la gestión del talento humano en la Municipalidad Distrital de Pimentel y finalmente

Con respecto al proceso de la dimensión admisión de personas, el 90 % de los colaboradores encuentra un nivel medio y un 10% de colaboradores encuentra un nivel bajo. La admisión de personas consiste en garantizar el contratar personas de acuerdo con los lineamientos que pretende la organización y lo que ofrece los candidatos (García, Gatica, Cruz, Luis, Vargas, Hernández, Ramos y Macia, 2016).

Otra actividad de la admisión de personas es la selección de personal, dentro de esta se encuentra los procesos y las evaluaciones psicológicas previas que aseguran el desarrollo óptimo de la adquisición de persona. La selección involucra conseguir y tener suficiente información de cada una de las características de los aspirantes (Otoo, Assuming, Agyei, 2018). La investigación del autor Quirós (2015) precisó un cuantioso análisis de las nuevas formas de gestionar el personal a partir de la perspectiva académica a nivel empresarial, como contribución se tuvo que los procesos fundamentales de la gestión del talento humano se basan en los detallados procesos de reclutamiento, en la selección de personal, administración de compensación, gestión de desempeño, y procesos de bienestar. De acuerdo con todo esto es fundamental precisar que los procesos ya sean de reclutamiento como los de selección aseguran que la gestión dentro de la empresa sea exitosa

En este sentido se puede inferir que, en algunos casos puntuales, la municipalidad no sigue un proceso riguroso de aplicación de pruebas psicológicas para obtener una selección deseable de personal talentoso. Es necesario que el área de rentas de la Municipalidad formalice los procesos de reclutamiento y selección de personal con el fin de lograr proveer de personas talentosas que puedan cumplir fielmente las funciones y actividades de los puestos de trabajo.

La dimensión aplicación de personas, encuentra que el 50% de los colaboradores encuentra un nivel medio, mientras que un 36,7% encuentra un nivel bajo. La actividad de aplicación de personas consiste en brindar el tiempo necesario para que el colaborador se adapte a las funciones laborales y cultura organizacional de la entidad (Bauer,2017). Mientras se gestione mejor el tiempo de inducción del

personal hacia la organización, se obtendrá una mejor respuesta de desempeño, el cual permite una mejor adecuación de la persona para sus responsabilidades laborales. (Cadwell, 2018). De los resultados se infiere que la Municipalidad de Pimentel, no brinda un tiempo considerable para que el nuevo colaborador se integre de una manera adecuada las responsabilidades y funciones del puesto de trabajo.

Es necesario que las entidades logren otorgar un tiempo adecuado para que los colaboradores se puedan adaptar a la nueva cultura organizacional y a las características de la organización. En general el tiempo de inducción debe ser de 1 mes a 3 meses, en este tiempo el colaborador conoce los por menores de la organización.

En la dimensión compensación de personas, el 43,3 % de los colaboradores encuentra un nivel medio, y otro porcentaje igual de colaboradores encuentra un nivel bajo. Como parte de la compensación se encuentra la remuneración, que son las recompensas extrínsecas financieras y no financieras proporcionadas por un empleador por el tiempo, las habilidades y los esfuerzos puestos a disposición por el empleado en el cumplimiento de los requisitos laborales destinados a lograr objetivos organizacionales (Ojeleye, 2017). De los resultados se puede inferir que existen discrepancias con respecto a los estímulos económicos y no económicos que distribuye la Municipalidad con el fin de motivar el logro de los objetivos institucionales.

Es necesario que la política de remuneración se adapte a las consideraciones del perfil de los puestos de trabajo, también es necesario que la organización fomente el servicio de excelencia a los usuarios a través de la otorgación de bonos y sueldos variables a los colaboradores del área de rentas, todas estas acciones destinadas a mejorar la satisfacción de los usuarios. La estrategia de recompensas totales de una organización debe comprender cinco elementos que incluyen compensación (es decir, salarios), beneficios (es decir, pensión), un equilibrio entre la vida laboral y personal, el desempeño y el reconocimiento y las oportunidades de desarrollo profesional. Estos elementos de

recompensa pueden, a su vez, jugar un papel clave a la hora de atraer, retener y motivar a los empleados. Esto eventualmente puede conducir a resultados positivos para los empleados (Barkhuizen, 2014).

El 60% de los colaboradores encuentra un nivel medio en la dimensión desarrollo de personas y un 40% de colaboradores encuentra un nivel bajo. Para Chiavenato (2006) la actividad de desarrollo de personas, son todos los esfuerzos de la entidad, para que el personal adquiera nuevos conocimientos. Todo esto involucra el poder ofrecer información útil y relevante para el cumplimiento de las actividades empresariales. El desarrollo de personas ofrece al personal obtener aquellos requisitos exactos que generan un movimiento vertical u horizontal dentro de la organización.

Por lo tanto, se puede evidenciar que los procesos de capacitaciones orientados al desarrollo de habilidades y competencias dentro de la entidad no se dan de una manera óptima. El desarrollo del talento como una fuente estratégica en constante desarrollo que permite a las personas realizar su trabajo actual y futuro, al mismo tiempo que las ayuda a prepararse para los cambios que puedan surgir (Fajcikova, Fejfarova, Urbancova, 2016).

Con respecto a la dimensión mantenimiento de personas, el 83,3 % de los colaboradores encuentra un nivel medio, y un 16,7 % encuentra un nivel bajo. El proceso de mantenimiento de personas incorpora cada una de las actividades que se necesitan realizar la organización para garantizar una calidad de vida adecuada, también implica los esfuerzos necesarios de la entidad para mantener contentos a los colaboradores (Chiavenato, 2011). De los resultados se puede evidenciar que algunos procesos no se encuentran orientados a mantener una calidad de vida adecuada de los colaboradores.

Finalmente, la evaluación de personas encuentra que un 83,3 % de los colaboradores encuentra un nivel medio, y un 16,7 % encuentra un nivel bajo. la evaluación de personas implica todas las acciones encaminadas a confirmar que los indicadores planificados son desarrollados y cumplidos por el personal.

También implica la oportuna intervención de los líderes de la entidad para solucionar actividades que no se desarrollan de manera adecuada (Chiavenato, 2011).

En resumen, de los resultados se obtiene que el 63,3 % de los colaboradores encuentra un nivel medio en la variable gestión del talento humano. De los resultados se evidencia la importancia de mejorar los aspectos de la gestión de personas. Chiavenato (2006) sostiene que los procesos de la gestión de personal se orientan o tienen como finalidad proporcionar el contexto laboral adecuado para facilitar un trabajo de calidad que se oriente a maximizar el valor percibido por los usuarios.

Elaborar el modelo de gestión de talento humano para mejorar la satisfacción del usuario de rentas de la Municipalidad Distrital de Pimentel.

Los resultados muestran que existe una relación cercana entre la gestión del talento humano y la satisfacción de los usuarios, por lo tanto, se puede deducir que una propuesta de gestión de talento humano puede mejorar la satisfacción de los usuarios del área de rentas de la Municipalidad de Pimentel. La tesis de Marcillo (2014) planteó un modelo de gestión por competencias con la finalidad de perfeccionar los niveles de rendimientos del personal en los gobiernos autónomos descentralizados del Sur de Manabí.

El modelo teórico por utilizar es el de gestión por competencias orientado a la gestión del talento humano, enfocándose en mejorar las dimensiones que obtienen niveles bajos en la gestión del talento humano, como se evidencia en la dimensión compensación de personas, desarrollo de personas y aplicación de personas.

Para Singh y Sanjeev (2017) la gestión del talento es un predictor importante del desempeño de los empleados y de la organización se refiere a la adquisición de nuevos trabajadores, la preparación y retención de los trabajadores disponibles, así como la atracción de personas experimentadas y calificadas para trabajar para la organización. Los autores Lall y Mohan (2015) explican que una buena gestión

del talento humano tiene un impacto significativo en el desempeño de los colaboradores.

VI. CONCLUSIONES

4.1. De los resultados obtenidos se muestra que el 64,7 % de los usuarios administrados, muestra un nivel medio de satisfacción con respecto a los procesos que se ejecutan en el área de rentas de Municipalidad de Pimentel.

4.2. El resumen de los resultados obtiene que el 63,3 % de los colaboradores encuentra un nivel medio en la variable gestión del talento humano, evidenciándose que las dimensiones compensación de personas, desarrollo de personas y aplicación de personas, son las que obtienen los niveles más bajo dentro de la gestión de personas.

4.3. Los resultados muestran que existe una relación cercana entre la gestión del talento humano y la satisfacción de los usuarios. El modelo teórico por utilizar es el de gestión por competencias orientado a la gestión del talento humano, enfocándose en mejorar las dimensiones que obtienen niveles bajos en la gestión del talento humano, como se evidencia en la dimensión compensación de personas, desarrollo de personas y aplicación de personas.

VII. RECOMENDACIONES

La Municipalidad Distrital de Pimentel, debe orientarse a mejorar los rendimientos de los diferentes procesos de atención en el área de rentas, y también debe conocer las diferentes expectativas que tienen los usuarios con respecto a los servicios que brinda dicha área.

Con respecto a la gestión del talento humano, el área de recursos humanos de la Municipalidad debe de realizar un análisis de puesto con el fin de revisar la asignación de compensaciones para cada unidad de puesto, además debe de implementar una política clara de capacitación con el fin de fortalecer las competencias de atención del personal.

Se recomienda aplicar un modelo teórico de gestión de talento humano orientado a fortalecer competencias laborales.

VIII. PROPUESTA

8.1. Título de la propuesta

Modelo de gestión de talento humano para la satisfacción de los usuarios del área de rentas de la Municipalidad Distrital de Pimentel.

8.2. Necesidades identificadas en la recolección de información

Para la presente investigación se construyeron cuestionarios basados en las principales teorías que estudian la gestión del talento humano y la satisfacción de los usuarios. Para determinar las teorías se realizó una investigación exhaustiva de los principales repositorios de investigación científica, encontrándose como adecuadas las teorías de Chiavenato (2011) quien estudia la gestión del talento humano y la teoría de Kotler y Armstrong (2003) quien estudia la satisfacción de los usuarios.

La investigación encuentra niveles medios en ambas variables, resaltando la necesidad de mejorar la dimensión complacencia de la satisfacción de los usuarios y con respecto a la gestión del talento humano se destaca la necesidad en mejorar las dimensiones que obtienen niveles bajos en la gestión del talento humano, como se evidencia en la dimensión compensación de personas, desarrollo de personas y aplicación de personas.

8.3. Objetivos de la propuesta

Objetivo general de la propuesta

Mejorar la satisfacción de los usuarios del área de rentas basado en la gestión del talento humano para los colaboradores del área de Rentas de La Municipalidad de Pimentel.

Objetivos específicos.

Optimizar las características y funciones de los puestos del área de rentas que tienen contacto con los usuarios.

Mejorar las políticas de compensaciones del área de rentas de la Municipalidad Distrital de Pimentel.

Implementar una política de capacitación para fortalecer las competencias de los colaboradores del área de Rentas de la Municipalidad Distrital de Pimentel.

8.4. Estructura del modelo propuesto

8.4.1. Estructura epistemológica

Se evidencia el conocimiento científico de las teorías seleccionadas en base a su naturaleza propias de sus dimensiones. Se pone de manifiesto la definición clara de las teorías y como la gestión del talento humano permite administrar personas con el fin de obtener los objetivos propuestos

Tabla 15

Estructura epistemológica de la propuesta

Variable	Dimensión	Teorías generales	Fundamentación
Gestión del talento humano	Admisión de personas	Alles (2006)" modelo de competencias"	La gestión del talento humano permite la mejora de las personas dentro de la organización, orientando las actividades de las personas a un rendimiento de excelencia
	Aplicación de personas		
	Compensación de personas	Chiavenato (2011) "Modelo de gestión del talento humano"	
	Desarrollo de personas		
	Mantenimiento de personas		
	Evaluación de personas		
Satisfacción del cliente	Rendimiento percibido	Kotler y Armstrong (2003)	La satisfacción del cliente es el estado emocional o anímico que suelen dar a conocer los consumidores o los clientes después de probar, usar o consumir algún producto o servicio de una empresa.
	Expectativas		
	Complacencia		

8.4.2. Estructura ontológica de la propuesta

La estructura ontológica muestra como la naturaleza de las teorías y las dinámicas propias de las dimensiones, permite llevar el nivel medio de la satisfacción de los usuarios a un nivel alto de satisfacción.

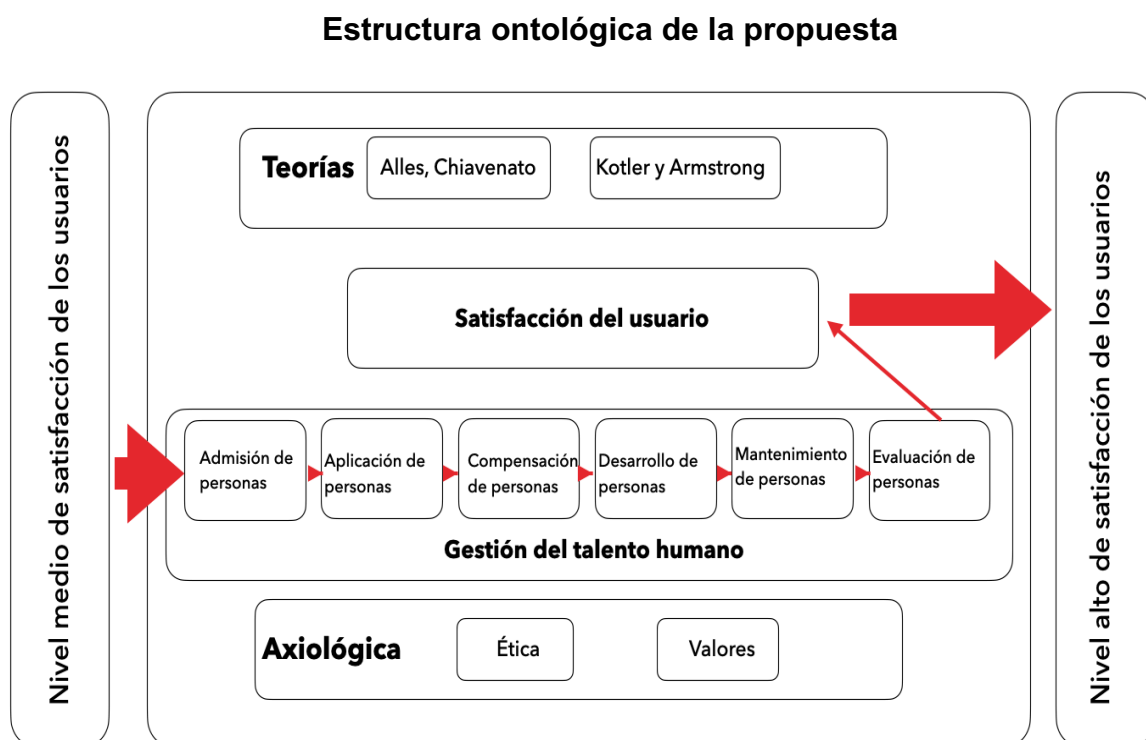


Figura 12: Estructura ontológica de las dimensiones de las teorías

La estructura ontológica muestra como la naturaleza de las teorías y las dinámicas propias de las dimensiones, permite llevar el nivel medio de la satisfacción de los usuarios a un nivel alto de satisfacción.

El objetivo principal de la propuesta se basa en mejorar la satisfacción de los usuarios del área de rentas basado en la gestión del talento humano para los colaboradores del área de Rentas de La Municipalidad de Pimentel. La figura muestra como la entrada de un nivel medio de satisfacción de los usuarios se convierte en una salida de un nivel alto de satisfacción de los usuarios, a través del accionar de los diferentes procesos de la gestión del talento humano. Para la presente investigación se debe mejorar la dimensión compensación otorgando compensaciones variables en función de obtener un mejor nivel de respuesta

emocional en base a la satisfacción de los usuarios. También se debe considerar una política de capacitación que se oriente a mejorar el grado de empatía y las competencias de orientación al cliente que muestran los colaboradores que tienen contacto con los administrados del área de rentas. Finalmente, también se debe verificar las características técnicas y especificaciones de los perfiles de puestos del área de rentas de la Municipalidad Distrital de Pimentel.

8.4.3. Estructura axiológica de la propuesta

La presente propuesta toma en cuenta la ética laboral y los valores personales de los colaboradores, los mismos que deben alinearse a los valores de la entidad. En este sentido los colaboradores deben realizar sus funciones y laborales tratando de lograr un desempeño laboral eficiente y eficaz, buscando en todo momento entregar un servicio de calidad, que permite el mejoramiento de la calidad de vida de los administrados, y por ende que busque la satisfacción de sus necesidades. Los valores para tomar en cuenta es libertad de expresión, trabajo, esfuerzo, transparencia, honradez, calidad, e inclusión de la diversidad.

8.4.4. Estructura legal

- Política de modernización del Estado
- Ley Servir que promueve la meritocracia y la calidad de los servidores públicos.

Tabla 16*Plan de actividades de la propuesta*

Objetivo	Actividades	Meta	Responsable
Optimizar las características y funciones de los puestos del área de rentas que tienen contacto con los usuarios.	Seleccionar los puestos que tienen contacto con los usuarios	Seleccionar el 100% de los puestos con contacto con usuarios	Área de recursos humanos
	Analizar los perfiles de puestos que tienen contacto con los usuarios	Analizar el 100% de los puestos con contacto con usuarios	Área de recursos humanos
	Actualizar las competencias de atención al cliente de los puestos	Actualizar el 100% de los puestos con contacto con usuarios	Área de recursos humanos
Mejorar las políticas de compensaciones del área de rentas de la Municipalidad Distrital de Pimentel.	Realizar la valoración de puestos	Valorar el 100% de los puestos con contacto con usuarios	Área de recursos humanos
	Implementar compensaciones variables en base a bonos por productividad	Implementar 4 bonos al año	Área de recursos humanos
Implementar una política de capacitación para fortalecer las competencias de los colaboradores	Elaborar un programa de capacitaciones para los colaboradores del área de rentas	Programar capacitaciones una vez al mes	Área de recursos humanos

del área de Rentas de la Municipalidad Distrital de Pimentel	Implementar talleres de calidad de servicio	Implementar 4 talleres al año	Área de recursos humanos
	Premiar la participación de los colaboradores en el programa de capacitación	Otorgar un bono por la participación en la capacitación	Área de recursos humanos

8.5. Indicadores de resultados

La presente propuesta, pretende conseguir los siguientes resultados, en base a los indicadores que se han planteado en la operacionalización de las variables.

Tabla 17

Indicadores de la propuesta

Indicador	Resultado proyectado
Diseño de cargos	Optimización de los perfiles de puestos
	Priorización de las funciones y actividades de los perfiles de puestos
Servicio de calidad	Incremento de la calidad de servicio a través de la capacitación
	Mejoramiento de las competencias de orientación al cliente a través de la capacitación
Fidelización de clientes	Mejoramiento de la respuesta afectiva y la satisfacción de los clientes
	Incremento de la sensación de los clientes de volver a comprar

8.6. Seguimiento y control de la propuesta

Tabla 18

Seguimiento y control de la propuesta

Indicador	Periodo	No logrado	En proceso	Logrado
Diseño de cargos	Anual			
Servicio de calidad	Anual			
Fidelización de clientes	Anual			

REFERENCIAS

- Alejos, C. (2015). *La calidad percibida, satisfacción, valor percibido e intenciones*
- Alles, M. (2006); *Dirección Estratégica de Recursos Humanos. Gestión por competencias*; Buenos Aires – Argentina. Nueva edición Granica S.A.
- Alejos, C. (2015). *La calidad percibida, satisfacción, valor percibido e intenciones futuras de los usuarios de los servicios deportivos públicos gestionados por Logroño Deporte*. Universidad de la Rioja (Tesis doctoral). Recuperado de:
- Almsalam, S. (2014). The Effects of Customer Expectation and Perceived Service Quality on Customer Satisfaction. *International Journal Business and Management Invention* (3), 8.
- Armada, E. (2015). *La Satisfacción del Usuario como Indicador de Calidad en el Servicio Municipal de Deportes. Percepción, Análisis y Evolución*. Universidad de Murcia (Tesis doctoral). Recuperado de: <https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/362931/TEAR.pdf?sequ>
- Aspe, A. (2008). *Hacia un desarrollo humano*. México: Editorial Limusa.
- Balestrini, M. (1997). *Cómo se elabora el proyecto de investigación*. Venezuela: BL Consultores Asociados.
- Barkhuizen, N. (2014). Exploring the Importance of Rewards as a Talent Management Tool for Generation Y Employees. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, (5), 27. Doi:10.5901/mjss.2014.v5n27p1100
- Bauer, T. (2017). *Onboarding new employees: Maximizing success*. Right Management
- Belmont Report (1979). Ethic principles and rules for development research in humans
- Calderón, H. G. (2011). *Estado del arte de la gestión humana*. Bogotá-Colombia
- Caldwell, C. (2018). *New employee onboarding—psychological contracts and ethical perspectives*. *Journal of Management Development*. DOI: 10.1108/JMD-10-2016-0202
- Chiavenato, I. (2006). *Gestión del talento humano*. México. Mc Graw Hill.
- Daniels, K., Gedikli, C., Watson, D., Semkina, A. & Vaughn, O. (2017) Job design, employment practices and well-being: a systematic review of intervention studies, *Ergonomics*, 60:9, 1177-1196, DOI: 10.1080/00140139.2017.1303085

- Del Cid, A., Méndez, R., & Sandoval, F. (2007). *Investigación Fundamentos y Metodología*. (Primera Edición). México: Pearson Educación.
- Demo, Fogaca y Costa (2018). Human resource management policies and practices in organizations: scenario of the national production in high-quality *journals and research agenda*. *Cadernos EBAPE*. (16), 2. Recuperado de: <https://doi.org/10.1590/1679-395159073>
- Dessler, G. (2009). *Administración de recursos humanos*. Edición 11, Editorial Pearson educación. México D:F:
- Ekwoaba, J. Ikeije, U. y Ufoma, N. (2015). The impact of recruitment and selection criteria on organizational performance. *Global Journal of Human Resource Management*. (3), 2. Recuperado de: <https://www.eajournals.org/wp-content/uploads/The-Impact-of-Recruitment-and-Selection-Criteria-on-Organizational-Performance.pdf>
- Fajcikova, A. Fejfarova, M. Urbancova, H. (2016). Employee development by talent management implementation.
- Fernández, N. A. (2004). *Investigación y técnicas de mercados*. Pozuelo de Alarcón, Madrid: ESIC Editorial.
- Fidias G., A. (2006). *El proyecto de Investigación - Introducción a la metodología científica*. Venezuela: Editorial Episteme C.A.
- Gamage, A. S. (2014). Recruitment and selection practices in manufacturing SMEs in Japan: An analysis of the link with business performance. *Ruhuna Journal of Management and Finance*, 1(1), 37-52
- García, P., Gatica, M., Cruz, E., Luis, K., Vargas, R., Hernández, J., Ramos y Macia, D. (2016). Recruitment and social networks. *Revista Iberoamericana para la investigación y el Desarrollo Educativo* (6). 12. Recuperado de: https://www.redalyc.org/pdf/4981/498153966004_2.pdf
- Guillermo, F. (2018). *Calidad de servicio percibido y satisfacción del usuario en la subgerencia de Bienestar social y participación vecinal de la Municipalidad Distrital de Supe, 2018*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. (Tesis doctoral). Recuperado de: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2496/GUILLERMO%20AGAMA%20FERNANDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández, A. Rojas, C. Prado, F. y Bendezu, G. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*. (36), 4. Recuperado de: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1726-46342019000400009&script=sci_arttext

- Hernández S., R., Fernández C., C., Baptista L., M. (2010) *Metodología de La Investigación* 5ta Edición. McGraw Hill. México
- Jara, Asmat, Alberca y Medina (2018). Gestión del talento humano como factor del mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, vol. 23, núm. 83. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29058775014/29058775014.pdf>
- Kerlinger, F. y Lee, H. (2002). *Investigación del comportamiento: Métodos de investigación y ciencias sociales*. México: Mc Graw Hill
- Kepha, O., Mukulu, E. & Waititu, G. A. (2014). The influence of recruitment and selection on the performance of employees in research institutes in Kenya. *International Journal of Science and Research*, 3(5), 132-138
- Koster, F. (2019). Innovative HRM. A Review of the Literature. *Journal of Technology Management & Innovation* (14), 2. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-27242019000200097>
- Kotler, P. (2000). *Dirección de Marketing*. (10ª edición). México. Pearson Educación.
- Kotler, P. y Armstrong, G. (2003). *Fundamentos de Marketing*. (6ª edición). México D.F. Pearson Educación.
- Kumar, S. y Kumar. A. (2014). A Study On Recruitment & Selection Process With Reference. DOI: 10.13140/2.1.2424.0320
- Lall, M. y Mohan, A. (2015). An Empirical Study of the Impact Analysis of Human Resource Management Practices on the Enhancement of the Organizational Performance. *Socrates* (3), 1.
- López, C. (2009). *Sistema de gestión de calidad*. México D.F.
- Luba, T. (2016). The effective recruitment and selection practices of organizations in the financial sector operating in the Slovak republic. *Economy, Society and Environment*. Recuperado de: <https://exclusivejournal.sk/files/files/10/64/25/cb5cae0d6c1a414b8e83d629f14bf20e/cb5cae0d6c1a414b8e83d629f14bf20e.pdf>
- Mabaso, C. y Dlamini, B. (2017). Impact of Compensation and Benefits on job satisfaction. *Research Journal of Business of Management*. DOI: 10.3923/rjbm.2017.80.90
- Marcillo, N. (2014). *Modelo de gestión por competencias para optimizar el rendimiento del talento humano en los gobiernos Autónomos descentralizados del Sur de Manabi*. Universidad Privada Antenor Orrego. (Tesis doctoral). Recuperado de:

- Ojeleye, Y. (2017). The impact of remuneration on employee performance (a study of Abdul Gusau Polytechnic Talata-Mafara and State College of education Maru, Zamfara State. *Arabian Journal of Business and Management Review (Nigerian Chapter)* 7, 2. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/318014419_The_Impact_of_Remuneration_on_Employees%27_Performance_A_Study_of_Abdul_Gusau_Polytechnic_Talata-Mafara_and_State_College_of_Education_Maru_Zamfara_State
- Quiros, F. (2015). *Análisis de las tendencias en gestión de los recursos humanos desde una perspectiva académica y empresarial*. Universidad de Sevilla (Tesis doctoral). Recuperado de: <https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/38448/Ejemplar%20completo%20TESIS%20DOCTORAL%20F%20J%20Quiros%20Tomas%20Análisis%20de%20las%20tendencias%20en%20Gesti%20n%20de%20los%20Recursos%20Humanos%20desde%20una~1.pdf;jsessionid=C8063E64477C904B93D97AC1FBAA3099?sequence=1>
- Malhotra, N. (2008). *Investigación de mercados*. (5° Edición). México D.F: Pearson Educación.
- Moradi, A. Moradi, A. y Jafari, A. (2016). Innovation acceptance and customer satisfaction. A survey on tax information systems. *Administer* (30), 149. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/adter/n30/1692-0279-adter-30-00149.pdf>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. & Villagómez, A. (2013). *Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis*. (3° edición). Lima: Cepredim. C
- Noreña, A.L.; Alcaraz-Moreno, N.; Rojas, J.G.; y Rebolledo-Malpica, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. *Aquichan*, 12(3). 263-274. Disponible <http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/1824/pd>
- Otoo, I., Assuming, J. y Agyei, P. (2018). Effectiveness of Recruitment and Selection Practices in Public Sector Higher Education Institutions: Evidence from Ghana. *European Scientific Journal May 2018 edition* Vol.14, No.13. Doi: 10.19044/esj.2018.v14n13p199
- Ramirez, R. Espindola, C. Ruiz, G. y Hugueth, A. (2019). Gestión del Talento Humano: Análisis desde el Enfoque Estratégico. *Información Tecnológica* (30), 6. Recuperado de: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642019000600167

- Ros, A. (2016). *Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual*. Universidad Católica San Antonio (Tesis Doctoral). Recuperado de: <http://repositorio.ucam.edu/bitstream/handle/10952/1638/Tesis.pdf?sequence=1&i>
- Secretaria de Gestión Pública (5 de Setiembre del 2020). Política de Modernización de la Gestión Pública al 2021. Recuperado de: <https://sgp.pcm.gob.pe/politica-nacional-de-modernizacion-de-la-gestion-publica-al-2021/>
- Singh, A. y Sanjeev, R. (2017). Talent management for developing leadership: an empirical investigation. *Independent journal of management*. (8), 3. DOI: 10.14807/ijmp.v8i3.630
- Sparrow, P. (2019). A historical analysis of critiques in the talent management debate. *Business Research Quarterly*. (22), 160. Recuperado de: <https://doi.org/10.1016/j.brq.2019.05.001>
- Tapia, M. (2016). El capital intelectual factor elemental para la calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Puno. *Comuni@cción: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo* (7), 1. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/4498/449846022001.pdf>
- Tamayo y Tamayo (2003). El proceso de la Investigación Científica (4ta edición). México. Limusa Noriega Editores. Vargas, M., & Aldana, L. (2007). *Calidad y servicio*. Bogotá: ECOE ediciones.
- Vera, A. y Blanco, A. (2019). Modelo para la gestión del talento humano en las pymes del sector servicios de Barranquilla, Colombia. *Innovar* (29), 74. Recuperado de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512019000400025
- Vinueza (2017). *Modelo de gestión de talento humano, basado en el clima organizacional como factor de influencia en la satisfacción del personal de las empresas de embutidos de la ciudad de Riobamba – Ecuador*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos (Tesis doctoral). Recuperado de: <https://industrial.unmsm.edu.pe/upg/archivos/TESIS2018/DOCTORADO/tesis15.pdf>
- Wahyu, D. (2015). Relationship with supervisor and co workers, psychological condition and employee engagement in the workplace. *Journal of Business and Management* (4), 3. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.12735/jbm.v4i3p34>
- Worlanyo, A. Kofi, A. y Yao, B. (2016). The Impact of Effective Recruitment and Selection Practice on Organizational Performance (A Case Study at University of Ghana). *Global journal of management and business Research: a*

administration and management. (16), 11. Recuperado de:
https://globaljournals.org/GJMBR_Volume16/3-The-Impact-of-Effective-Recruitment.pdf

Anexo 03: Matriz de operacionalización de variables

Variable independiente

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnica / Instrumento	Escala
Gestión de talento humano	Alles (2006) define que la gestión del talento humano son todos los procesos que tienen que ver con la gestión de personas dentro de una organización, estos procesos se encuentran directamente relacionados con todas las actividades que realiza una empresa desde la contratación de personal hasta su desvinculación dentro de la empresa.	Chiavenato (2011) propone los siguientes procesos de la gestión del talento humano son la admisión de personas, la aplicación de personas, la compensación de personas, el desarrollo de personas, el mantenimiento de personas y la evaluación de personas	Admisión de personas	Reclutamiento y selección	Encuesta /Cuestionario	Likert
			Aplicación de personas	Inducción de personas		
			Compensación de personas	Diseño de cargos		
			Desarrollo de personas	Remuneración Programa de incentivos		
			Mantenimiento de personas	Nivel de capacitación		
			Evaluación de personas	Condiciones laborales Nivel de ergonomía Registro de información del personal		

Variable dependiente

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnica / Instrumento	Escala
Satisfacción del cliente	Kotler y Armstrong (2003) argumentan que la satisfacción del cliente es el estado emocional o anímico que suelen dar a conocer los consumidores o los clientes después de probar, usar o consumir algún producto o servicio de una empresa. Este estado de ánimo es dado como consecuencia de comparar cada una de sus expectativas o también llamadas esperanzas que se genera hacia un bien o un servicio versus lo que realmente llega a recibir	Kotler y Armstrong (2003), expresa que los factores que componen la satisfacción del cliente son rendimiento percibido, expectativas, complacencia.	Rendimiento percibido Expectativas Complacencia	Servicio de calidad Rapidez Orden Trato del personal Nivel de expectativas Recomendación Experiencia de servicio Fidelización	Encuesta /Cuestionario	Likert

Cuestionario para la gestión del talento humano

Estimado colaborador,

Lea las siguientes afirmaciones que se presentan a continuación y marque con una equis la alternativa de su preferencia. La información que usted brinde se mantendrá en absoluta reserva.

Muy en desacuerdo (MD)

En desacuerdo (D)

Indiferente (I)

De acuerdo (A)

Muy de acuerdo (MA)

	MD	D	I	A	MA
La entidad hace uso medios masivos de selección para garantizar atraer a colaboradores que calcen con el perfil de puesto					
Usted considera que en la entidad existe un proceso riguroso de reclutamiento y selección de personal					
La entidad brinda un periodo de inducción adecuado para garantizar el correcto desempeño de las funciones del puesto					
La entidad le brindó la información necesaria sobre sus responsabilidades del cargo que ocupa.					
En la entidad existen documentos que normen las funciones y procedimientos del puesto					
Las tareas y funciones de los puestos de trabajo tienen relación con las habilidades de las personas que laboran en la empresa					
La remuneración que brinda la entidad le permite satisfacer sus necesidades					
La entidad brinda como parte de la compensación, actividades no monetarias como lo son: seguros, vacaciones, descuentos en cursos, etc.					
La entidad se preocupa por fortalecer las competencias laborales de los colaboradores a través de capacitaciones					
Las capacitaciones que ofrece la empresa permiten mejorar el logro de los objetivos organizacionales					
La entidad capacita a los colaboradores de manera frecuente.					
En la entidad existe un manejo adecuado de las condiciones laborales para favorecer la calidad de vida y permanencia en la organización					
La entidad proporciona las herramientas de oficina y material mobiliario para realizar un trabajo de calidad					
La entidad registra la información del personal para realizar un seguimiento de las actividades laborales.					

Cuestionario para la satisfacción del usuario

Estimado usuario

Lea las siguientes afirmaciones que se presentan a continuación y marque con una equis la alternativa de su preferencia. La información que usted brinde se mantendrá en absoluta reserva.

Muy en desacuerdo (MD)
 En desacuerdo (D)
 Indiferente (I)
 De acuerdo (A)
 Muy de acuerdo (MA)

	MD	D	I	A	MA
¿Considera que los colaboradores del área de rentas de la Municipalidad brindan un servicio de calidad?					
¿Considera que el servicio que me proporciono el área de rentas de la Municipalidad fue rápido?					
¿Considera que el proceso de atención del área de rentas de la Municipalidad fue ordenado?					
¿Considera que el trato de los colaboradores del área de rentas de la Municipalidad fue amable?					
¿Considera que el servicio que brindó el área de rentas de la Municipalidad ha sido menor a lo que usted esperaba?					
¿Considera que el servicio que brindó el área de rentas de la Municipalidad ha sido superior a lo que usted esperaba?					
¿Considera que el servicio que brindó el área de rentas de la Municipalidad ha sido igual a lo que usted esperaba?					
¿Recomendaría el servicio que brinda el área de rentas de la Municipalidad?					
¿En general la experiencia de servicio del área de rentas de la Municipalidad fue satisfactoria?					
¿Usted volvería a solicitar servicios con el área de rentas de la Municipalidad					

	el instrumento.																			
9. METODOLOGÍA	El instrumento responde al propósito del diagnóstico																			X
10. PERTINENCIA	Útil y adecuado (a) para la investigación																			X
TOTAL																				100

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento permite cumplir con los objetivos de investigación

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

100

Lugar y fecha: Chiclayo 10 de diciembre del 2020



Firma del experto



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PIMENTEL

Centenario del Primer Bañerío Turístico del Norte

SUB GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS



Pimentel, 28 de abril del 2021

CARTA N° 032-2021-MDP/SGRH

Señor(a):

Dra. Mercedes Alejandrina Collazos Alarcón
Directora EPG-UCV-CH

Pimentel.-

ASUNTO: CARTA DE ACEPTACIÓN PARA LA REALIZACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
MODELO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO PARA LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL AREA
DE RENTAS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PIMENTEL.

REFERENCIA: Expediente Administrativo N° 3503-2021 (Carta de presentación)

Por medio de la presente es grato dirigirme a Usted a fin de saludarlo muy cordialmente a nombre de la Municipalidad Distrital de Pimentel; para manifestar lo siguiente:

Que, habiendo evaluado solicitud presentada, me complace comunicarle, que esta entidad ha tenido a bien ACEPTAR SU SOLICITUD PARA LA REALIZACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN "MODELO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO PARA LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL AREA DE RENTAS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PIMENTEL", la misma que deberá ser realizada conforme a las normativas internas de esta entidad respecto del cumplimiento de forma estricta de los protocolos de bioseguridad estipulados en el Plan Covid-19 de la entidad en el día y hora que haga el levantamiento de la información requerida

Que, la investigación solicitada la llevará a cabo el Mg. Julio Roberto Izquierdo Espinoza, quien cursa el IV ciclo del programa de estudios de doctorado con mención en Gestión Pública y Gobernabilidad; el día lunes 3 de mayo del 2021 en horario laboral de la entidad, esto es desde las 8: 00 horas hasta las 13 horas del día de la fecha indicada, para lo cual, previamente se deberá coordinar la metodología que utilizará con la finalidad de garantizar la salud de las personas que participen.

Sin otro particular, me despido de usted, reiterando los saludos de mi consideración.

Atentamente,



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PIMENTEL

Abg. Erika Lisseth Galán Cutipa
SUB GERENTE DE RECURSOS HUMANOS

Confiabilidad del instrumento para medir la variable independiente

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

Fuente: SPSS 24

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,937	14

Fuente: SPSS 24

Confiabilidad del instrumento para medir la variable dependiente

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

Fuente: SPSS 24

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,926	10



