



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Plan de gestión del talento humano para mejorar la calidad de servicio  
del personal administrativo de una municipalidad de Lambayeque

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

**AUTOR:**

Torres Vilchez, Homero (ORCID: 0000-0002-8871-3456)

**ASESORA:**

Dra. Cotrina Cabrera, Maria Elena (ORCID:0000-0003-0289-1786)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A mis padres por haberme forjado y dejarme como la más valiosa herencia que es mis estudios, formándome en valores, y en especial a mis hijos Thiago y Gia, a quienes son mi motivación e inspiración

## **Agradecimientos**

A Nuestro Padre Celestial, por bendecirme y conocer a aquellas personas que me apoyaron de forma constante e incondicional, entre ellas mi asesora Dra. María Elena, Cotrina Cabrera y a los docentes de la UCV quienes nos impartieron sus conocimientos.

Para ellos: Muchas gracias y que Dios los bendiga.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimientos.....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de Tablas .....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	14
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra y muestreo.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimientos .....	19
3.6. Método de análisis de datos.....	19
3.7. Aspectos éticos.....	20
IV. RESULTADOS .....	21
V. DISCUSIÓN .....	36
VI. CONCLUSIONES .....	42
VII. RECOMENDACIONES.....	43
VIII.PROPUESTA.....	44
REFERENCIAS.....	46
ANEXOS	

## Índice de tablas

<i>Tabla 1 Población</i> .....	15
<i>Tabla 2 Muestra poblacional</i> .....	17
<i>Tabla 3 Validación juicio de expertos</i> .....	18
<i>Tabla 4 Valor de Alfa de Cronbach</i> .....	18
<i>Tabla 5 Sexo encuestados</i> .....	21
<i>Tabla 6 Edad encuestados</i> .....	22
<i>Tabla 7 Nivel educativo encuestados</i> .....	23
<i>Tabla 8 Valoración nivel calidad servicio personal administrativo</i> .....	24
<i>Tabla 9 Dimensión Personas</i> .....	25
<i>Tabla 10 Dimensión Procesos</i> .....	26
<i>Tabla 11 Dimensión Evidencia Tangible</i> .....	27
<i>Tabla 12 Sexo de los usuarios</i> .....	28
<i>Tabla 13 Edad de los usuarios</i> .....	29
<i>Tabla 14 Nivel educativo de los usuarios</i> .....	30
<i>Tabla 15 Valoración usuarios calidad servicio personal administrativo</i> .....	31
<i>Tabla 16 Usuarios: Dimensión Personas</i> .....	32
<i>Tabla 17 Usuarios: Dimensión Procesos</i> .....	33
<i>Tabla 18 Usuarios: Dimensión Evidencia Tangible</i> .....	34
<i>Tabla 19 Valoración comparativa calidad servicio personal administrativo</i> .....	35

## Índice de gráficos y figuras

<i>Figura 1 Sexo encuestados.....</i>	<i>21</i>
<i>Figura 2 Edad encuestados.....</i>	<i>22</i>
<i>Figura 3 Nivel educativo encuestados.....</i>	<i>23</i>
<i>Figura 4 Valoración nivel calidad servicio personal administrativo.....</i>	<i>24</i>
<i>Figura 5 Dimensión Personas .....</i>	<i>25</i>
<i>Figura 6 Dimensión Procesos .....</i>	<i>26</i>
<i>Figura 7 Dimensión Evidencia Tangible .....</i>	<i>27</i>
<i>Figura 8 Sexo de los usuarios .....</i>	<i>28</i>
<i>Figura 9 Edad de los usuarios.....</i>	<i>29</i>
<i>Figura 10 Nivel educativo de los usuarios.....</i>	<i>30</i>
<i>Figura 11 Valoración usuarios calidad servicio personal administrativo.....</i>	<i>31</i>
<i>Figura 12 Usuarios: Dimensión Personas .....</i>	<i>32</i>
<i>Figura 13 Usuarios: Dimensión Procesos .....</i>	<i>33</i>
<i>Figura 14 Usuarios: Dimensión Evidencia Tangible .....</i>	<i>34</i>
<i>Figura 15 Valoración comparativa calidad servicio personal administrativo.....</i>	<i>35</i>
<i>Figura 16 Esquema propuesta .....</i>	<i>45</i>

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo principal proponer un Plan de Gestión de Talento Humano (GTH) para mejorar la calidad de servicio del personal administrativo de una municipalidad de Lambayeque; para lo cual se identificó el nivel de GTH y la calidad de servicio que brinda el personal administrativo, diseñó y validó el Plan de GTH. La investigación fue de tipo básica, utilizó un enfoque cuantitativo - nivel descriptivo – propositivo y usó un diseño No Experimental; la muestra poblacional fue 204 personas divididas entre personal administrativo y usuarios. Los resultados fueron que la calidad del servicio que brinda la municipalidad desde la perspectiva del personal administrativo y de los usuarios es bajo (33,3% y 36,2%, respectivamente), la dimensión personas es bajo (40,5% y 36,2%, dimensión procesos es bajo (45,2% y 38,7%) y la dimensión evidencia tangible es bajo (38,1%) para el personal administrativo y medio (41,7%) para los usuarios. En conclusión, el nivel de la calidad del servicio del personal administrativo de una municipalidad de Lambayeque es bajo, por lo tanto, amerita proponer un plan de gestión del talento humano para mejorarlo.

**Palabras clave:** Gestión del talento humano, calidad de servicio municipal, personal administrativo, municipalidad

## Abstract

The main objective of the research was to propose a Human Talent Management Plan (GTH) to improve the quality of service of the administrative staff of a municipality of Lambayeque; for which the level of GTH and the quality of service provided by the administrative staff were identified, designed and validated the GTH Plan. The research was of a basic type, it used a quantitative approach - descriptive level - purposeful and used a Non-Experimental design; the population sample was 204 people divided between administrative staff and users. The results were that the quality of the service provided by the municipality from the perspective of administrative staff and users is low (33.3% and 36.2%, respectively), the people dimension is low (40.5% and 36.2%, the processes dimension is low (45.2% and 38.7%) and the tangible evidence dimension is low (38.1%) for the administrative staff and medium (41.7%) for the users. , the level of service quality of the administrative staff of a municipality of Lambayeque is low, therefore it is worth proposing a human talent management plan to improve it.

**Keywords:** Human talent management, quality of municipal service, administrative staff, municipality



## I. INTRODUCCIÓN

La pandemia COVID-19, generó cambios abruptos en todo el mundo, afectó la vida personal y profesional, tuvo un impacto muy significativo en el área laboral. Según la OIT, el desempleo a nivel mundial, tuvo un crecimiento de 25 millones de desocupados, a fines del 2020 la cifra fue de 35 millones y viviendo en condiciones de pobreza. La pandemia, no solo es una problemática que corresponde a la salud pública, también afecta de forma considerable a la educación, economía, trabajo, entre otros (Mexi, 2020).

A nivel laboral, por el confinamiento por la pandemia, ha afectado considerablemente los servicios en general, la calidad de atención y ha impactado en los trabajadores de forma negativa a nivel psicológico y social. Como consecuencia del trabajo virtual o a distancia, ha generado que las actividades familiares y laborales se unan en un mismo espacio, consituyendo en un nuevo reto para clientes, personal y familia, por ello ha modificado la forma de brindar los servicios, el perfil del personal y el enfoque de gestionar los recursos humanos (Palermo, Radetich, & Reygadas, 2020)

MERCER (2022), señala que, el 65% de líderes en América Latina en recursos humanos (RR.HH.) actual, indican que la crisis sanitaria por pandemia, ha afectado muy significativamente a las empresas y la capacidad del personal, proponen reestructurar el nivel productivo y la gestión empresarial; afianzar las relaciones internas, rediseñar el perfil del personal, reevaluar las funciones y roles y reestructurar la organización para el futuro para afrontar la crisis sanitaria y sus consecuencias en todo el mundo. Las empresas que pronostican un crecimiento post pandemia son las que están más cercanas a las personas y centradas en el ser humano; el 55% de líderes consideran que las principales preocupaciones son: limitaciones para contratar nuevo talento con un adecuado precio y rápido, ausencia del personal, agotamiento y fatiga por trabajo digital y a distancia, perdida de talento por malestar o pandemia y lograr una planilla que trascienda fronteras.

En Perú, la pandemia, ha impactado de forma negativa en la economía y el mercado laboral; 6 millones de personas en el 2020, perdieron su trabajo y el indicador de desocupación se incrementó en un 8,8%; los ingresos familiares han disminuido y ha generado un retroceso de un promedio de 9 años; los más

desfavorecidos son los jóvenes entre 18 a 24 años y con bajo nivel educativo; existe un deterioro en la calidad laboral, las actuales exigencias de empleo y el perfil nuevo del personal, ha aumentado la informalidad; se han reorganizado las empresas para poder trabajar y la oferta laboral ha disminuido frente a la alta demanda. (Gamero y Pérez (2020)

La gestión del talento humano (GTH) en el Perú es una variable importante por la alta tasa de informalidad que tiene y complejiza la realización de la gestión. Según el INEI (2020) en el Perú existen 7'614 000 mil personas que, significa el 68,2% de ocupados informales en zonas urbana. Cortés (2021) indica que los trabajadores no tienen acceso a derechos y servicios, por lo tanto, el 87,3% trabajan en pequeñas empresas no registradas y sin seguridad social. Esto indica que el Perú existe un alto déficit en la GTH en el Perú, es especial por la informalidad.

A nivel de las municipalidades (distritales y provinciales) del país, en el año 2021, 265mil 857 personas laboran en alguna municipalidad; su condición de trabajo es: 36,6% están contratados por locación por servicios, el 26% contratos por el régimen CAS, el 21,1% bajo el DL N° 728 y el 16,3% contratados por el DL N° 276. El 98,6% del personal municipal distrital han solicitado asistencia técnica, el 98,6% y el 98,8% han solicitado alguna capacitación (INEI, 2021).

A nivel del personal que labora en las municipalidades, existe una débil gestión, capacidad y competencias del personal; las áreas de recursos humanos municipales, sus funciones no son relevantes, solo son en espacios para trámites, sin un enfoque de gestión del talento humano (GTH) como lo indica SERVIR (2021) y un manejo estratégico de la gestión del personal y se tiene una gestión municipal deficiente, lejos de una gestión por resultados (Maraví, 2019). Según el INEI (2020), existe el requerimiento para mejorar o potenciar la capacidad laboral del personal para hacer eficiente la gestión municipal; de 1874 municipalidades existentes, el 1,49% han iniciado un proceso para pasarse a la Ley SERVIR.

La investigación es importante porque la forma de incluir la Gestión de Talento Humano (GTH) para optimizar el servicio municipal que proporciona el personal administrativo de una municipalidad de Lambayeque y garantizar que el servicio satisfaga a los usuarios; es urgente que el servicio sea oportuno, adecuado, eficaz y efectivo para disminuir la insatisfacción de los usuarios, costos por tiempo de atención y recuperación de la confianza.

El contexto actual, en tiempos e pandemia y crisis generalizada, exige nuevos reorganizar y cambiar la forma de gestionar la empresa y al personal para lograr un alto nivel de competitividad y la GTH tiene un rol fundamental en este proceso; permite incorporar nuevos enfoques, tendencias y teorías sobre GTH para tomar mejores decisiones en tiempos difíciles. Esta nueva forma de incorporar la GTH va contribuir a que los gerentes y responsables de las áreas de RR.HH., reorganicen el manual de roles y funciones, incrementar la capacidad profesional del personal, mayor valoración de las organizaciones y lograr mayor competitividad que logre satisfacer al personal, clientes y familia en general.

Frente a esta situación surge la pregunta siguiente: ¿Qué lineamientos serán necesarios para proponer un Plan de Gestión de Talento Humano (GTH) que mejore la calidad de servicio del personal administrativo de una municipalidad de Lambayeque? El objetivo general es: Proponer un Plan de Gestión de Talento Humano (GTH) para mejorar la calidad de servicio del personal administrativo de una municipalidad de Lambayeque Los objetivos específicos son Identificar el nivel de GTH y la calidad de servicio que brinda el personal administrativo de una municipalidad de Lambayeque; diseñar y planificar un Plan de GTH para mejorar la calidad de servicio del personal administrativo de una municipalidad de Lambayeque y validar un Plan de GTH para mejorar la calidad de servicio del personal administrativo de una municipalidad de Lambayeque. La hipótesis es: un plan de GTH mejorará la calidad de servicio del personal administrativo de una municipalidad de Lambayeque.

## II. MARCO TEÓRICO

Existen diversas investigaciones académicas sobre la Gestión de Talento Humano y calidad del servicio del personal de las instituciones del Estado, sobre las cuales se han tomado algunas como referencia en la investigación presente.

A nivel de América Latina y el Mundo, tenemos las siguientes. Tumbaco-Quimis, Martínez-Saltos, Parrales-García, & Muentes-Ayala (2021), en su investigación, tuvo como objetivo principal, establecer parámetros en GTH para aumentar la satisfacción que perciben los usuarios. Utilizaron una investigación de tipo descriptiva. Concluyeron que los profesionales de enfermería son valiosos para gestionar los cuidados, es importante que los usuarios participen en la toma de decisiones, se evidencian en los cambios de las acciones del trabajo y que exponen o atentan la salud de quienes están cuidando.

Estupiñán (2021), en su investigación, tuvo como principal objetivo, evaluar el nivel de incidencia del actuar de la dirección administrativa y los resultados del servicio de calidad. La investigación fue tipo descriptiva, se aplicó entrevistas y encuesta. Concluyó, el nivel de compromiso del personal impacta en la calidad de los servicios que ofrecen, por ello la institución debe tener una visión más amplia sobre el rol del personal y realizar una reorganización de su política laboral.

Barrios, Olivero y Figueroa (2020), en su investigación, el principal objetivo fue analizar detalles sobre GTH para desarrollar capacidades del personal ejecutivo. La investigación fue descriptiva, enfoque cualitativo; aplicó una encuesta a una muestra de 70 líderes. Concluyeron, la combinación de liderazgo y conocimientos adquiridos y compartidos, generan cambios y propician capacidades de los líderes y profesionales, adecuándose a los cambios y exigencias actuales.

Olivas, et al (2019), en la investigación, el principal objetivo fue identificar la incidencia entre las variables en estudio. Utilizó un tipo de investigación aplicada, nivel descriptivo, diseño exploratorio, método mixto; aplicaron entrevistas y análisis documental. Concluyeron que la municipalidad tiene deficiencias en el proceso administrativo y afecta a los usuarios, por eso se debe reformar acciones y procesos administrativos y el rol del personal y directivos.

Vera y Blanco (2019), en su artículo científico, el objetivo principal fue diseñar un modelo de GTH para pymes. Utilizaron investigación de tipo descriptiva, enfoque cualitativo, diseño no experimental; la muestra de 30 representantes de empresas

y aplicaron una encuesta. Concluyeron, en las empresas pequeñas (19%) y las medianas (81%) tienen un departamento de GTH, pero no están alineadas a la estrategia empresarial y no son competentes; además los requerimientos de las pymes, impacta en el desarrollo de la GTH generando propuesta que involucre un portafolio de servicios y productos.

A nivel nacional, se ha considerado las investigaciones siguientes: Cieza, Silva y Silva (2021) en su investigación, el objetivo fue analizar el desempeño y gestión del personal municipal. Investigación descriptiva y diseño bibliográfico. Resultado, la persona municipal no está motivado y su desempeño no corresponde a la política institucional y por ende un déficit de respuesta a los ciudadanos. Conclusión, la gestión de los recursos humanos debe recurrir a estrategias y políticas centras en las personas, en el ser humano, para que pueda influir en el nivel de desempeño y por lo tanto en la competitividad y economía de la institución.

Salazar (2020) en su investigación, el principal objetivo fue determinar la relación entre GTH y calidad de los servicios municipales. El tipo de investigación fue descriptivo – correlacional, diseño no experimental y muestra de 196 usuarios. Concluyó, la percepción del personal municipal y usuarios sobre calidad del servicio municipal es regular; identificó que las variables tienen relación significativa.

Berrocal (2020), en su investigación, el objetivo principal fue determinar la influencia de la GTH en la calidad de servicios. El tipo de investigación fue aplicada - descriptiva - explicativa, modalidad mixta; la muestra fue de 196 usuarios. Los resultados: la GTH es deficientes (47,7%), no tiene MOF (38,4%), salarios bajos (47,7%) y sin capacitaciones (47,7%); la calidad del servicio: mala infraestructura (38,2%), errores en el servicio (55%), atención lenta (41,4%) y no hay empatía del personal (51,9%). Concluyó, variables hay una relación significativa y el valor de relación fue de 0,535, catalogando de mediana.

Yalli (2019) en su investigación, el objetivo fue determinar la relación entre las variables de estudio. La investigación fue básica, descriptiva – correlacional, aplicó una encuesta a 45 personas. Concluyó: la GTH y la calidad del servicio tienen nivel medio, requiere fortalecer las competencias profesionales del personal.

Mamani (2019), en su investigación, el objetivo principal, fue determinar la relación entre las variables de estudio. Usó enfoque cuantitativo, tipo de investigación descriptiva – correlacional, diseño no experimental y muestra de 100

enfermeras. Concluyó: existe una relación significativa y directa entre GTH y productividad laboral, fue una relación moderada, el valor Rho de Spearman fue =  $0.000 < 0.05$ ; Rho = .605.

López (2018), en su investigación, el objetivo principal fue determinar la relación entre GTH y calidad de servicio municipal. La investigación fue descriptiva correlacional, diseño no experimental y aplicó una encuesta. Concluyó: la calidad del servicio municipal es mala (54%) y la GTH es deficiente (71%); la relación fue significativa alta con un valor de 0,969 según el coeficiente Rho Spearman.

A nivel regional, en Lambayeque, tenemos las siguientes investigaciones: Fernández (2021) en su investigación, el objetivo fue diseñar propuesta de GTH para mejorar la gestión municipal. La investigación fue descriptiva propositiva, enfoque cuantitativo, diseño no experimental y aplicó una encuesta. Concluyó: la gestión municipal es baja; por lo tanto, la gestión política, estratégica, operativa y por resultados es bajo; el nivel de gestión por competencias es bajo.

Cabrera (2021), en la investigación, el principal objetivo fue establecer el impacto de la GTH en el desempeño laboral del personal. Utilizo un enfoque cuantitativo, tipo de investigación que utilizó fue descriptiva – aplicada y la muestra fue de 144 personas. Concluyó que existe una influencia significativa de la GTH en el nivel de desempeño laboral de las personas que laboran en la GERESA, obteniendo una valoración de  $p= 0.044$ .

Díaz y Mendoza (2021), en su investigación, el objetivo fue conocer la influencia de GTH en la calidad del servicio municipal. La investigación fue de tipo descriptiva, diseño no experimental y aplicó una encuesta. Concluyó: la gestión administrativa y calidad del servicio fue nivel medio (2,94, 3,02, respectivamente), por lo tanto, no hay control en la planificación y el personal no responde a las expectativas de los usuarios: no resuelven sus problemas; el nivel de influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio municipal es de 94,2%.

Anastasio, García y Mego (2020) en su investigación, el objetivo fue establecer la relación entre GTH por competencias y motivación del personal municipal. Investigación descriptiva correlacional y aplicó encuesta a 165 colaboradores municipales. Resultados, hay competencias y capacidades que sobre dimensionan la GTH y afecta el cumplimiento de metas. Concluyó que existe una relación significativa y positiva entre GTH por competencias y la motivación

Manay (2018), en su investigación, el objetivo fue proponer un modelo de GTH para mejorar el clima organizacional. Se usó un enfoque cuantitativo, tipo de investigación descriptiva - propositiva, diseño no experimental, muestra de 72 personas y usó una encuesta. Concluyó: es bajo el nivel del clima organizacional y en el diseño del modelo de GTH se incluyó: capacitación y sensibilización a través de talleres, orientados a la actitud que deben en la I.E. y evaluar los procesos para optimizar el trabajo de los miembros de la I. E.

Las teorías sobre Gestión del Talento, se ha considerado los aportes de Collings y Mellahi, en 2009, indicaban que son actividades y procesos sistemáticos para lograr una ventaja comparativa, exigen y preparan al personal para hacer actividades que alcanzan siempre beneficios. Un plan de GTH son procesos, cuyo fin es determinar puestos claves, logrando una ventaja competitiva para ser diferente con la competencia, así se mejora el talento y el nivel de productividad. El objetivo es promover acciones eficaces sostenibles en el tiempo, partiendo y potenciando las ventajas competitivas. (Al Ariss, Cascio, & Paauwe, 2017).

Para Chiavenato (2020), la GTH, son acciones y políticas para gestionar recursos y personas, según procesos de reclutar, selección, capacitación, recompensación y evaluación del desempeño. Según Pérez (2021), son políticas, técnicas y prácticas que integran y direccionan a los colaboradores para lograr un mejor desempeño en el trabajo. El fin en GTH es lograr un alto desempeño y alcanzar los objetivos, metas y resultados previstos, para ello se ejecutan estrategias para equilibrar el desarrollo profesional del personal y logro de objetivos.

La Gestión de Talento Humano es importante porque planifica la capacitación del personal para tener una personal actualizado en todo el proceso productivo; se capacita en nuevas habilidades y para eliminar malos hábitos que limitan el desempeño. Incluye el diseño de compensaciones, no solo compensación salarial, sino prestaciones sociales, seguros, asistencia alimentaria, recreaciones, entre otros, para motivar al personal y logre objetivos. La planificación de la GTH, se centrar en diseñar planes para el crecimiento y desarrollo laboral. (RMS, 2018)

Según Pérez (2021), el fin de la GTH es consolidar las relaciones internas en una empresa, entre directivos y el personal. Los principales objetivos, son: propiciar el logro de los objetivos, mejorar capital humano, conocer y satisfacer

requerimientos del personal, articular objetivos del personal con la empresa, propiciar el trabajo en equipo y lograr contar con personal calificado y motivado

Chiavenato (2020) refiere que las dimensiones de la GTH, son: Incorporar personas, es el proceso que busca nuevas cualidades en las personas para adaptarse a la organización y lograr objetivos, se establecen procedimientos. La selección de personal es la identificación de las aptitudes que tienen los individuos y compararlas con las que desea la organización.

El proceso de selección, es identificar e incorporar nuevas aptitudes de las personas y comparadas con las que requiere la institución. Los indicadores son: reclutar personal, disponibilidad de vacantes que se oferta en el mercado laboral a través del reclutamiento; es interno y externo, el primero es promocionar al personal de la empresa para ascenderlos con nuevo cargo y responsabilidades y el segundo es para captar talentos del mercado laboral y participan en la selección; seleccionar personal, los reclutados son evaluados y se incorporan personas según requisitos solicitados y son competentes para el puesto disponible. (Chiavenato, 2020)

Dimensión colocar personas, actividades para integrar personal contratado, informar sobre vacante, funciones, tareas y responsabilidades que asumen, así como la evaluación del desempeño (Chiavenato, 2020). Según Armijos, Bermúdez, & Mora (2019), esta dimensión, considera indicadores como: Inducción, instruir al nuevo personal sobre políticas, propósitos y normas de la empresa, igual al personal promovido, orientarlos en responsabilidades nuevas del cargo; enfatizar lo que se espera del personal y ceñirse a la empresa. Diseño de puestos, definir funciones y responsabilidades, métodos a usar, con quienes interactuarán; definen capacidades y competencias del área de operaciones y nivel jerárquico; evaluar desempeño, según el puesto de trabajo y las competencias, los ejecutivos deben conocer el nivel de desempeño del personal para hacer las correcciones.

Dimensión recompensar personas, proceso que se refiere a dar una remuneración; es un factor motivador para lograr las metas y objetivos; es la asignación de reconocimiento por el mejor desempeño que se realiza a favor de la institución; las organizaciones usan estrategias de compensación y también mecanismos sancionadores por las conductas que afectan el logro de fines y objetivos. Sus indicadores son: recompensas económicas, es el dinero que se da al personal por comisiones, remuneraciones, bonos, premios, entre otros, de



acuerdo a las horas laborales y puesto de trabajo; el fin es estimular para lograr las metas; recompensas no económicas, son complementos a las remuneraciones, como seguridad laboral, reconocimientos, autoestima, entre otros; prestaciones y servicios, son el seguro por accidentes y médico, movilidad, alimentación, jubilación, pensiones, entre otros; sanciones, medidas disciplinarias para salvaguardar la conducta y ética del personal, se sanciona las malas conductas a nivel verbal o escrita y en situaciones extremas, se sanciona con suspensión temporal o despido de la institución. (Chiavenato, 2017)

Dimensión desarrollo de personas, es el proceso para adquirir nuevas habilidades, conocimientos y destrezas, fortalecer lo aprendido, adquirir nuevas ideas, actitudes y formas para solucionar problemas, ser eficientes y eficaces en los cargos. Los indicadores son: capacitación, fortalecer competencias y habilidades del personal; desarrollo de carrera, busca profesionalizar al personal para ascenderlos y asuman mayor jerarquía y responsabilidad; rotación, es el movimiento del personal en los cargos y responsabilidades en las instituciones, así se incrementa sus destrezas y capacidades. (Chiavenato, 2017)

Dimensión retener a las personas, proceso para retener al personal profesional idóneo, mejorando calidad laboral y administrativa, fortaleciendo relaciones internas, más seguridad laboral, motivando al personal y garantizando un clima organizaciones y entorno físico. Los indicadores son: clima organizacional, es el entorno laboral que impacta en el personal y afecta las conductas, entre el personal, actitud de los usuarios, proveedores, entre otros; el clima laboral armonioso motiva al personal, generando solidaridad, entusiasmo, mejores condiciones laborales y relaciones del personal, así el personal tiene la tranquilidad, comodidad psicológica y física para realizar su trabajo; además fortalece el respeto entre el personal, evita el agotamiento personal y estrés. (Chiavenato, 2020)

Dimensión supervisar de personas, revisar las acciones y operaciones que realiza el personal para el logro de metas y que la planificación sea realizable; la supervisión es vital para la organización. Los indicadores son: medición, se establecen metas y resultados para el personal, se usa la observación, entrevistas u otro medio verificable y medible; comparación, es la relación entre el resultado logrado y el desempeño planificado; acciones correctivas, es corregir la labor

deficiente, hacer ajustes estratégicos, modificarlos, establecer nuevas políticas o despedir al personal para avanzar de acuerdo a lo planificado. (Chiavenato, 2020)

Las teorías sobre calidad de servicio, parte de la definición del termino calidad; Arenal (2017) indica que son especificaciones propias que se encuentran en un bien o servicio tangible; Artacho (2018), la calidad es la capacidad de un servicio o bien para satisfacer a los usuarios o clientes. El termino servicio, de acuerdo a Arenal (2017), es algo intangible que permite satisfacer los requerimientos de los consumidores usando el intercambio comercial; Vargas y Aldana (2018), señalan que es una actividad intangible que beneficia al que ofrece el servicio y los consumidores, lo intangible constituye es la propiedad básica que excluye a los objetos; todo producto físico no se vincula o son irrelevantes.

La calidad de un servicio, como lo expresa Ganga et al (2019), es el valor que damos a un bien físico o servicio para satisfacer los requerimientos que aparecen de las expectativas que se generan. Según López (2016), los usuarios están satisfechos siempre con los productos, sin considerar la calidad de servicio, porque disminuye el costo; se incrementan las exigencias y expectativas, siempre están deseando obtener mejores servicios. Akhtari, et al (2017), afirma que la calidad de servicio está en relación al nivel de conformidad que perciben los usuarios de los servicios que reciben o la expectativa que generan a partir de ellas.

La calidad del servicio público es la conformidad de los ciudadanos quieren obtener en relación con el servicio de las entidades públicas; la percepción del ciudadano determina la calidad del servicio público, entonces la calidad que se brinda, se reflejan en los resultados de las mismas (SGP/PCM, 2019).

Las instituciones públicas, en su visión, establecen la calidad del servicio, consideran la relación entre entidad pública y usuarios, son actividades planificadas que benefician al ciudadano, se busca impulsar la gestión administrativa que se ve reflejado de manera positiva en el funcionamiento del servicio público, garantizando la calidad y satisfacción del usuario (Secretaría de la Gestión Pública, 2020).

Entonces, la calidad del servicio en las entidades públicas es un aspecto fundamental para los ciudadanos, si se brinda una excelente gestión del servicio, garantizará la calidad e impactará de forma positiva en la satisfacción de la población y se refleja en la atención de los requerimientos ciudadanos de forma eficiente y con una razonable forma de manejar los recursos públicos.

Los aspectos principales de una gestión de calidad son: definición de políticas de calidad, considerando principios de la institución; determinar objetivos precisos y claros, vinculados a las políticas institucionales; planificar de acuerdo a los objetivos, definir estrategias y los recursos requeridos; establecer la organización, designar responsabilidades y funciones para ejecutar lo planificado; hacer y selección y capacitación del personal de acuerdo al puesto asignado y establecer mecanismos de control de la ejecución del programa, corrigiendo y solucionando errores que surjan. La gestión de calidad tiene las ventajas siguientes: mejora permanente de competitividad y productividad, brindar lo que requiere el cliente, el buen trabajo es lo primero, genera criterio de sentido común, participa toda la organización, trabajo en equipo y es motivante (Moreno, 2018),

La calidad de servicio al usuario, se caracteriza porque tiene en cuenta los requerimientos del usuario y sus expectativas, se generan estrategias eficaces para satisfacer las expectativas; ser flexibles y mejorar de forma permanente; adecuar los procesos a los mercados exigentes y cambiantes, en especial cuando incrementa la demanda. Para que el servicio sea eficiente se requiere que el personal interactúe con los usuarios y por lo cual tienen que ser capacitados de forma continua y adecuada, de esta manera se satisface a los usuarios más escépticos y orientar las fuerzas al trabajo y clientes. La efectiva atención al cliente está condicionada por dos factores: humano y trabajo, esto implica el trato personal; además, que la fidelización es fundamental en la atención (Moreno, 2018),

Santa María (2018), citando a Mondy y Noe (2015) señala que la calidad de un servicio que se ofrece a la comunidad está en relación al nivel de satisfacción que tiene el personal que brinda el servicio en una entidad pública o estatal; eso significa lograr el bienestar y cubrir las expectativas del personal interno para que pueda desempeñar con optimismo sus funciones, así afirman que “colocar siempre en lugar preponderante al personal para que los clientes o usuarios coloquen en alto el lugar donde le brindan el servicio

Sobre la calidad del servicio, según Neyra (2018), existen 3 dimensiones: personas, procesos y evidencias tangibles.

Dimensión Personas, según Lovelock & Wirtz (2018), se refiere a la manera de relacionarse las personas en las organizaciones y con los usuarios, existe una predisposición de la percepción de usuarios en relación al servicio de calidad que

reciben. Es conocido que la conformidad o desconformidad frente a un servicio, genera una valoración del usuario sobre el personal que brinda el servicio. Las instituciones que brinda servicios, siempre están mejorándolos, los servicios influyen de manera negativa o positiva en la experiencia de los usuarios, por ello tienen que realizar el servicio ejerciendo conductas adecuadas.

La dimensión personas, tienen los siguientes indicadores: Actitud personal, la forma de actuar del personal que brinda un servicio, influye en la percepción del servicio. Confiabilidad, el servicio tiene que ser seguro y confiable, aquí se refleja el grado de instrucción y preparación del personal a cargo de un servicio. Fiabilidad, es brindar un servicio de forma correcta y adecuada desde sus inicios. Capacidad de respuesta, es la disponibilidad para resolver las dudas, inquietudes o preguntas de los usuarios de forma inmediata. Empatía, disponibilidad para atender de forma personalizada; las personas se involucran con los usuarios, a través de una comunicación efectiva y sabiendo escuchar las dudas y requerimientos. Cortesía, es la forma de tratar al usuario y siempre debe hacerse con gentileza y moderación, generando un clima cordial desde que ingresan los usuarios y finaliza la atención. Comunicación interna, es la capacidad para informar a los usuarios de forma clara y entendible y saber escuchar; además que se informa sobre los valores de la cultura institucional y otros aspectos, de forma concisa y breve

Dimensión Procesos, según Lovelock & Wirtz (2018), es la manera que las instituciones ejecutan el trabajo; los procesos deficientes o mal diseñados, generan fallas, obstaculización y retrasos en el trabajo que realiza el personal y en su relación con los usuarios provoca una percepción negativa. Los indicadores son los diseños de procesos y el tiempo de espera.

Dimensión Evidencias tangibles, para Lovelock & Wirtz (2018) es la importancia que se da al ambiente físico de una entidad, relacionado a la infraestructura (muebles, equipos, orden del espacio físico, entre otros) desde donde brindan el servicio a atienden a los usuarios; la forma de vestir del personal es importante, refleja la personalidad y gusto institucionalidad con los usuarios, entre otros. Las evidencias tangibles, se manejan de forma esmerada, es una forma de comunicar confianza y seguridad; de eso depende el nivel de percepción que tienen los usuarios. Los indicadores sobre: equipos – tecnologías, instalaciones físicas, higiene y vestimenta que usa el personal.

Tobar (2022), indica que en la actualidad, las instituciones públicas y privadas, buscan mejorar los servicios que ofrecen a la ciudadanía y de esa forma optimizar la gestión pública desde los espacios locales, como son los gobiernos locales, de esa forma se logra la mayor calidad y eficiencia que permita consolidar las administraciones de los gobiernos municipales; según Gómez (2018), considerados una primera instancia del contacto con los usuarios – ciudadanos, de allí el valor de optimizar la calidad de los servicios municipales.

La Autoridad Nacional de Servicio Civil (SERVIR) tiene por objeto constituir un único régimen para personas que ejecutan o gestionan servicios en alguna entidad pública del Estado; su finalidad es lograr que las instituciones públicas consigan altos niveles de calidad, eficiencia y eficacia en los servicios que ofrecen, además, propiciar incremento del desempeño de las personas que lo constituyen. El ámbito incluye todas las instancias públicas, proyectos, organismos y programas del Estado, como los gobiernos locales. Propicia que en cada entidad pública se establezca oficinas de RR.HH. con el fin de implementar las normas, procedimientos, instrumentos, entre otros de SERVIR, establecer políticas y lineamientos para la gestión del personal, supervisar y determinar estrategias de mejora continua, ejecutar análisis cualitativo y cuantitativo sobre el proceso de gestión, determinar el perfil de la vacante o puesto laboral y actualizar las competencias del personal (Ley N° 30057, 2014).

A nivel de GTH, establece mecanismos de incorporación del personal a las instancias públicas, diseñar y ejecutar los planes de capacitación para el personal público, evaluar el nivel de desempeño, estimular al personal competente y comprometido, así como reconocer la contribución del personal y compensar al personal en el proceso de captación, desarrollo y mantener al personal público que contribuya al logro de los objetivos institucionales (Ley N° 30057, 2014)

En este tiempo de crisis sanitaria por COVID-19, SERVIR estableció una guía para ejecutar y gestionar RR.HH., estableciendo recomendaciones y mecanismos para organizar las labores y ofrecer servicio digital, prevenir y controlar los contagios que esta pandemia genera; esta norma incluye a los diferentes niveles del Estado, cumpliendo planes, protocolos, control y vigilancia preventiva (SERVIR, 2021).

### III. METODOLOGÍA

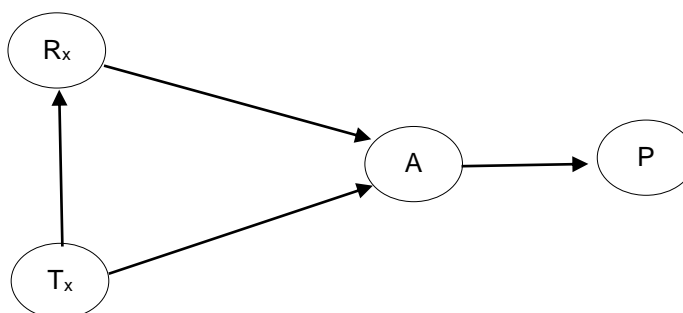
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación que se utilizó fue básica; el propósito es fortalecer los conocimientos específicos y generales a partir del proceso de observación del entorno, pero este conocimiento no es aplicable a dicho contexto, sino que su función contribuir, aportar o ampliar el conocimiento para enfrentar la situación problemática identificada. (Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología, 2018)

En la investigación se utilizó un enfoque cuantitativo, nivel descriptivo – propositivo. Según Hernández y Mendoza (2018), este tipo de investigación permite hacer una descripción objetiva sobre los hechos y sucesos de cada variable a investigar y sobre lo cual se estableció alternativas para dar solución a la problemática; en este caso la variable GTH y calidad del servicio y sobre estos hechos analizados, propondrán acciones que solucionen los problemas identificados.

#### Diseño de investigación

El diseño que se utilizó fue el No Experimental y con propuesta transversal. Según Hernández y Mendoza (2018), esto permitió describir de forma detalladas, sin alterar, las características, eventos o fenómenos de las variables. El esquema siguiente representa el diseño a usar:



Leyenda:

Rx = Refiere a la realidad observada.

Tx = Refiere a las teorías que sustentan a la alternativa o propuesta.

A= Refiere al análisis de lo observado y relacionado con las teorías.

P= Refiere a la formulación de la propuesta.

### 3.2. Variables y operacionalización

La variable independiente en la investigación es Gestión del Talento Humano, considerado como el conjunto de actividades y políticas necesarias para realizar la dirección y gestión de personas y/o múltiples recursos a través de procesos como: reclutar, seleccionar, capacitar, recompensar y evaluar el nivel de desempeño del personal o la organización (Chiavenato, 2020) (Ver Anexo 1)

La variable dependiente es Calidad del servicio, es el sentimiento que los clientes o usuarios perciben y valoran de un servicio o bien con relación a la expectativa que se tienen de ellas (Akhtari, Moreira y Trucco, 2017) (Ver Anexo 1)

### 3.3. Población, muestra y muestreo

#### Población

Según Hernández y Mendoza, la población es la suma de diversos elementos que tienen particularidades, comunes y especificaciones que concuerdan. En esta ocasión, la población estuvo conformada por 2 062 personas distribuidas entre 86 personas que trabajan el área administrativa de una municipalidad de Lambayeque y 1976 usuarios que durante el último mes han asistido a la Municipalidad para usar los servicios municipales

**Tabla 1**

#### *Población*

Población	Detalle	Cantidad	Porcentaje
Interno	Personal que labora en la municipalidad	86	20.00
Usuarios	Personas usan servicios	350	80.00
Total		436	100.00

*Nota.* Una municipalidad de Lambayeque

#### Criterios de inclusión

Se ha considerado los siguientes criterios:

- Personal administrativo de una municipalidad de Lambayeque
- Personas usuarias de servicios de una municipalidad de Lambayeque
- Personas voluntarias que han aceptado participar en investigación

d) *Personas* que al momento de aplicar los instrumentos de investigación estuvieron presentes en la Municipalidad.

#### Criterios de exclusión

Se ha tenido en cuenta los criterios siguientes:

- a) Personas que no laboran en una municipalidad de Lambayeque
- b) Personas que no tienen la voluntad de ser parte de la investigación
- c) Personas no presentes en el tiempo de ejecución de la investigación.

#### Muestra

La muestra para Sánchez (2018), constituye una porción seleccionada o parte de la población, es donde se va a centrar la ejecución de la investigación y se aplicarán las técnicas e instrumentos de investigación que permitan medir las variables a estudiar.

La muestra se determinó usando el método probabilístico y estratificado, se obtuvo aplicando la siguiente fórmula

$$n = \frac{Z_{\alpha/2}^2 N p q}{p q Z_{\alpha/2}^2 + (N - 1) e^2}$$

$$n = 204$$

En donde:

N = La población 436

p = 0,5

q = 0,5

z = 1,96

e = 5%

95% de confiabilidad y el 5% de desconfianza o error

La muestra estuvo constituida por 204 personas, conformadas por 41 personas que son personal administrativo de la municipalidad y 163 usuarios que acuden a hacer uso de los servicios municipales.



**Tabla 2***Muestra poblacional*

Muestra	Detalle	Cantidad	Porcentaje
Interno	Personal que labora en la municipalidad	41	40.80
Usuarios	Personas usan servicios	163	163.20
Total		204	204.00

*Nota.* Una Municipalidad de Lambayeque

### Muestreo

Se utilizó un muestreo probabilístico, estratificado y desproporcional; según Casal y Mateu (2018) son aquellos que tienen características parecidas y con posibilidades iguales para ser elegidos y participar; es estratificada y desproporcionado, como lo indica Hernández y Mendoza (2018), porque se puede aplicar instrumentos de investigación a una población con características y estratos diferentes

#### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas de investigación para Hernández y Mendoza (2018), son útiles para la recopilación de datos o información, es una forma de registrar los hechos de forma cuantitativa o cualitativa, representa una forma de capturar los hechos, acontecimientos o fenómenos de una determinada realidad. Los instrumentos, según Vásquez (2020), son diversos mecanismos que se usan para hacer la recolección de datos, estos pueden ser de variados recursos o formatos, necesarios para almacenar o registrar la información de la realidad. Las técnicas e instrumentos utilizados en la presente investigación son de trabajo campo y gabinete.

En el trabajo de campo se utilizaron como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, se utilizó para recopilar información o datos de las variables de investigación, el cuestionario que consiste en diversas preguntas, cada una con sus alternativas de opciones para ser respondidas por las personas seleccionadas en la muestra.

Le encuesta tiene 17 ítems, distribuido en tres dimensiones: personas que tiene 9 preguntas; procesos e evidencia tangible tienen 4 ítems respectivamente; se usó una escala ordinal, se utilizó como mecanismo de medición, la escala de Likert, considerando los siguientes elementos. Nunca con valor 1, casi nunca con valor 2, a veces con valor 3, casi siempre con valor 4 y siempre con valor 5

La técnica e instrumento que se usó en el trabajo de gabinete es análisis documental e instrumento ficha de análisis, se utilizó para hacer una revisión bibliográfica o fuente diversas, como impresos, digital, vídeo, audio, entre otros que están relacionados con los temas de investigación. En esta oportunidad se buscó información sobre GTH y calidad del servicio.

Para la validez de los instrumentos se usó la modalidad del juicio de expertos quienes dieron su aprobación para ver su viabilidad y aplicación.

**Tabla 3**

*Validación juicio de expertos*

Total de preguntas a validar 17		
EXPERTOS	TA/TD	ESPECIALIDAD
Dr. Montenegro Camacho, Luis Arturo	17:17/17= 1.00	Administración
Dr. Montenegro Camacho, Luis	17:17/17= 1.00	Administración
Mag. Montenegro Gálvez, Richard Iván	17:17/17= 1.00	Gestión Pública

*Nota.* Constancia de inscripción en el Registro Nacional de Grados y Títulos

Además, se utilizó el valor de Alfa de Cronbach, en la siguiente Tabla se muestra los valores:

**Tabla 4**

*Valor de Alfa de Cronbach*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,828	17

*Nota.* Procesamiento encuesta piloto en SPSS

### 3.5. Procedimientos

La forma cómo se procesó los datos en la presente investigación, partió de la identificación de la problemática, revisión bibliográfica la cual fue organizada y procesada para definir la operacionalización de las variables y sobre esta base se diseñaron los instrumentos de investigación, como son el cuestionario sobre Gestión Talento Humano y calidad de los servicios.

Se estableció coordinaciones con las autoridades de una Municipalidad con la intención de contar con la autorización que permitió realizar el proceso para recopilar información.

De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018), para ver los aspectos técnicos, procesamiento de datos y elaborar el informe final, se tuvo en cuenta las siguientes etapas:

Análisis, de cada variable se identificó unidades de análisis para que los resultados sean creíbles y confiables.

Descripción; se realizó una descripción desde un enfoque científico para argumentar y sustentar los resultados obtenidos y lograr la mayor credibilidad en los hallazgos o resultados.

Elaboración final; se elaboró el informe final en donde se presentó los resultados obtenidos, las conclusiones y propuesta que se ha identificado.

Cada paso se realizó, fue de forma ordenada y sistemática

### 3.6. Método de análisis de datos

En la investigación se utilizó como métodos el descriptivo e inferencial: Según Devore (2018), el método estadístico descriptivo se fundamenta en el método deductivo, por lo cual se hace una desagregación de lo general para ir a lo particular según los indicadores y dimensiones de cada variable y que fueron establecidos en tablas y figuras, con porcentajes y frecuencias. De acuerdo a Sucasaire (2021), el método estadístico inferencia se basa en el método inductivo, va desde lo específico a lo general y se aplicará para generar las conclusiones y propuesta

Los resultados obtenidos, se procesaron a nivel estadístico, se usó el Software, SPSS, versión 28 y el Programa Microsoft Excel, versión 2021.

### 3.7. Aspectos éticos

Vásquez (2020), refiere de la importancia de utilizar los criterios éticos en una investigación, estos deben ser considerados en todas las fases de la investigación: diseño, recolección de datos, procesamiento, resultados y conclusiones. Álvarez (2018), indica que los criterios éticos es la actitud que tienen los investigadores con relación a las personas que están involucradas en una investigación.

En la presente investigación se consideró los lineamientos para la elaboración de diversas investigaciones en la Universidad César Vallejo (UCV, 2017), promulgada a través de Resolución de Consejo Universitario N° 0126-2017/UCV, el 23/05/2017. Además, hubo el respeto por el derecho de autor, según las referencias bibliográficas que se utilizó en el transcurso de la investigación para lo cual se usó las Normas APA.

Además, se ha considerado los siguientes criterios éticos

Autonomía, los participantes tuvieron el derecho para decidir por sí mismos, no fueron coaccionados, tuvieron el deber de respetar las ideas de los demás

Beneficencia, es el derecho que tuvieron los participantes para sentir, concebir, pensar y comprender la felicidad, perfección o la vida, pero tuvieron la obligación de concertar el bien entre todos.

Justicia, los participantes tuvieron el derecho de aceptar que son iguales frente a todos y de actuar de forma equitativa.

#### IV. RESULTADOS

##### Resultados de encuesta aplicada al personal administrativo

**Tabla 5**

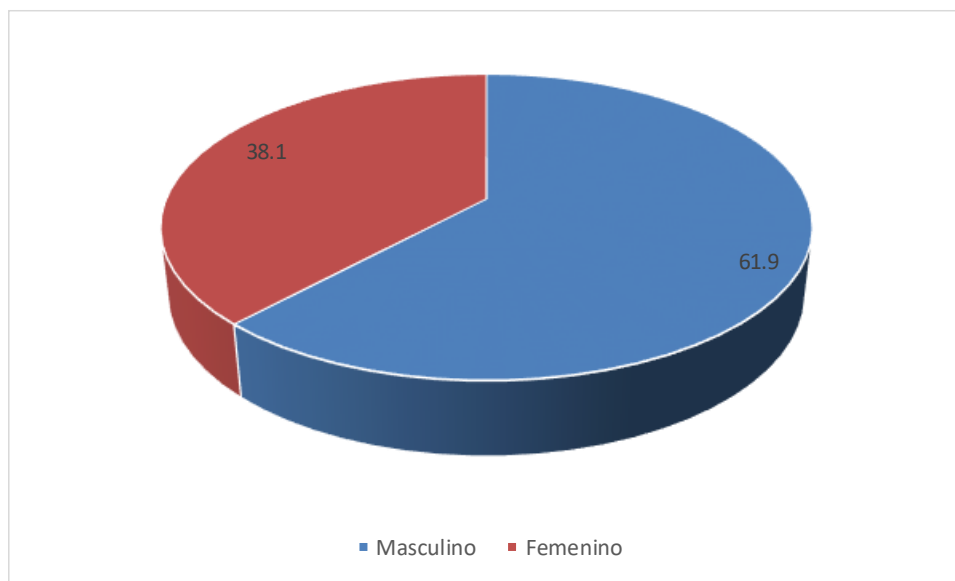
*Sexo encuestados*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Masculino	26	61.9	61.9
Femenino	16	38.1	38.1
Total	42	100.0	100.0

*Nota.* Adaptada de Encuesta aplicada a personal administrativo de una municipalidad

**Figura 1**

*Sexo encuestados*



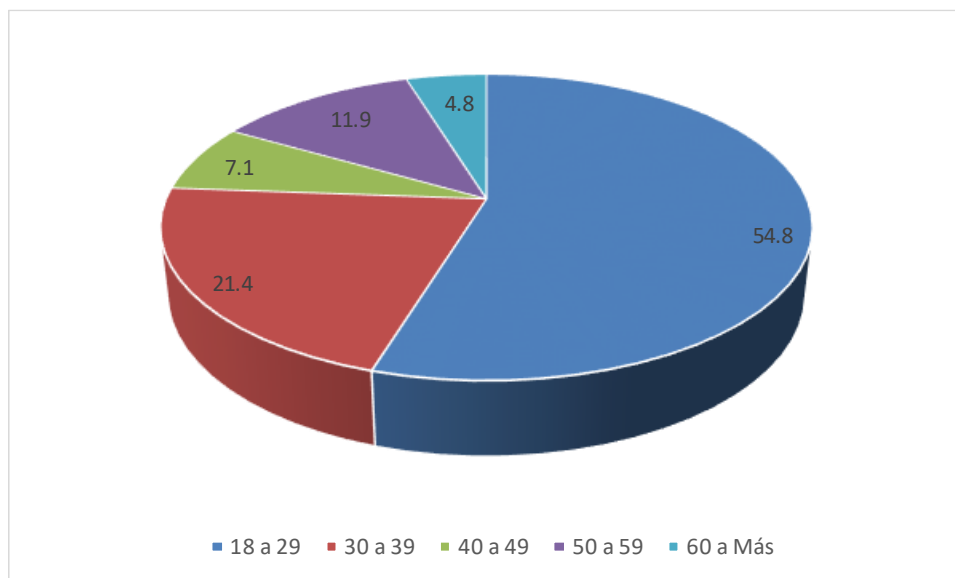
*Nota* Adaptada de Encuesta aplicada a personal administrativo de una municipalidad

En la tabla 4 y figura 1, se constata que, del total de las personas encuestadas, el 61,9% son hombres y el 38,1% son mujeres.

**Tabla 6***Edad encuestados*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
18 a 29	23	54.8	54.8
30 a 39	9	21.4	21.4
40 a 49	3	7.1	7.1
50 a 59	5	11.9	11.9
60 a Más	2	4.8	4.8
Total	42	100.0	100.0

*Nota.* Adaptada de Encuesta aplicada a personal administrativo de una municipalidad

**Figura 2***Edad encuestados*

*Nota.* Adaptada de Encuesta aplicada a personal administrativo de una municipalidad.

En la tabla 5 y figura 2, se constata que, del total de las personas encuestadas, el 54,8% sus edades oscilan entre 18 a 29 años de edad, el 21,4% oscila entre 30 a 39 años, el 11,9% tienen entre 50 a 59 años, el 7,1% indican que sus edades están entre 40 y 49 años y el 4,8% están en 60 años a más. Estos datos nos muestran una población joven y adulta que trabajan en la municipalidad.

**Tabla 7**

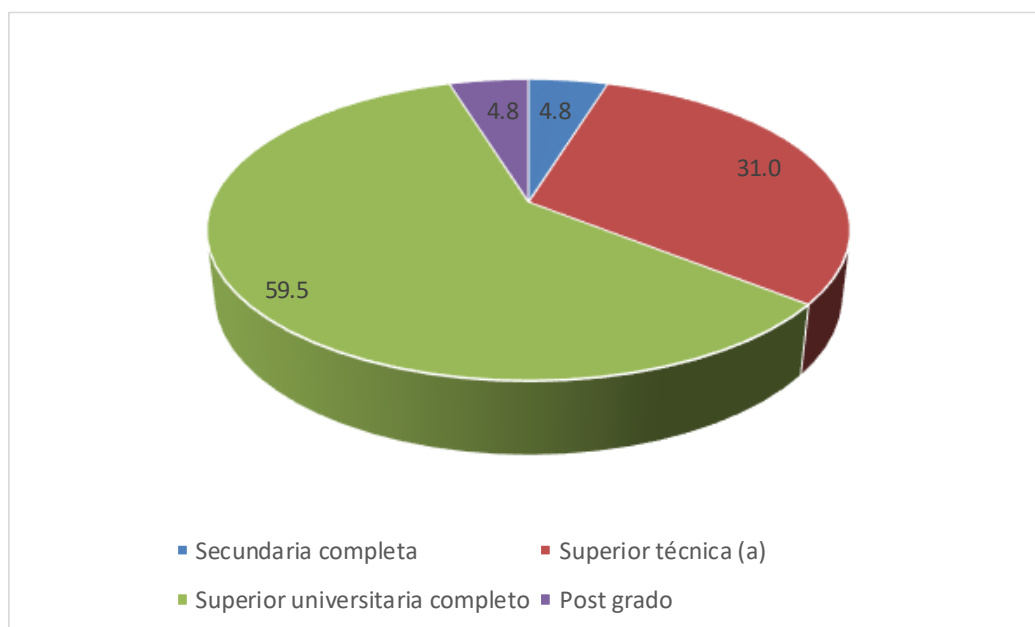
*Nivel educativo encuestados*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Secundaria completa	2	4.8	4.8
Superior técnica (a)	13	31.0	31.0
Superior universitaria completo	25	59.5	59.5
Post grado	2	4.8	4.8
Total	42	100.0	100.0

*Nota.* Adaptada de Encuesta aplicada a personal administrativo de una municipalidad

**Figura 3**

*Nivel educativo encuestados*



*Nota.* Adaptada de Encuesta aplicada a personal administrativo de una municipalidad

En la tabla 6 y figura 3, se constata que, del total de las personas encuestadas, el 59,5% tienen el nivel educativo superior universitaria completa, el 31% tienen superior técnico y el 48% tienen Secundaria completa y han estudiado post grado, respectivamente.

**Tabla 8**

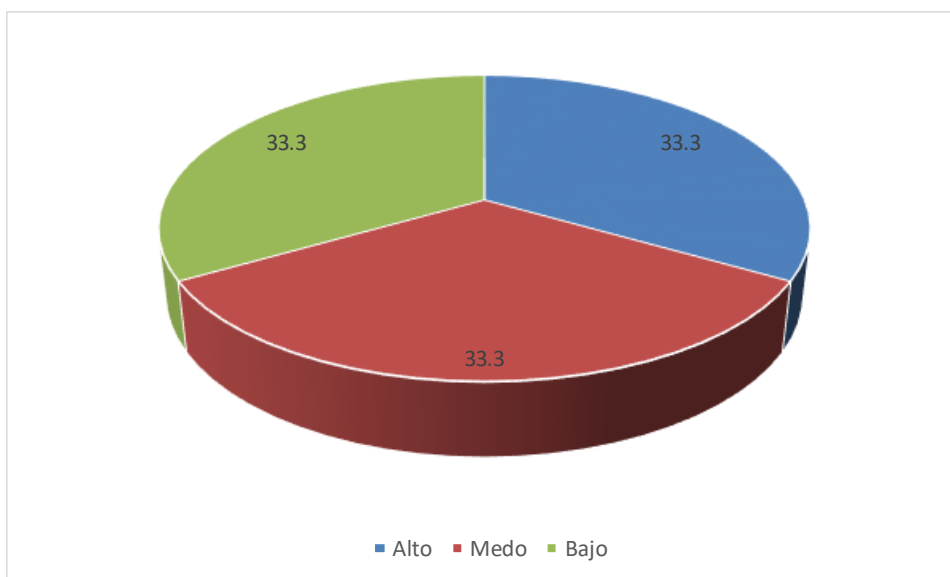
*Valoración nivel calidad servicio personal administrativo municipalidad*

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Alto	14	33.3	33.3
	Medio	14	33.3	33.3
	Bajo	14	33.3	33.3
	Total	42	100.0	100.0

*Nota.* Adaptada de Encuesta aplicada a personal administrativo de una municipalidad

**Figura 4**

*Valoración nivel calidad servicio personal administrativo municipalidad*



*Nota.* Adaptada de Encuesta aplicada a personal administrativo de una municipalidad

En la tabla 7 y figura 4, se constata que, del total de las personas encuestadas, el 33.33% indican que la calidad de servicio del personal administrativo en la municipalidad tiene una valoración “Alta”, “Medio” y “Bajo”, respectivamente. Estos datos que son coincidentes en la valoración por cada nivel, expresan una preocupación que tiene que atender, considerando que la valoración Baja y media suman 66,66% y por lo tanto debe optimizar sus indicadores.



**Tabla 9**

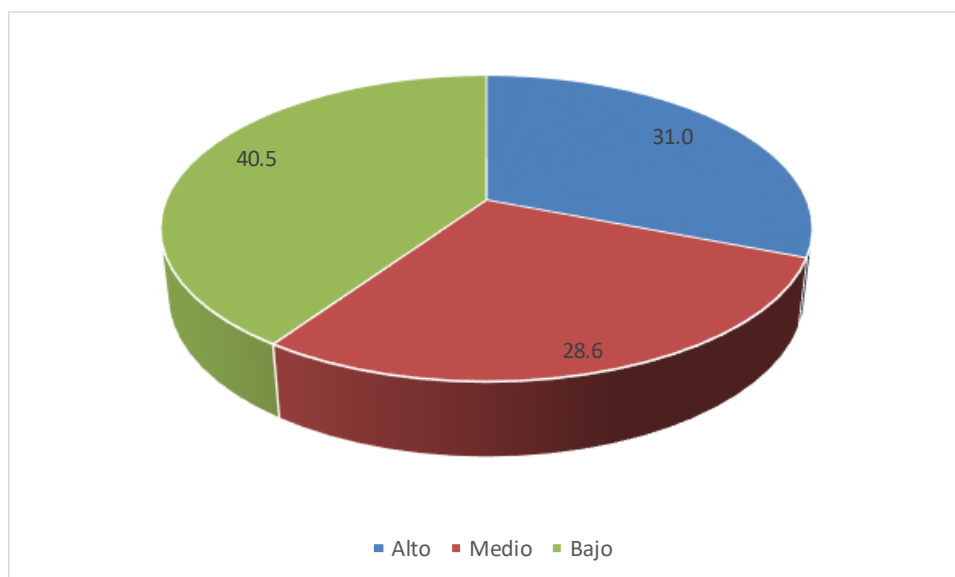
*Dimensión Personas*

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Alto	13	31.0	31.0
	Medio	12	28.6	28.6
	Bajo	17	40.5	40.5
	Total	42	100.0	100.0

*Nota.* Adaptada de Encuesta aplicada a personal administrativo de una municipalidad

**Figura 5**

*Dimensión Personas*



*Nota.* Adaptada de Encuesta aplicada a personal administrativo de una municipalidad

En la tabla 8 y figura 5, se constata que, del total de las personas encuestadas, el 40,5% refieren que la dimensión personas, incluye los indicadores, como: actitud personal, confiabilidad y fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, cortesía, comunicación; tienen una valoración Bajo, el 31% señalan que es Alto y el 28,6% refieren que es Medio.

**Tabla 10**

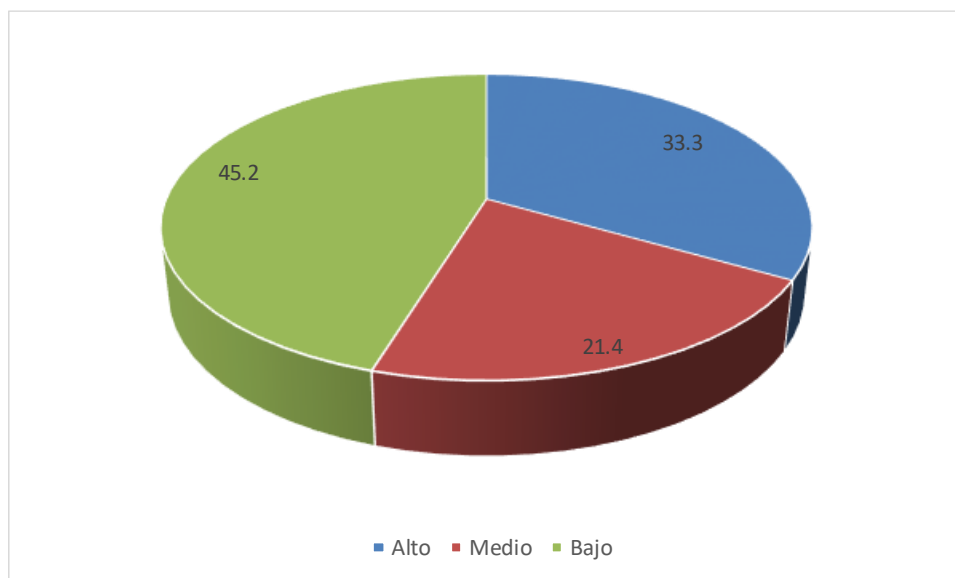
*Dimensión Procesos*

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Alto	14	33.3	33.3
	Medio	9	21.4	21.4
	Bajo	19	45.2	45.2
	Total	42	100.0	100.0

*Nota.* Adaptada de Encuesta aplicada a personal administrativo de una municipalidad

**Figura 6**

*Dimensión Procesos*



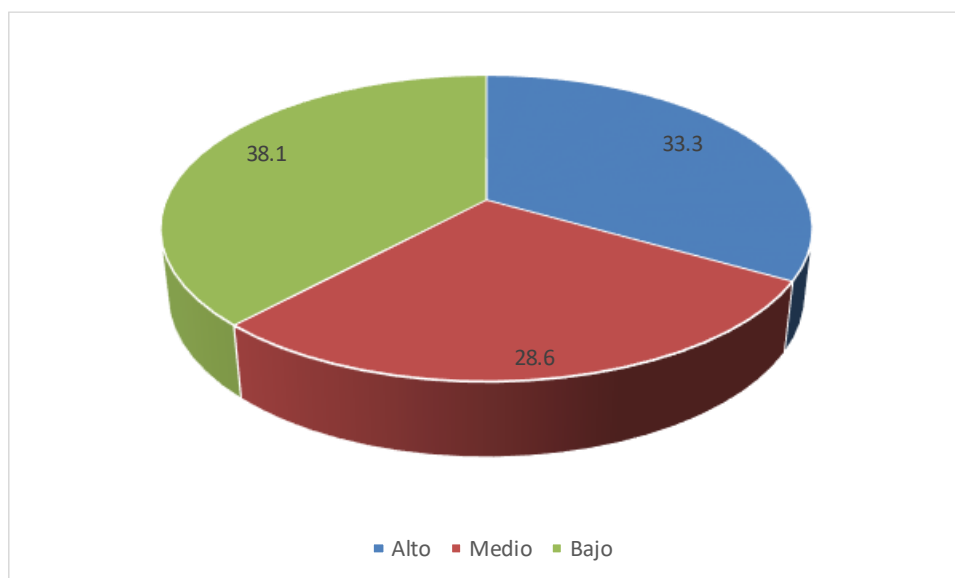
*Nota.* Adaptada de Encuesta aplicada a personal administrativo de una municipalidad

En la tabla 9 y figura 6, se constata que, del total de las personas encuestadas, el 45,2% refieren que la dimensión procesos, incluye los indicadores diseñar procesos y tiempos de espera, tienen una valoración Bajo, el 33,3% señalan que es Alto y el 21,4% indican que es Medio. Esta información expresa que es urgente mejorar los procesos en los servicios municipales.

**Tabla 11***Dimensión Evidencia Tangible*

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Alto	14	33.3	33.3
	Medio	12	28.6	28.6
	Bajo	16	38.1	38.1
	Total	42	100.0	100.0

*Nota.* Adaptada de Encuesta aplicada a personal administrativo de una municipalidad

**Figura 7***Dimensión Evidencia Tangible*

*Nota.* Adaptada de Encuesta aplicada a personal administrativo de una municipalidad.

En la tabla 10 y figura 7, se constata que, del total de las personas encuestadas, el 38,1% refieren que la dimensión Evidencia Tangible, incluye los indicadores infraestructura física, equipos tecnológicos, higiene y vestimenta personal, tiene una valoración Bajo, el 33,3% afirman que es Alto y el 28,6% indican que es Medio. Estos datos son preocupantes, significando que la evidencia tangible no está reuniendo las condiciones para proporcionar un servicio municipal de calidad o aproximado a ello.

## Resultados de encuesta aplicada a usuarios de los servicios municipales

**Tabla 12**

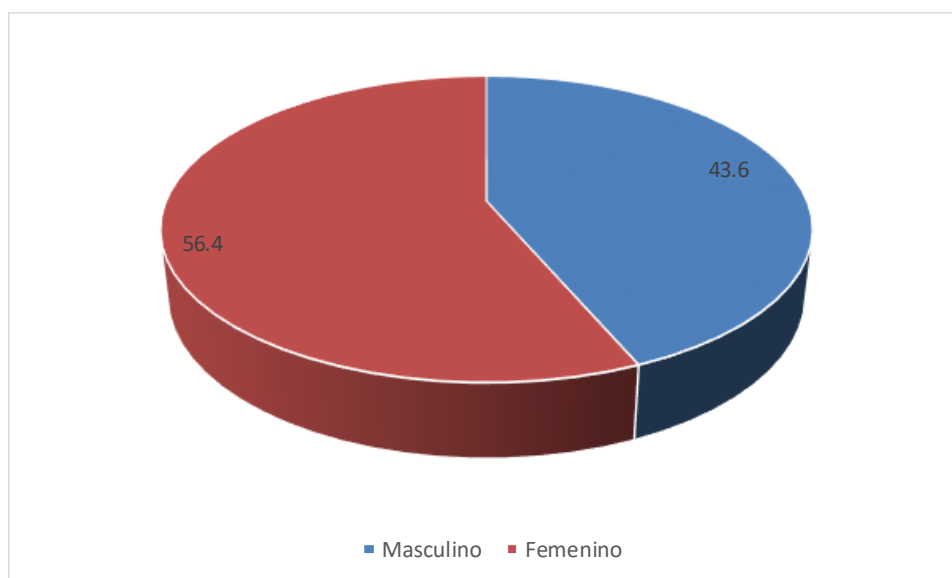
*Sexo de los usuarios*

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Masculino	71	43.6	43.6
	Femenino	92	56.4	56.4
	Total	163	100.0	100.0

Nota: Adaptada de Encuesta aplicada a usuarios de una municipalidad

**Figura 8**

*Sexo de los usuarios*



Nota. Adaptada de Encuesta aplicada a usuarios de una municipalidad

En la tabla 11 y figura 8, se constata que, del total de los usuarios encuestados, el 56,4% son mujeres y el 43,6% son hombres. Estos datos muestran que las personas que más hacen uso de los servicios municipales son mujeres, información que hay que considerar al hacer una propuesta de GTH.

**Tabla 13**

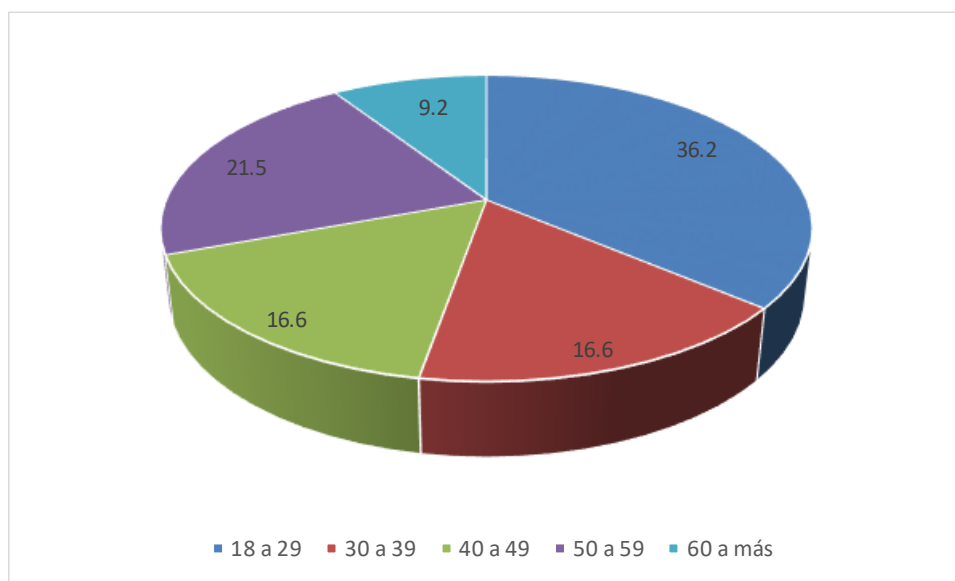
*Edad de los usuarios*

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	18 a 29	59	36.2	36.2
	30 a 39	27	16.6	16.6
	40 a 49	27	16.6	16.6
	50 a 59	35	21.5	21.5
	60 a más	15	9.2	9.2
	Total	163	100.0	100.0

Nota: Adaptada de Encuesta aplicada a usuarios de una municipalidad

**Figura 9**

*Edad de los usuarios*



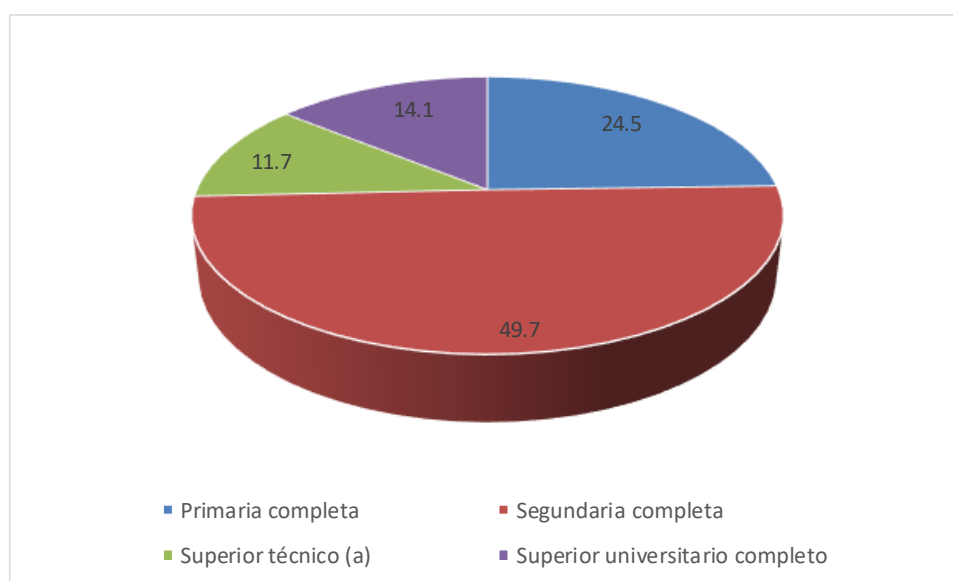
Nota. Adaptada de Encuesta aplicada a usuarios de una municipalidad.

En la tabla 11 y figura 9, se consta que, del total de los usuarios encuestados, el 36,2% indican que tienen edades que están en el rango de 18 a 29 años, el 21,5% refieren sus edades están en el rango de 50 a 59 años, el 16,6% sus edades están en el rango de 30 a 39 años y 40 a 49 años, respectivamente y el 9,2% sus edades están en el rango de 60 años a más. Estos datos muestran que los principales usuarios son jóvenes y adultos.

**Tabla 14***Nivel educativo de los usuarios*

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Primaria completa	40	24.5	24.5
	Secundaria completa	81	49.7	49.7
	Superior técnico (a)	19	11.7	11.7
	Superior universitario completo	23	14.1	14.1
	Total		163	100.0

Nota: Adaptada de Encuesta aplicada a usuarios de una municipalidad

**Figura 10***Nivel educativo de los usuarios*

Nota. Adaptada de Encuesta aplicada a usuarios de una municipalidad.

En la tabla 13 y figura 10, se constata que, del total de los usuarios encuestados el 49,7% indican que tienen secundaria completa, el 24,5% tienen primaria completa, el 14,1% tiene nivel educativo de superior universitario completo y el 11,7% tienen nivel superior técnico (a). Estos datos muestran que los usuarios tienen, de su mayoría, nivel educativo de secundaria completa y primaria completa; información que se debe considerar al establecer la propuesta de GTH.

**Tabla 15**

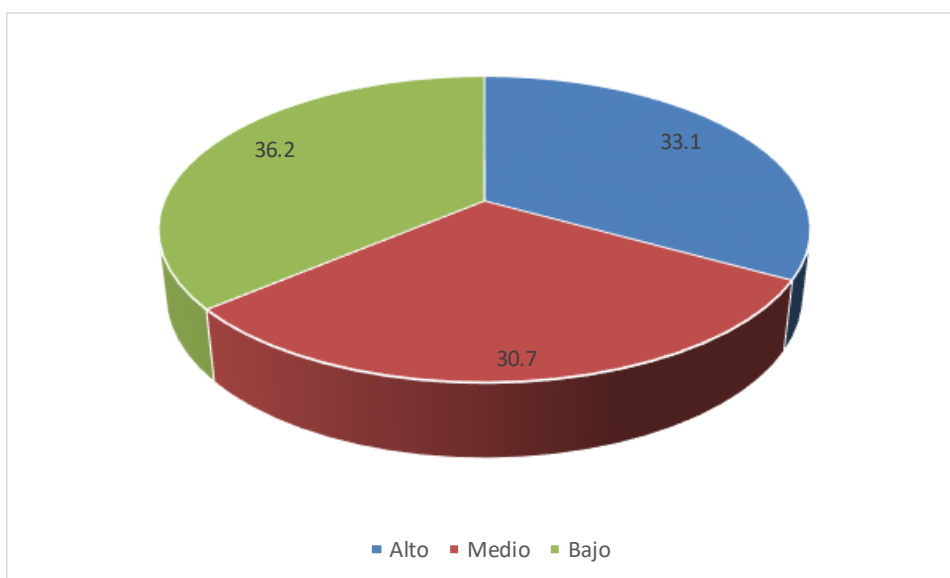
*Valoración usuarios calidad servicio personal administrativo municipal*

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Alto	54	33.1	33.1
	Medio	50	30.7	30.7
	Bajo	59	36.2	36.2
	Total	163	100.0	100.0

Nota: Adaptada de Encuesta aplicada a usuarios de una municipalidad

**Figura 11**

*Valoración usuarios calidad servicio personal administrativo municipal*



Nota Adaptada de Encuesta aplicada a usuarios de una municipalidad.

En la tabla 14 y figura 11, se constata que, del total de los usuarios encuestados el 36,2% dan una valoración Baja a la calidad de servicio que proporciona el personal administrativo en una municipalidad, el 33,1% refieren que la valoración de la calidad del servicio municipal es Alto y el 30,7% indican que la valoración es Medio. Estos datos muestran la urgencia de establecer una propuesta de GTH en la municipalidad para optimizar el servicio municipalidad y lograr una calidad que satisfaga los requerimientos de los usuarios.

**Tabla 16**

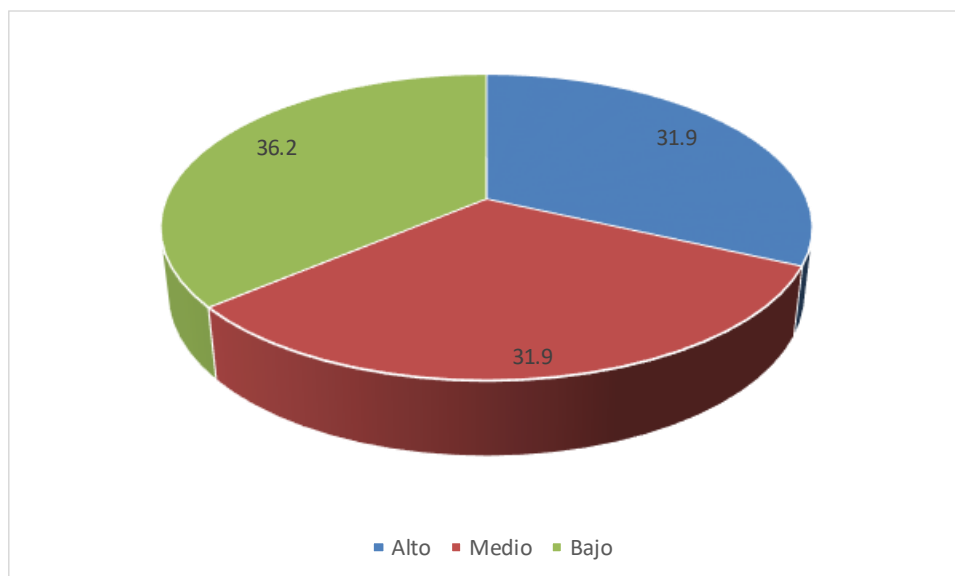
*Usuarios: Dimensión Personas*

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Alto	52	31.9	31.9
	Medio	52	31.9	31.9
	Bajo	59	36.2	36.2
	Total	163	100.0	100.0

Nota: Adaptada de Encuesta aplicada a usuarios de una municipalidad

**Figura 12**

*Usuarios: Dimensión Personas*



Nota. Adaptada de Encuesta aplicada a usuarios de una municipalidad

En la tabla 15 y figura 12, se constata que, del total de los usuarios encuestados, el 36,2% indican que la valoración de la dimensión personas que incluye indicadores como: actitud personal, confiabilidad y fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, cortesía, comunicación es Bajo y el 31,9% indican que la valoración es Medio y Alto, respectivamente. Este dato muestra que la dimensión personas tiene una valoración baja y es importante generar acciones para mejorar los indicadores establecidos.



**Tabla 17**

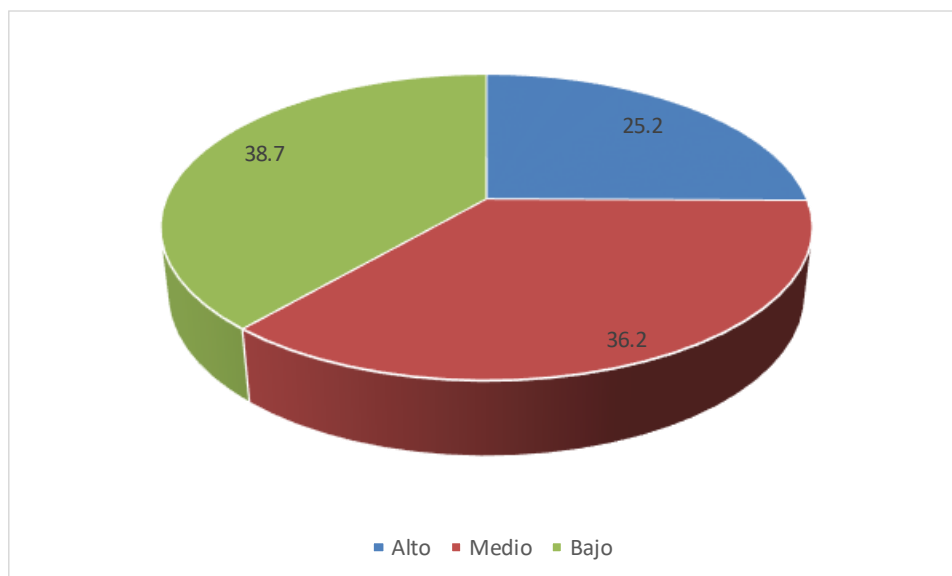
*Usuarios: Dimensión Procesos*

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Alto	41	25.2	25.2
	Medio	59	36.2	36.2
	Bajo	63	38.7	38.7
	Total	163	100.0	100.0

Nota: Adaptada de Encuesta aplicada a usuarios de una municipalidad

**Figura 13**

*Usuarios: Dimensión Procesos*



*Nota.* Adaptada de Encuesta aplicada a usuarios de una municipalidad

En la tabla 16 y figura 13, se constata que, del total de los usuarios encuestados, el 38,7% indican que la dimensión procesos que incluye los indicadores diseñar procesos y tiempos de espera, tienen una valoración de Bajo, el 36,2% señalan que es Medio y el 25,2% manifiestan que es Alto. Esta información expresa que es urgente mejorar los procesos en los servicios que brinda la municipalidad para lograr satisfacer a los usuarios.

**Tabla 18**

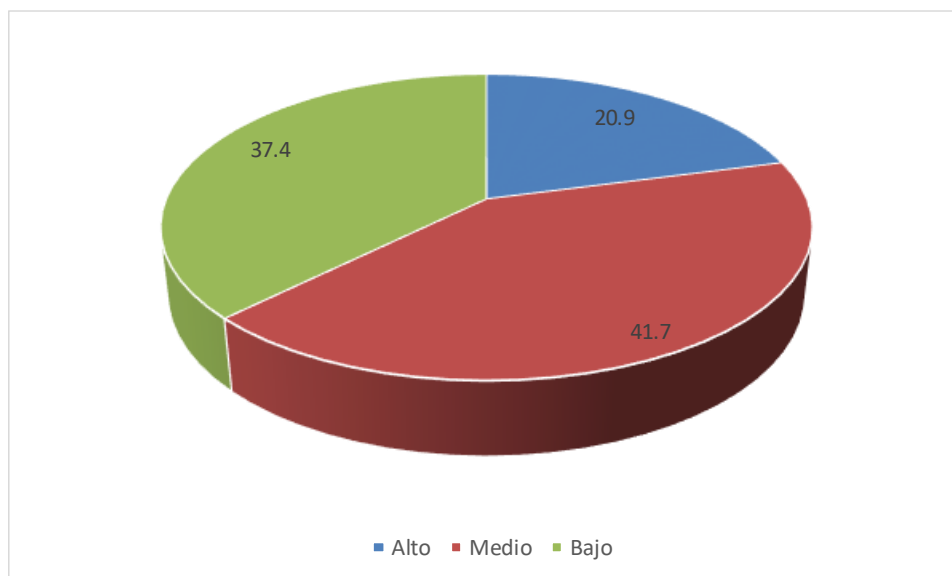
*Usuarios: Dimensión Evidencia Tangible*

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Alto	34	20.9	20.9
	Medio	68	41.7	41.7
	Bajo	61	37.4	37.4
	Total	163	100.0	100.0

Nota Adaptada de Encuesta aplicada a personal administrativo de una municipalidad

**Figura 14**

*Usuarios: Dimensión Evidencia Tangible*



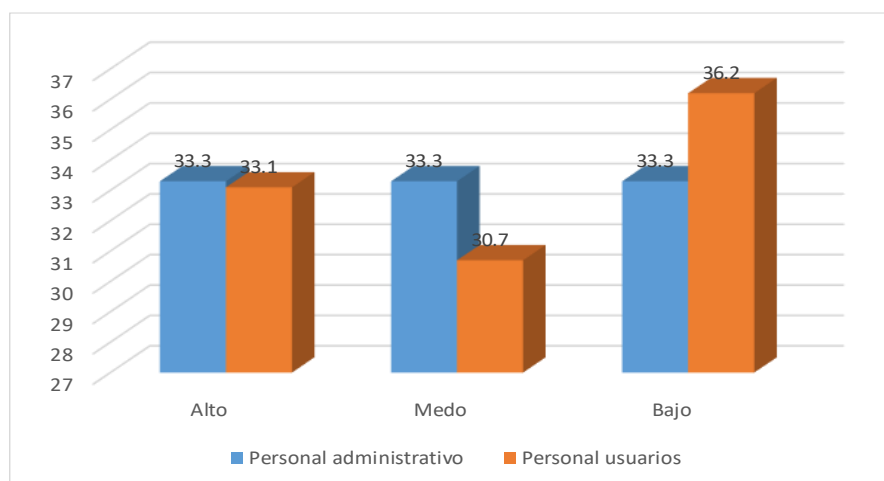
Nota. Adaptada de Encuesta aplicada a usuarios de una municipalidad

En la tabla 17 y figura 14, se constata que, del total de los usuarios encuestados, el 41,7% indican que la dimensión Evidencia Tangible que incluye los indicadores infraestructura física, equipos tecnológicos, higiene y vestimenta personal, tiene una valoración Medio, el 37,4% afirman que es Bajo y el 20,9% manifiestan que es Alto. Estos datos muestran, que a pesar que el porcentaje mayor indican que la valoración es alta, preocupa que se tenga una valoración baja; significando que la evidencia tangible para brindar el servicio municipal no está considerando los elementos para brindar un servicio municipal de calidad y lograr una mejor expectativa y percepción de los usuarios.

**Tabla 19***Valoración comparativa calidad servicio personal administrativo municipal*

Nivel	Personal administrativo		Personal usuarios		
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	
Válido	Alto	14	33.3	54	33.1
	Medio	14	33.3	50	30.7
	Bajo	14	33.3	59	36.2
	Total	42	100.0	163	100.0

Nota: Adaptada de Encuesta aplicada a personal administrativo de una municipalidad y de Encuesta aplicada a usuarios de una municipalidad

**Figura 15***Valoración comparativa calidad servicio personal administrativo municipal*

Nota. Adaptada de Encuesta aplicada a personal administrativo de una municipalidad y de Encuesta aplicada a usuarios de una municipalidad.

En la tabla 18 y figura 15, se constata que existe una diferencia relativamente significativa entre la valoración que establece el personal administrativo y los usuarios de los servicios municipales. El nivel Alto que dan a la calidad de servicio municipal, en ambos casos son similares, pero la diferencia se acentúa en el nivel Medio, siendo el personal administrativo que le dan un valor superior; pero se constata que, en el nivel Bajo, los usuarios dan un valor superior, aproximado de 3%. Esto significa que el nivel de valoración de la calidad de servicio del personal administrativo de una municipalidad es Bajo.

## V. DISCUSIÓN

La investigación estableció como principal objetivo, realizar un plan de Gestión de Talento Humano (GTH) para mejorar la calidad de servicio del personal administrativo de una municipalidad de Lambayeque, para lo cual se identificó el nivel de la GTH y la calidad del servicio que proporciona el personal administrativo de una municipalidad, se diseñó un plan de GTH y luego se validó dicho plan.

Los resultados que se han obtenido luego de aplicar los instrumentos de investigación, se han agrupado en dos partes, la primera, corresponde a los resultados del personal administrativo de una municipalidad en Lambayeque, quienes han respondido un cuestionario para valorar desde su percepción la calidad del servicio que brindan a los usuarios y el segundo, son los resultados de los usuarios que hacen uso de los servicios municipales, desde su perspectiva y expectativas, han valorado los servicios municipales que brindan el personal administrativo, respondieron un cuestionario adaptado a sus requerimientos y similar al aplicado al personal administrativo.

La valoración que otorga el personal administrativo sobre la calidad del servicio municipal que brindan a la comunidad fue equivalente al 33.3% para el nivel Alto, Medio y Bajo, respectivamente; pero a nivel de la valoración de las dimensiones, tenemos: la dimensión personas es Bajo (40,5%), procesos igual obtuvo una valoración Bajo (45,2%) e evidencias tangibles, también es Bajo (38,1%). Estos resultados por dimensiones es un indicador para determinar que el personal administrativo indican que el valor de la calidad del servicio municipal es bajo, significando que es importante establecer un plan de GTH para lograr un incremento la calidad del servicio municipal que ofrecen.

En estos resultados, los indicadores relacionados con las dimensiones persona, procesos y evidencia tangible, no está cubriendo las expectativas de los usuarios. Por ejemplo, la actitud del personal, el nivel de confianza y fiabilidad, capacidad para responder frente al problema o solicitud del usuario, empatía o ser cortés, no se han institucionalizado por parte del personal administrativo para

expresar la calidad del servicio municipal; de igual forma con relación a los procesos de los servicios, el tiempo de espera y el procedimiento para iniciar y culminar el servicio no están en función del usuario, la espera para realizar un trámite es muy largo y, también, las evidencias tangibles, como la infraestructura, equipos tecnológicos, higiene y vestimenta del personal, debe ser acondicionado la infraestructura, adaptar o conseguir nuevos equipos y mejorar la presencia del personal administrativo.

Estos resultados tienen relación con los hallazgos en la investigación de Olivas, et al (2019), quién indica que la calidad de los servicios municipales tiene, cuando es bajo o negativo, afecta a los usuarios y está relacionado con la GTH y la gestión administrativa. En este escenario el área de RR.HH., tiene un valor que influye en la actitud del personal administrativo, según los autores, es la instancia en donde se brinda conocimientos sobre el rol, objetivos y se explica los procedimientos de los servicios municipales, es donde se tiene definido el manual de organización y funciones, no el general, gestión pública, sino, el específico, el que determina el entorno en donde se desarrolla el servicio. Además, que los mecanismos de control del personal administrativo y procesos en los servicios, solo son para identificar las acciones disruptivas o errores, pero no hay un plan para prevenir en el futuro o hacer las correcciones respectivas.

También tiene relación con la investigación de Salazar (2020), en cuya investigación valora el servicio que brinda la municipalidad y señalan que es regular y que afecta la relación que existe entre los usuarios y la municipalidad. El autor afirma que la GTH tiene una alta influencia en la calidad del servicio municipal, determinó que la GTH contribuye a fortalecer las capacidades, habilidades y conocimientos del personal administrativo. El valor sobre la calidad del servicio que proporciona el personal administrativo bajo, está indicando que la GTH no ha logrado su propósito: ofrecer un servicio de calidad y satisfacer a los usuarios. Resalta que el plan de capacitación que ejecuta los responsables de la GTH debe orientarse a mejorar la atención de los usuarios y potenciar las competencias del personal administrativo.

Teóricamente, estos resultados se respaldan en lo expresa por Ganga et al (2019), quienes señalan que la calidad del servicio es una valoración que asignamos, en este caso, a un servicio para satisfacer los requerimientos que se expresan en las expectativas que se generan y al usar el servicio, la valoración del servicio es la expresión del cumplimiento de la expectativa de los clientes o usuarios, cuando esta expectativa no es satisfecha, la valoración es baja. Además, tiene relación con lo referido por Akhtari, et al (2017), afirman que la calidad de servicio está vinculada con el nivel de aceptación que perciben los usuarios o clientes sobre el servicio que recibe o el grado de expectativa que les generan; la relación de la percepción y expectativas con la forma de brindar el servicio, ese contraste, determina la valoración del servicio: a mayor cumplimiento de las expectativas y mejor percepción, mayor es la valoración del servicio que reciben

Los resultados de la valoración que han establecido los usuarios sobre la calidad de servicio que proporcionan el personal administrativo de una municipalidad, indican que es Bajo (36,2%); pero la valoración por las dimensiones como persona, señalan que es Bajo (36,2%), en la dimensión procesos, también refieren que es Bajo (38,7%), aunque en la dimensión evidencia tangible, precisan que es Medio (41,7%). El resultado por dimensiones se corrobora la valoración Baja de la calidad de servicio que realiza el personal administrativo de una municipalidad, solo que a la dimensión evidencia tangible, le otorgan una valoración de medio.

En este caso, los usuarios han valorado las dimensiones sobre personas, con sus indicadores: actitud del personal, confianza y fiabilidad, capacidad para responder, empatía y ser cortés; dimensión procesos, con sus indicadores: diseño de procesos y tiempo de espera; también han valorado la dimensión evidencias tangibles, con sus indicadores: infraestructura, equipos tecnológicos, higiene y vestimenta del personal. Perciben que, en estas dimensiones, excepción de evidencias tangibles que le dan una valoración medio, no han cubierto sus expectativas, entonces, perciben que la calidad del servicio que brinda el personal administrativo es bajo

Estos resultados están relacionados con los hallazgos en la investigación de Berrocal (2020), indica que la apreciación de los usuarios sobre la calidad del servicio municipal es deficiente, con muchos errores para brindar el servicio, además que cuentan con una inadecuada infraestructura y no existe una empatía entre el personal y los usuarios. Determinó que existe ineficiencia en la forma de planificar los RR.HH. La actitud del personal está condicionada por la remuneración, las recompensas y la manera de retener al personal, además, que carecen de planes de capacitación. Las evidencias tangibles, la infraestructura no está en buenas condiciones y en la atención existe un distanciamiento entre el personal administrativo y los usuarios

También tiene relación con los hallazgos encontrados por Yalli (2019), señala que los usuarios perciben que la calidad del servicio tiene una valoración media y requiere de personal con mayores competencias profesionales. La capacidad de respuesta del personal y el tiempo de espera del usuario son largos, pudiéndose hacer en menos tiempo posible, el efecto de estos factores lleva a que los usuarios califiquen de baja o media la calidad del servicio.

Igual manera, está relacionada con los resultados de López (2018), determinó que la calidad del servicio municipal es mala (54%). Resalta la excesiva burocracia en los trámites en los servicios municipales y la falta de coordinación entre las áreas, afectando de forma considerable el servicio que recibe los usuarios

Estos resultados tienen su base en la referencia teórica de SGP/PCM (2019), indican que la calidad en el servicio público es la conformidad que los ciudadanos quieren obtener en relación con el servicio que brindan las entidades del Estado, la percepción del ciudadano determina la calidad del servicio público, entonces la calidad del servicio que ofrecen las instituciones públicas, se pueden constatar y están reflejadas en los resultados que se obtienen de las mismas. Además, según la Secretaria de la Gestión Pública (2020) la calidad de un servicio se establece en la relación entre la entidad pública y los usuarios, cuyas actividades son planificadas para beneficiar al ciudadano, garantizando de esa manera la calidad y por ende la satisfacción del usuario. Entonces, la calidad del servicio en las

entidades públicas es un aspecto fundamental que se brinda a los ciudadanos, considerando que, si se brinda una excelente gestión del servicio, garantizará la calidad e impactará de forma positiva en la satisfacción de la población y se refleja en la atención de los requerimientos ciudadanos de forma eficiente y con un adecuado manejo de los recursos públicos.

En la presente investigación, el diseño del plan de GTH está en relación a la valoración que se otorga a la calidad del servicio que brinda el personal administrativo y los componentes de la GTH con sus respectivos indicadores; en ese sentido el plan tiene como propósito incrementar el nivel de calidad de los servicios a través de una mejor incorporación de nuevo talento, reclutando y seleccionando con mayor rigurosidad al nuevo personal, así mismo, se identificó un plan de capacitación para el personal administrativo, incluyendo los diferentes niveles de jerarquía en el mando, establecer estrategias para las recompensas y retenciones del personal y establecer criterios para la supervisión y evaluación del desempeño laboral del personal administrativo, de esta forma se establece forma de prevención y corrección.

Este resultado tiene relación con la propuesta de Yalli (2019) quién determino que es importante contar con un comité para ejecutar el proceso de admisión de nuevo personal, realizando las entrevistas y el proceso de inducción del nuevo talento seleccionado, se debe capacitar al personal para asumir su cargo o puesto de trabajo requerido, propone acondicionar los elementos tangibles, relacionado a la parte física de la municipalidad; la organización del personal administrativo se debe realizar en función a sus competencias y experiencia que tienen, así se logra tener un aprendizaje frecuente y lograr generar mayor confianza con los usuarios al obtener respuesta inmediatas y menos tiempo a sus requerimientos, compensar al personal debe ser resultado de una evaluación del desempeño, ver aspectos éticos.

A nivel teórico, el diseño del Plan de GTH, tiene relación con lo propuesto por Chiavenato (2020), quién señala que la GTH, son las acciones y políticas para gestionar recursos y personas, de acuerdo a procesos como reclutar, selección,



capación, recompensación y evaluación del desempeño. Para Pérez (2021), la GTH son políticas, técnicas y prácticas que integran y direccionan al personal para obtener un alto desempeño laboral. Las prácticas en gestión de talento humano es lograr un alto desempeño y alcanzar los objetivos, metas y resultados previstos, para ello se ejecutan estrategias para equilibrar el desarrollo del personal y logro de objetivos.

El plan de GTH se fundamenta en las dimensiones de la Gestión de Talento Humano, según Chiavenato (2020) que son: incorporar personas, se refiere al proceso que busca nuevas cualidades en las personas para que se adecuen al entorno de la organización y lograr los objetivos, se obtiene a través de procedimientos diseñados y ejecutados por la organización. La selección de personal es la identificación de las aptitudes que tienen los individuos y compararlas con las que desea la organización; colocar personas, recompensar, desarrollar capacidades profesionales del personal, proceso de retención personal, supervisar y evaluar el nivel de desempeño laboral.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. El plan de gestión del talento humano para mejorar la calidad de servicio del personal administrativo de una municipalidad en Lambayeque, se elaboró considerando los resultados: primero, el nivel de la calidad del servicio que ofrece la municipalidad y, segundo, las dimensiones e indicadores sobre GTH para que el nuevo personal sea responsable de realizar un servicio municipal de calidad.

2. El nivel de la calidad del servicio que ofrece el personal administrativo de una municipalidad, de acuerdo a la percepción del personal administrativo y los usuarios que hacen uso de los servicios municipales, la valoración general es bajo; ambos grupos afirman que la dimensión persona con sus indicadores actitud personal, confiabilidad y fiabilidad, capacidad para responder, cortesía, empatía y comunicación, la mayoría indican que es bajo; la dimensión procesos, con sus indicadores diseñar procesos y tiempos de espera, refieren que es bajo y en la dimensión evidencia tangible con sus indicadores infraestructura física, equipos tecnológicos, higiene y vestimenta personal, el personal administrativo, señala que es bajo y los usuarios le dan un valor medio.

3. El diseño del plan de gestión del talento humano partió del hallazgo que la calidad del servicio municipal es bajo y describió dimensiones como incorporar con sus indicadores reclutar y seleccionar personal; colocar con sus indicadores inducción, diseño puesto y evaluar desempeño; recompensar con sus indicadores económicos, no económicos y sanciones; formar, con sus indicadores capacitar, desarrollar carrera, rotación persona; retener con sus indicadores condiciones laborales y clima organizacional y, supervisar para medir, comparar y realizar acciones correctivas.

4. El plan de gestión del talento humano para mejorar la calidad de servicio que ofrece el personal administrativo de una municipalidad fue validado por profesionales expertos en el tema, luego de realizar un análisis y evaluación detallada, determinaron que el plan es válido y puede ser implementado y ejecutado por quien corresponda.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda al Alcalde y Gerente Municipal que, a través de ordenanza municipal autorice la implementación y ejecución del Plan de Gestión del Talento Humano para lograr una alta calidad de los servicios municipales y lograr satisfacer a los usuarios.

2. Se recomienda al Gerente Municipal y a la Unidad o Dirección de Gestión de RR.HH., considerar al Plan de Gestión de Talento Humano para mejorar la relación del personal administrativo con los usuarios para lograr confianza, capacidad de respuesta y fiabilidad; igual manera mejorar los procesos de los servicios que implica reestructurar los procesos y acortar los tiempos de espera; y, también, mejorar u optimizar las evidencias tangibles, acondicionar las infraestructura física, renovar o adecuar los equipos tecnológicos, lograr un mayor grado de pulcritud en la vestimenta e higiene del personal.

3. Se recomienda al Gerente Municipal para que la Unidad o Dirección de Gestión de RR.HH., primero, establecer coordinaciones para realizar un programa de capacitación y, segundo, sensibilizar al personal administrativo para ejecutar el Plan de GTH con el fin de optimizar las competencias y ofrecer un servicio de calidad en la atención a los usuarios.

4. Considerando que el Plan de GTH fue validado por expertos, se recomienda a la Unidad o Dirección de Gestión de RR.HH. de la municipalidad para que realice los procesos de ejecución del Plan y el personal administrativo logre brindar un servicio municipal de calidad y satisfacer a los usuarios y comunidad en general, cumpliendo con sus expectativas.

## VIII. PROPUESTA

1. Título: Plan de gestión del talento humano para mejorar la calidad de servicio que brinda el personal administrativo en una municipalidad de Lambayeque

2. Justificación

Según los resultados obtenidos en la investigación presente, se consta que el accionar de la GTH impacta en la manera de lograr la calidad del servicio que realiza el personal administrativo de la municipalidad; en ese sentido, se observó que la GTH en general es bajo y con relación a las personas que brindan el servicio, el proceso para brindar el servicio y el uso de equipos o evidencia tangibles, ha obtenido una valoración baja.

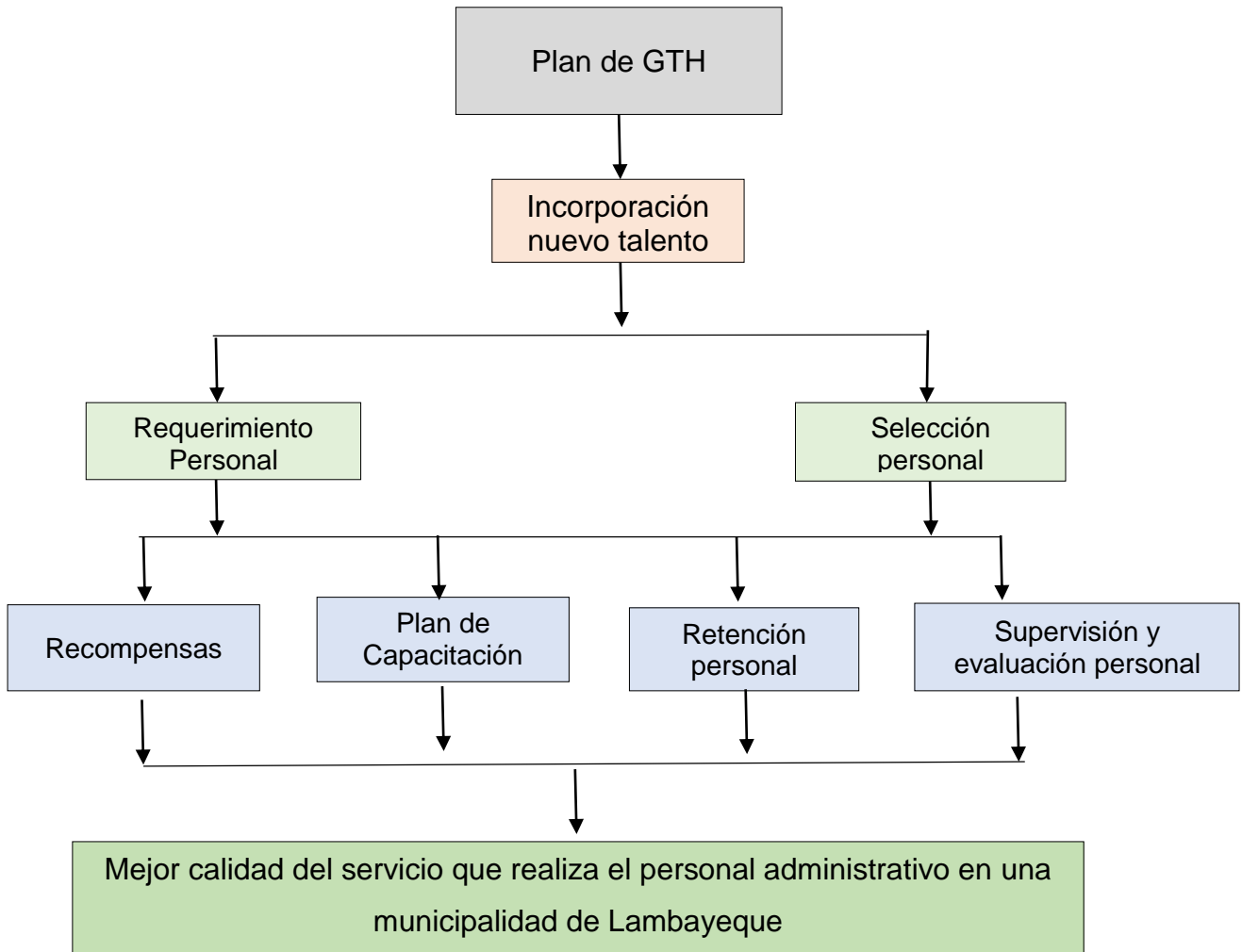
El rol de la municipalidad es que, a través del personal, brinde un servicio municipal de calidad, con el propósito lograr satisfacer las expectativas de las personas que usan dichos servicios, quienes buscan encontrar una orientación o solución a sus requerimientos; de esta manera, la municipalidad logra sus objetivos y metas planificadas, además que permite generar un nivel de perspectiva futura al lograr beneficiar a los usuarios.

En la propuesta se ha incluido algunas dimensiones o elementos que se debe considerar, como son: incorporar y colocar personal, recomposición al personal, formación y desarrollo del personal, retención y evaluación del personal, estas dimensiones van permitir que el personal administrativo de la municipalidad logre ofrecer un servicio municipal de calidad.

En la siguiente figura se establece el esquema del plan de GTH.

**Figura 16**

*Esquema propuesta*



## REFERENCIAS

- Al Ariss, A., Cascio, W., & Paauwe, J. (2017). Talent management: Current theories and future research directions. *Journal of word Businesssss*, 173-179.
- Álvarez, P. (2018). *Ética e investigación*. (Artículo Científico) Dialnet Ética EInvestigacion-6312423 (1).
- Arenal, L. C. (2017). *Gestión de la atención al cliente / consumidor*. UF0036. Logroño: Editorial Tutor formación.
- Armijos, F., Bermúdez, A., & Mora, N. (2019). Gestión de administración de los recursos humanos. (Artículo Científico). *Universidad y Sociedad*, 4(11), 163 - 170. <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>
- Artacho, M. Á. (2018). *Calidad, seguridad y protección ambiental en restauración*. Andalucía: IC Editorial.
- Akhitari, M., Moreira, D., & Trucco, L. (2017). Political turnover, bureaucratic turnover and quality of public services. *Asociación Nacional de Impuestos*, 110, 1-84. <https://www.jstor.org/stable/26794449>
- Barrios, K., Olivero, E., & Figuero, B. (2020). Condiciones de la gestión del talento humano que favorecen el desarrollo de capacidades dinámicas (Artículo científico). *Información tecnológica*, 55-62. <https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v31n2/0718-0764-infotec-31-02-55.pdf>
- Berrocal, L. N. (2020) *Gestión del talento humano y calidad de servicios en la municipalidad provincial de Oyón, 2019*. Lima, Perú: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Cabrera, W. (2021). *Gestión del talento humano en el desempeño laboral de colaboradores de Gerencia Regional de Salud Lambayeque – 2019*. Lambayeque: UCV.
- Casal J., & Mateu, E. (2018). Tipos de muestreo (Artículo Científico) *Revista. Epidem. Med. Prev.* 2018; 1(1): pp. 3-7.
- Chiavenato, I. (2020). *Gestión del talento humano. El nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones*. Madrid: McGraw-Hill Interamericana de España. 5ªed. ISBN: 9781456272098
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento Organizacional* (8a ed.). España: Mc Graw Hill.

- Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (2018) Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - reglamento RENACYT.
- Cieza, J., Silva, J. y Silva, M. (2021) Management and job performance in municipal workers (Artículo Científico) Revista Pol. Con. (Edición núm. 54) Vol. 6, No 2 Febrero 2021, pp. 270-287.  
<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/2253>
- Cortés, N. (2021) La gestión del talento humano en Perú 2022: ¿Cómo se enfrenta? Artículo científico. GeoVictoria 01/09/2021.
- Devore, J. (2018). *Fundamentals of Probability and Statistics* (Sixth edition) Cengage Learning.
- Díaz, J. y Mendoza, Y. (2021) Gestión administrativa y calidad de servicio público de taxis en la gerencia de desarrollo vial y transporte - municipalidad de Chiclayo. Chiclayo, Perú: Universidad Señor de Sipán. Chiclayo.
- Estupiñán, D. C. (2021) Dirección del talento humano y su incidencia en la calidad de los servicios en el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos, periodo 2020. Plan de reforma continua. Quevedo, Ecuador (Tesis Maestría). Universidad Técnica Estatal de Quevedo.  
<https://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/6351/1/TUTEQ-155.pdf>
- Fernández, L. (2021). *Gestión de talento humano para la gestión de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2020*. CHICLAYO: UCV.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/54101>
- Gamero, J. y Pérez, J. (2020) Perú Impacto de la COVID-19 en el empleo y los ingresos laborales. Organización Internacional del Trabajo.  
[https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms\\_756474.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_756474.pdf)
- Ganga, F., Alarcón, N., y Pedraja, L. (2019). Service quality measurement: the case of the Guarantee Court from the city of Puerto Montt - Chile. (Artículo Científico). Ingeniare. Rev. chil. ing. vol.27 No.4 Arica dic. 2019
- Gómez, E. (2018). La Adopción del Gobierno Abierto como Política Pública en Gobiernos Locales. Tesis doctoral. España: Universidad Autónoma de Madrid.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw Hill Education.

- INEI (2022) Perú: Indicadores de la Gestión Municipal 2021. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Lima.
- INEI (2020) Producción y empleo informal en el Perú. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Lima.
- INEI (2020) Comportamiento de los indicadores de mercado laboral a nivel nacional. Informe Técnico N° 4, noviembre 2020. <https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/boletines/04-informe-tecnico-empleo-nacional-jul-ago-set-2020.pdf>
- Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil (03 de julio de 2013) Normas legales actualizado. Diario Oficial del Bicentenario El Peruano.
- Lovelock, C., y Wirtz, J. (2018). Services Marketing: people, technology y strategy. Naucalpan de Juárez, Estado de México, México: Pearson Educación.
- López, L. (2018). Gestión del talento humano y la calidad de servicio público en la provincia de Leoncio Prado, 2018. (Artículo científico) Balance´s. Tingo María (Perú), 6, (7): 12 – 17, enero – junio de 2018
- López, P. (2016). Herramientas para la mejora de la calidad. Madrid: FC Editorial. España.
- Mamani, M. (2019) Gestión del talento humano y la productividad laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital del Minsa – 2019. (Tesis Maestría) Universidad César Vallejo. Lima.
- Manay, S. (2018) Modelo de gestión del talento humano orientado a la mejora del clima organizacional en la I.E Antonio Raimondi Dell Acqua – Saltur, Lambayeque 2018. Universidad César Vallejo.
- Maraví, G. (2019) Gestión para el fortalecimiento de las oficinas de recursos humanos en las municipalidades del Perú. (Artículo Científico) <https://www.gestiopolis.com/fortalecimientolas-oficinas-recursos-humanos-las-municipalidades-del-peru>
- MERCER. (2022). Global Talent Trends 2022: Rise of the relatable organization Triunfar con empatía - Tendencia Globales de Talento 2020-2021.
- Mexi, M. (2020). El trabajo después del coronavirus. *Revista Nueva Sociedad*, Abril 2020. (Artículo Científico) <https://nuso.org/articulo/digitalizacion-trabajo-coronavirus-futuro-capitalismo/>



- Mondy, W., & Noe, R. (2015). Human Resource Management, (11th edition) Edición). Pearson Education, Inc. México
- Moreno, F. E. (2018) Características de la calidad de los servicios y la atención al cliente en veterinarias de la ciudad de Sullana año 2018. Universidad Católica Los Ángeles Chimbote.
- Neyra, A. S. (2018) Gestión del talento humano y calidad del servicio brindado por Clínica Inmaculada Concepción Sullana. Universidad San Pedro. [http://repositorio.usanpedro.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/13593/Tesis\\_6211\\_2.pdf](http://repositorio.usanpedro.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/13593/Tesis_6211_2.pdf)
- Olivas, J., Aníbal, J. y Pineda, O. (2019) Incidencia de la gestión administrativa, en la calidad de servicio que brinda la municipalidad en Casa Materna Luz y Vida, del Municipio de Ocotral, en el primer semestre del 2019 (Artículo Científico).
- Palermo, H., Radetich, N., & Reygadas, L. (2020). Trabajo mediado por tecnologías digitales: sentidos del trabajo, nuevas formas de control y trabajadores ciborg (Artículo Científico). *Revista Latinoamericana de Antropología del Trabajo*, 01 - 35. <http://www.ceil-conicet.gov.ar/ojs/index.php/lat/article/view/687/549>
- Pérez, O. (2021) ¿Qué es la gestión del talento humano? Director General PeopleNext, SuccessFactors México. <https://blog.peoplenext.com.mx/gestion-deltalento-humano-en-la-empresa-y-su-importancia>
- RSM Perú (2018) *En qué consiste la gestión de talento humano*. Blog RSM Perú. <https://www.rsm.global/peru/es/aportes/blog-rsm-peru/en-que-consiste-lagestion-de-talento-humano>
- Salazar, J. (2020) Gestión de talento humano y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chimban. Chiclayo, Perú: Universidad César Vallejo.
- Anastasio, C., García, A. y Mego, O. (2020) Management of human talent by competencies and its relationship with the motivation of employees of a municipality of the Lambayeque Region, Perú 2019. *Rev. Tzhoeco*. Octubre - diciembre 2020. Vol. 12 / Nº 4, pp. 436-448 - ISSN: 1997-8731
- Sánchez, H. R. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Santa Maria, F. (2018). Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en profesionales de la salud de una microred. Lambayeque.

- Universidad César Vallejo. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8809/Santa%20Mar%c3%ada\\_CFB.pdf?sequence=6&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8809/Santa%20Mar%c3%ada_CFB.pdf?sequence=6&isAllowed=y)
- SGP/PCM - Secretaría de gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros. (2019). *Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público*. Lima: Publicaciones de la Secretaría de la Gestión Pública.
- Secretaría de la Gestión Pública. (2020). *Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública*, DECRETO SUPREMO N° 007-2020-PCM. Lima: El Peruano. Recuperado el 19 febrero de 2020, de <https://www.proinversion.gob.pe/LibroReclamos/docs/DS-07-2020-PCM-Libro-de-Reclamaciones.pdf>
- SERVIR. (2021). *Guía operativa para la gestión de recursos humanos durante la vigencia de la declaratoria de Emergencia Sanitaria producida por el COVID-19*. Lima: Autoridad Nacional del Servicio Civil.
- Sucasaire, J. (2021). *Estadística descriptiva para trabajos de investigación: Presentación e interpretación de resultados* (1era Edición Digital ed.). Lima.
- Tobar, E. (2022) Research and job performance as factors for improvement in the municipal management of local governments. (Artículo Científico) Revista Enfoques, No 22, Volumen 6, Abril-junio 2022 | ISSN: 2616-8219, ISSN-L: 2616-8219. Guatemala.
- Tumbaco-Quimis, K., Martínez-Saltos, J., Parrales-García, K., & Muentes-Ayala, S. (2021). Gestión del Recurso Humano en enfermería y la Calidad de Atención en Salud (Artículo Científico). *Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Salud.*, 30- 31.
- Universidad César Vallejo (2017). Resolución de Consejo Universitario N° 0126-2017/UCV, 23/05/2017. Chiclayo, Perú
- Vásquez, W. (2020). *Metodología de la Investigación. Manual del estudiante*. Universidad San Martín de Porres.
- Vera-Barbosa, A., & Blanco-Ariza, A. B. (2019). Modelo para la gestión del talento humano en las pymes del sector servicios de Barranquilla, Colombia. (Artículo Científico) *Innovar*, 29(74), 25-44. doi:10.15446/innovar.v29n74.82059
- Yalli, J. C. (2019) Gestión del talento humano y calidad de servicio en el Programa Nacional País - Unidad Territorial Huancavelica, 2018. Huancavelica, Perú: Universidad Nacional de Huancavelica.

## ANEXOS

### Anexo 1: Operacionalización de variables

#### Operacionalización variable Gestión del talento humano

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión del talento humano	Es el conjunto de acciones y políticas que se requieren para gestionar y dirigir a personas o recursos a través de procesos como: reclutar, seleccionar, capacitar, recompensar y evaluar el desempeño  Chiavenato (2020)	Es el proceso de incorporar, colocar, recompensar, formar, retener y supervisar al personal en una organización	Incorporación personal  Colocación personal  Recompensación a personal  Formación y desarrollo profesional  Retención personal  Supervisión personal	Reclutar personal Seleccionar personal Proceso inducción Diseñar puestos Evaluar desempeño Económicas No económicas Prestación y servicio Sanciones Capacitación Desarrollo de carrera Rotación personal Clima organizacional Condiciones de trabajo Medir Comparar Acción correctiva Actitud del personal Confiabilidad y fiabilidad Capacidad para responder Generar empatía Ser cortés Capacidad comunicación Diseñar procesos Tiempos para esperar Infraestructura física Equipos tecnológicos Nivel de higiene Forma vestir personal	Ordinal
Calidad del servicio	La calidad del servicio es el grado de conformidad que se percibe de un servicio o bien con relación a la expectativa que se tienen de ellas  (Akhtari, Moreira y Trucco, 2017)	La calidad del servicio está en relación a las personas que brindan el servicio, los procesos que tienen que ceñirse y los elementos tangibles que se usan.	Personas  Procesos  Evidencia a nivel tangible		Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5

Nota. Elaboración propia

## Anexo 2: Matriz de consistencia

### Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	Técnicas e instrumentos
GENERAL: ¿Qué lineamientos serán necesarios para proponer un Plan de gestión de talento humano que mejore la calidad de servicio del personal administrativo de una municipalidad de Lambayeque?	GENERAL: Proponer un Plan de gestión de talento humano para mejorar la calidad de servicio del personal administrativo de una municipalidad de Lambayeque.	GENERAL: Un plan de gestión de talento humano mejorará la calidad de servicio del personal administrativo de una municipalidad de Lambayeque.			Reclutar personal Seleccionar personal Inducción Diseño de puesto de trabajo Evaluar desempeño Económicas	
ESPECÍFICOS ¿Cuál es el nivel de la GTH y la calidad de servicio que brinda el personal administrativo de una municipalidad de Lambayeque?	ESPECÍFICOS Identificar el nivel de la GTH y la calidad de servicio que brinda el personal administrativo de una municipalidad de Lambayeque.	ESPECÍFICOS El nivel de la GTH va determinar el nivel de la calidad del servicio que brinda el personal administrativo de una municipalidad de Lambayeque.	Gestión del Talento Humano		No económicas Prestación y servicios Sanciones Capacitación Desarrollo de carrera Rotación personal Clima organizacional Condiciones de trabajo	Encuesta / Cuestionario. Entrevista / Guía de preguntas. Análisis de documento / Ficha de análisis documentario
¿Cuál es la estructura en donde se delimita el aspecto teórico, metodológico y	Diseñar y planificar un Plan de gestión de talento humano para mejorar la calidad de	La estructura del plan de GTH se basará en la incorporación, colocación,			Recompensar personal Formación y desarrollo personal Retención personal Supervisión personal Personas	Medir Comparar Acciones correctivas Actitud del personal

estratégico del Plan de GTH para mejorar la calidad de servicio del personal administrativo de una municipalidad de Lambayeque?	servicio del personal administrativo de una municipalidad de Lambayeque	recompensa ción, formación, retención y supervisión del personal para contribuir a mejorar la calidad del servicio de una municipalidad de Lambayeque.			Confiabilidad y fiabilidad Capacidad para responder Generar empatía
¿Cuáles son los indicadores y criterios para validar el plan de GTH para mejorar la calidad de servicio del personal de una municipalidad de Lambayeque?	Validar un Plan de gestión de talento humano para mejorar la calidad de servicio del personal administrativo de una municipalidad de Lambayeque	Los indicadores y criterios de especialistas a través del juicio de expertos validaran el plan de GTH para mejorar la calidad del servicio del personal administrativo de una municipalidad de Lambayeque.	Calidad del servicio	Procesos	Ser cortes  Capacidad de comunicación Diseñar procesos Tiempos para esperar Infraestructura física Equipos tecnológicos Nivel de higiene
				Evidencia tangible	Forma vestimenta personal

---

Nota. Elaboración propia

### **Anexo 3: Cuestionario que mide el nivel de Calidad del servicio en una municipalidad de Lambayeque**

#### **Cuestionario que mide el nivel de Calidad del servicio en una municipalidad de Lambayeque**

##### **Aplicado al personal administrativo de la Municipalidad**

Agradecemos por su participación en la presente investigación que tiene como objetivo principal Proponer un Plan de Gestión del Talento Humano para mejorar la calidad de servicio del personal administrativo de una municipalidad de Lambayeque. Por favor, responder las siguientes interrogantes y marcar la opción como alternativa que considera que se adecua a su percepción.

La información que se recopila será reservada y confidencial, solamente se usará exclusivamente para los objetivos y fines de la presente investigación.

Muchas Gracias.

<b>Criterio de valoración</b>	<b>Valor</b>
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

#### **Sexo**

1. Masculino
2. Femenino
- 3.

#### **Edad**

1. 18 a 29
2. 30 a 39
3. 40 a 49
4. 50 a 59
5. 60 a más

#### **Nivel educativo**

1. Primaria completa
2. Secundaria completa
3. Superior técnico (a)
4. Superior universitario completo
5. Post grado

#### **Cargo que desempeña**

---

N°	Pregunta	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>Dimensión: Personas</b>						
1	¿Cuándo atienden a los usuarios y prometen algo ¿Lo cumplen?					
2	¿Cuándo están atendiendo a los usuarios y se presentan un problema en la atención, los solucionan de forma inmediata y con sinceridad?					
3	¿Los conocimientos adquiridos les permite brinda un servicio municipal confiable y de calidad?					
4	¿Considera en general que la actitud del personal que atienden a los usuarios, generan confianza?					
5	¿Atención que brinda a los usuarios es rápida y responden de forma inmediata las solicitudes?					
6	¿El personal que atienden a los usuarios logran responder en el tiempo correspondiente a los usuarios?					
7	¿Conocen los procedimientos para atender en los servicios municipales y le permite ser empático con los usuarios?					
8	¿Considera que el personal que atienden los servicios municipales son cortés con los usuarios?					
9	¿En el proceso de atención a los usuarios en la municipalidad, el personal es asertivo en la comunicación?					
<b>Dimensión procesos</b>						
10	¿Conoce sobre la políticas y procesos de la organización de los servicios que brinda la municipalidad?					
11	¿Cuándo están atendiendo a los usuarios, explican con detalle el proceso que siguen en cada uno de los servicios?					
12	¿Existe en la municipalidad un sistema de control de los tiempos de espera por cada servicio que se brinda a los usuarios?					
13	¿La atención que realizan por los servicios municipales, lo realizan en el tiempo correspondiente?					
<b>Dimensión evidencia tangible</b>						
14	¿Considera que las instalaciones o infraestructura para brindar los servicios municipales es adecuado?					
15	¿Los equipos que utilizan para brindar los servicios municipales son modernos o actuales?					
16	¿El personal de mantenimiento e higiene de la municipalidad realiza su labor de forma frecuente y adecuado?					
17	¿Considera que la vestimenta que utilizan para brindar el servicio municipal es el más adecuado que genera buena apariencia?					

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>N° de ítem's</b>	<b>Escala</b>
Personas	Actitud del personal	1,2	Nunca 1
	Confiabilidad y fiabilidad	3,4	Casi nunca 2
	Capacidad para responder	5,6	A veces 3
	Generar empatía	7	Casi siempre 4
	Ser cortés	8	Siempre 5
	Capacidad de comunicación	9	
Procesos	Diseñar procesos	10,11	
	Tiempos para esperar	12,13	
Evidencia a nivel tangible	Infraestructura física	14	
	Equipos tecnológicos	15	
	Nivel de higiene	16	
	Forma vestimenta personal	17	



## **Anexo 4: Cuestionario que mide el nivel de Calidad del servicio en una municipalidad de Lambayeque**

### **Cuestionario que mide el nivel de Calidad del servicio en una municipalidad de Lambayeque**

#### **Aplicado a usuarios que usan los servicios de la Municipalidad**

Agradecemos por su participación en la presente investigación que tiene como objetivo principal Proponer un Plan de Gestión del Talento Humano para mejorar la calidad de servicio del personal administrativo de una municipalidad de Lambayeque. Por favor, responder las siguientes interrogantes y marcar la opción como alternativa que considera que se adecua a su percepción.

La información que se recopila será reservada y confidencial, solamente se usará exclusivamente para los objetivos y fines de la presente investigación.

Muchas Gracias.

<b>Criterio de valoración</b>	<b>Valor</b>
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

#### **DATOS GENETALES**

##### **Sexo**

4. Masculino
5. Femenino
- 6.

##### **Edad**

6. 18 a 29
7. 30 a 39
8. 40 a 49
9. 50 a 59
- 10.60 a más

##### **Nivel educativo**

6. Primaria completa
7. Secundaria completa
8. Superior técnico (a)
9. Superior universitario completo
10. Post grado

## Profesión

N°	Pregunta	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>Dimensión: Personas</b>						
1	¿Cuándo acceden a un servicio y le prometen hacer algo ¿Lo cumplen?					
2	¿Cuándo tienen problemas en la atención de un servicio municipal, son sinceros y solucionan de forma inmediata?					
3	¿Considera que los conocimientos adquiridos del personal permiten tener un servicio municipal confiable y de calidad?					
4	¿La actitud que asume el personal municipal brinda confianza?					
5	¿El personal atienden de forma rápida solicitudes de los usuarios?					
6	¿El personal responde inmediatamente a las preguntas de los usuarios?					
7	¿Los procedimientos que utiliza el personal para atender los servicios municipales permite ser empático con los usuarios?					
8	¿El personal que atienden los servicios municipales son cortés con los usuarios?					
9	¿En el proceso de atención a los usuarios en la municipalidad, el personal es asertivo en la comunicación?					
<b>Dimensión procesos</b>						
10	¿Conoce sobre la políticas y procesos de la organización de los servicios que brinda la municipalidad?					
11	¿El personal de la municipalidad explica con detalle el proceso que siguen en cada uno de los servicios que brinda?					
12	¿Considera que los tiempos de espera por los servicios que brindan están controlados de forma adecuada?					
13	¿La atención por el servicio que brinda, lo realiza en el tiempo indicado?					
<b>Dimensión evidencia tangible</b>						
14	¿Las instalaciones de la municipalidad son atractivos?					
15	¿La municipalidad tiene equipos actuales o de apariencia modernos?					
16	¿La municipalidad tiene una higiene y mantenimiento adecuado de los muebles, equipos e instalaciones?					
17	¿La apariencia el personal en la municipalidad es pulcro?					

# ANEXO 5: Ficha de validación por Juicio de Expertos

## Ficha N° 1: Experto Richard Iván Montenegro Gálvez



### FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Plan de gestión del talento humano para mejorar la calidad de servicio del personal administrativo de una municipalidad de Lambayeque

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	CRITERIOS DE EVALUACIÓN										OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)				
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Calidad del servicio	Personas	Actitud personal	¿Cuándo acceden a un servicio y le prometen hacer algo ¿Lo cumplen? ¿Cuándo tienen problemas en la atención de un servicio municipal, son sinceros y solucionan de forma inmediata ¿Considera que los conocimientos adquiridos del personal permiten tener un servicio municipal confiable y de calidad? ¿La actitud que asume el personal municipal brinda confianza? ¿El personal atienden de forma rápida solicitudes de los usuarios? ¿El personal responde inmediatamente a las preguntas de los usuarios? ¿Los procedimientos que utiliza el personal para atender los servicios municipales permite ser empático con los usuarios? ¿El personal que atienden los servicios municipales son cortés con los usuarios? ¿En el proceso de atención a los usuarios en la municipalidad, el personal es asertivo en la comunicación? ¿Conoce sobre la políticas y procesos de la organización de los servicios que brinda la municipalidad? ¿El personal de la municipalidad explica con detalle el proceso que siguen en cada uno de los servicios que brinda? ¿Considera que los tiempos de espera por los servicios que brindan están controlados de forma adecuada? ¿La atención por el servicio que brinda, lo realiza en el tiempo indicado? ¿Las instalaciones de la municipalidad son atractivos? ¿La municipalidad tiene equipos actuales o de apariencia modernos? ¿La municipalidad tiene una higiene y mantenimiento adecuado de los muebles, equipos e instalaciones?	X		X		X		X		X		
				X		X		X		X		X		
				X		X		X		X		X		
				X		X		X		X		X		
				X		X		X		X		X		
				X		X		X		X		X		
				X		X		X		X		X		
				X		X		X		X		X		
				X		X		X		X		X		
				X		X		X		X		X		
Evidencia a nivel	Procesos	Infraestructura física	Equipos tecnológicos	Nivel de higiene	X		X		X		X			
					X		X		X		X			



## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Plan de gestión del talento humano para mejorar la calidad de servicio del personal administrativo de una municipalidad de Lambayeque

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario que mide el nivel de Calidad del servicio en una municipalidad de Lambayeque

### 3. TESISISTA:

Br. Torres Vilchez, Homero

### 4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 13 de Junio del 2022



Richard Juan Montenegro Gálvez  
ABOGADO  
Reg. ICAL. N° 7513  
Firma/DNI: 46375131  
EXPERTO



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **MONTENEGRO GALVEZ**  
Nombres **RICHARD IVAN**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Número de Documento de Identidad **46375131**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**  
Rector **TANTALEAN RODRIGUEZ JEANNETTE CECILIA**  
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**  
Fecha de Expedición **11/04/22**  
Resolución/Acta **0169-2022-UCV**  
Diploma **052-156597**  
Fecha Matrícula **09/10/2017**  
Fecha Egreso **08/03/2019**

Fecha de emisión de la constancia:  
13 de Junio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000778066

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA  
JEFA  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 13/06/2022 22:59:08-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

# FICHA N° 2: Experto Luis Arturo Montenegro Camacho



## FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Plan de gestión del talento humano para mejorar la calidad de servicio del personal administrativo de una municipalidad de Lambayeque

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN INDICADOR	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL ÍTEM	RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)	SI	NO	SI	
Calidad del servicio	Personas	Actitud personal	¿Cuándo acceden a un servicio y le prometen hacer algo ¿Lo cumplen? ¿Cuándo tienen problemas en la atención de un servicio municipal, son sinceros y solucionan de forma inmediata? ¿Considera que los conocimientos adquiridos del personal permiten tener un servicio municipal confiable y de calidad? ¿La actitud que asume el personal municipal brinda confianza? ¿El personal atienden de forma rápida solicitudes de los usuarios? ¿El personal responde inmediatamente a las preguntas de los usuarios? ¿Los procedimientos que utiliza el personal para atender los servicios municipales permite ser empático con los usuarios? ¿El personal que atienden los servicios municipales son cortés con los usuarios? ¿En el proceso de atención a los usuarios en la municipalidad, el personal es asertivo en la comunicación? ¿Conoce sobre la políticas y procesos de la organización de los servicios que brinda la municipalidad? ¿El personal de la municipalidad explica con detalle el proceso que siguen en cada uno de los servicios que brinda? ¿Considera que los tiempos de espera por los servicios que brindan están controlados de forma adecuada? ¿La atención por el servicio que brinda, lo realiza en el tiempo indicado? ¿Las instalaciones de la municipalidad son atractivos? ¿La municipalidad tiene equipos actuales o de apariencia modernos?	X		X		X		
				X		X		X		
				X		X		X		
				X		X		X		
				X		X		X		
				X		X		X		
				X		X		X		
				X		X		X		
				X		X		X		
				X		X		X		
				X		X		X		
				X		X		X		
				Procesos	Diseñar procesos	Tiempos para esperar		X		X
X		X						X		
Evidencia	Infraestructura física	Equipos tecnológicos		X		X		X		
				X		X		X		



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

	Nivel de higiene	¿La municipalidad tiene una higiene y mantenimiento adecuado de los muebles, equipos e instalaciones?	X	X	X	X	X	X	
	Forma vestimenta personal	¿La apariencia el personal en la municipalidad es pulcro?	X	X	X	X	X	X	

Grado y Nombre del Experto: **Dr. Luis Arturo Montenegro Camacho**

Firma del experto :

DNI. 16641200

  
Luis Arturo Montenegro Camacho  
U.C. ESTADÍSTICA  
M.C. INVESTIGACIÓN  
DR. EDUCACIÓN  
COESP 202

EXPERTO EVALUADOR



## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Plan de gestión del talento humano para mejorar la calidad de servicio del personal administrativo de una municipalidad de Lambayeque

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Calidad del servicio en una municipalidad de Lambayeque

### 3. TESISISTA:

Br. Torres Vilchez, Homero

### 4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 23 de mayo de 2022



Luis Arturo Montenegro Camacho  
LIC. ESTADÍSTICA  
MG. INVESTIGACIÓN  
DR. EDUCACIÓN  
CDESPE 202

---

Firma/ DNI. 16641200  
Dr. Luis Arturo Montenegro Camacho  
EXPERTO



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **MONTENEGRO CAMACHO**  
Nombres **LUIS ARTURO**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **16641200**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**  
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**  
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**  
Denominación **DOCTOR EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION**  
Fecha de Expedición **29/12/17**  
Resolución/Acta **0422-2017-UCV**  
Diploma **052-023316**  
Fecha Matrícula **05/01/2013**  
Fecha Egreso **31/12/2014**

Fecha de emisión de la constancia:  
06 de Junio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000768151

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA  
JEFA  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 06/06/2022 22:37:34-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

	Nivel de higiene	¿La municipalidad tiene una higiene y mantenimiento adecuado de los muebles, equipos e instalaciones?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Forma vestimenta personal	¿La apariencia el personal en la municipalidad es pulcro?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Grado y Nombre del Experto: **Dr. Luis Montenegro Camacho**

DNI. 16672474

Firma del experto :

Dr. Luis Montenegro Camacho

DNI. 16672474

EXPERTO EVALUADOR

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Plan de gestión del talento humano para mejorar la calidad de servicio del personal administrativo de una municipalidad de Lambayeque

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Calidad del servicio en una municipalidad de Lambayeque

### 3. TESISISTA:

Br. Torres Vílchez, Homero

### 4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 23 de mayo de 2022



---

Firma/DNI16672474  
EXPERTO  
Dr. Luis Montenegro Camacho



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **MONTENEGRO CAMACHO**  
Nombres **LUIS**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **16672474**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**  
Rector **ORBEGOSO VENEGAS BRIJALDO SIGIFREDO**  
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**  
Decano **MOYA RONDO RAFAEL MARTIN**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**  
Denominación **DOCTOR EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION**  
Fecha de Expedición **17/06/2014**  
Resolución/Acta **0742-2014-UCV**  
Diploma **A1670953**  
Fecha Matrícula **Sin información (\*\*\*\*)**  
Fecha Egreso **Sin información (\*\*\*\*)**

Fecha de emisión de la constancia:  
06 de Junio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000768138

**JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA**  
JEFA  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.

Fecha: 06/06/2022 22:31:27-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(\*\*\*\*) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe>

## **Anexo 6: Propuesta**

**1. Título:** Plan de gestión del talento humano para mejorar la calidad de servicio que brinda el personal administrativo en una municipalidad de Lambayeque

### **2. Justificación**

De acuerdo a los resultados en la presente investigación, se consta que existe un impacto de la GTH en la mejora de la calidad del servicio que realiza el personal administrativo de la municipalidad; en ese sentido, se observó que la GTH en general es bajo y con relación a las personas que brindan el servicio, el proceso para brindar el servicio y el uso de equipos o evidencia tangibles, ha obtenido una valoración baja.

El rol de la municipalidad es que, a través del personal, brinde un servicio municipal de calidad, con el fin de satisfacer las expectativas de los usuarios, quienes buscan encontrar una orientación o solución a sus requerimientos; de esta manera, la municipalidad logra sus objetivos y metas planificadas, además que permite generar un nivel de perspectiva futura al lograr beneficiar a los usuarios.

En la propuesta se ha incluido algunas dimensiones o elementos que se debe considerar, como son: incorporar y colocar personal, recomposición al personal, formación y desarrollo del personal, retención y evaluación del personal, estas dimensiones van permitir que el personal administrativo de la municipalidad logres brindar un servicio municipal de calidad.

### **3. Objetivos**

#### **Objetivo general**

Elaborar un plan de gestión del talento humano para mejorar la calidad de servicio que brinda el personal administrativo en una municipalidad de Lambayeque

#### **Objetivos específicos**

Determinar los procesos incorporación del personal administrativo para brindar un servicio municipal de calidad.

Establecer los criterios para la colocación del personal administrativo en los servicios que brinda la municipalidad

Determinar las recompensas que se brindará al personal administrativo para brindar un servicio de calidad municipal

Establecer un plan de capacitación y formación para el personal administrativo que permita lograr un servicio municipal de calidad

Establecer las estrategias para retener al personal administrativo que permite obtener un servicio municipal de calidad

Identificar las estrategias para la supervisión del personal administrativo que brinda servicio municipal

#### **4. Plan de acción de GTH**

##### **4.1.1. Procesos de incorporación de nuevo talento**

El proceso de incorporación de nuevo talento está conformado por dos el primero por el reclutamiento y la selección del personal que se desea incorporar al trabajo de la municipalidad

##### **4.1.2. Reclutamiento**

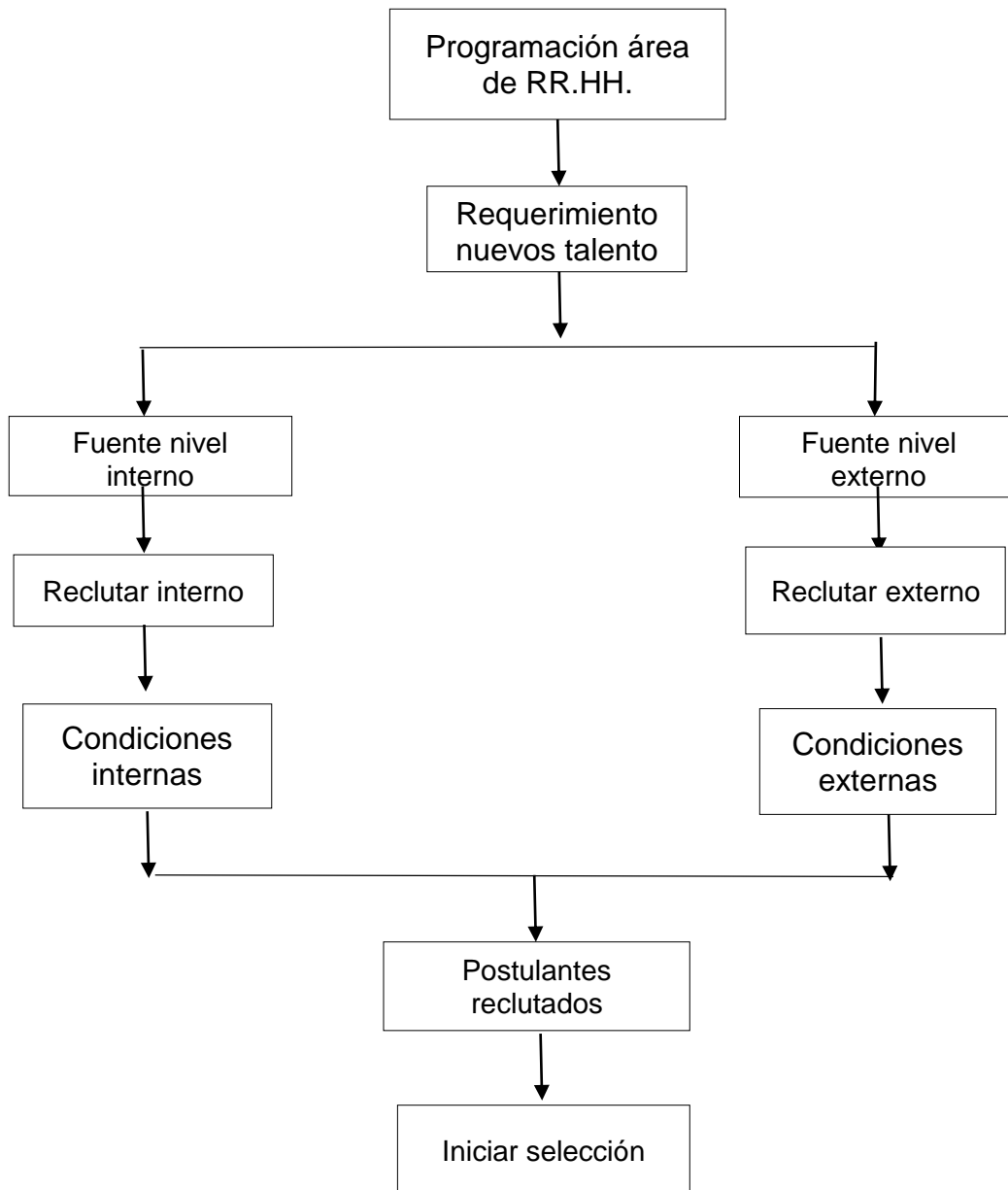
Este es un proceso para incorporar personal o nuevo talento para atender a los usuarios en los diversos servicios municipales. El área de recursos humanos de la municipalidad establecerá comunicación con el mercado laboral a nivel interno y externo; esto permite entrar en contacto con el propio personal que labora en la municipalidad y desea postular al puesto requerido o se busca en el mercado externo nuevos talentos que reúnan las condiciones para el puesto requerido.

Para hacer el reclutamiento se debe definir el perfil requerido para la vacante o puesto de trabajo que requiere la municipalidad, luego realizar la convocatoria, debe incluir un resumen del perfil del talento que se requiere, establecer los requisitos para los que desean postular; luego se va depurando la cantidad de



participantes según el perfil y requisito deseado, de esa forma se evita revisar los expedientes que no tienen los requisitos exigidos

En la siguiente figura se establece el procedimiento para el reclutamiento

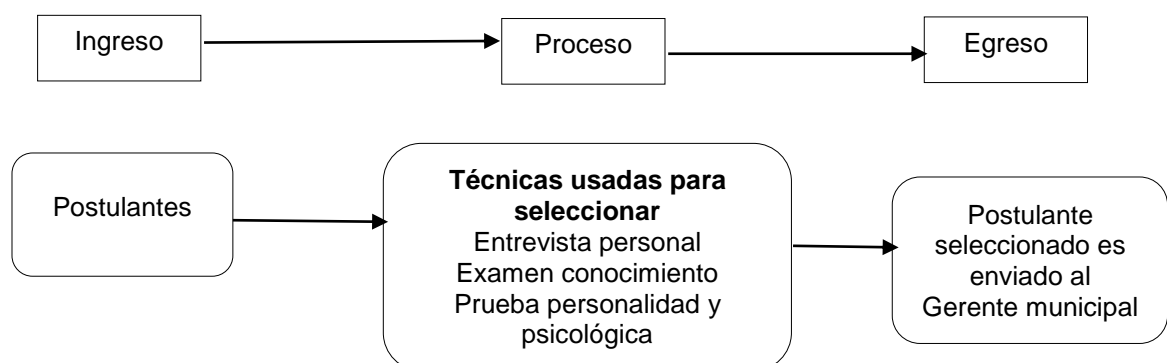


Las acciones que se deben considerar para el reclutamiento del personal administrativo para brindar servicio de calidad municipal, son:

ACCIÓN	DETALLE DE LA ACCIÓN	RESPONSABLES
Definir requerimiento de nuevo talento	Recoger los requerimientos de las áreas del personal administrativo para definir vacantes y contrataciones.	Gerente municipal
Identificar la vacante o puesto de trabajo solicitado en el municipio	Con el personal interno, cubrir las vacantes que requieran a nivel del personal administrativo	Gerente municipal
Establecer un formato para captar nuevo talento	Registrar en el formato todos los datos solicitados para captar nuevo talento humano.	Unidad de Gestión de RR.HH.
Recibir y revisar formatos por la convocatoria requerida	Recoger los formatos y revisar si cumplen con los requisitos solicitados.	Unidad de Gestión de RR.HH.
Evaluación de solicitantes r	Verificar los datos del postulante si cumplen son los requisitos para la vacante solicitada.	Unidad de Gestión de RR.HH.
Iniciar proceso de convocación y publicidad	Responsable da por iniciada la convocatoria para realizar la publicidad en la búsqueda de nuevo talento.	Gerente municipal
Recibir expedientes presentados	Se recoge los expedientes de los postulantes que participan en la convocatoria.	Unidad de Gestión de RR.HH.
Otorgar responsabilidades	El responsable, delega responsabilidades para seleccionar personal	Gerente municipal

#### 4.1.3. Seleccionar

El propósito es escoger entre varios postulantes a la vacante requerida a la persona que reúna los requisitos y condiciones que se ha solicitado para el puesto de trabajo. Este proceso se realiza utilizando criterios de selección que con anterioridad se han definido; se requiere información personal y laboral de los postulantes internos y externos. En el siguiente esquema se define el proceso de selección



## 4.2. Captación personal

El proceso de captar persona implica elementos como la inducción, definición de puesto de trabajo y evaluación.

La inducción es un proceso que permite conocer la institución, lograr actualizar la labor del personal y equipo en temas relacionados con la función asignada, estrategias, políticas institucionales, organización, entre otras. Todo personal que ingrese a la municipalidad debe ser partícipe de esta inducción, para que este informado de forma adecuada y poder realizar su labor. Esta acción es frecuente, se realiza dentro de los cinco días que se realiza el contrato y debe durar aproximadamente una hora

<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
Definir programa de inducción y re inducción	Elaborar un programa de inducción y re inducción con sus respectivas cronogramas para el personal administrativo de la municipalidad	Gerente municipal
Presentar a la institución municipal	Se ejecuta una presentación sobre la municipalidad, proporcionando información básica para conocimiento del personal nuevo y antiguo, se identifica la estructura orgánica municipal, normas, procedimientos, finalidad y demás aspectos relacionados con la municipalidad	Jefe Unidad de gestión de RR.HH.
Presentación al personal que labora en la municipalidad	Se realiza un recorrido por toda la municipalidad para presentar a los equipos de trabajo por áreas o unidades, así como dar a conocer sobre la infraestructura municipal	Jefe Unidad de gestión de RR.HH.
Entrega y ubicación en puesto laboral	Mostar al personal nuevo, el lugar donde va trabajar, cuáles son las herramientas y recursos que va usar, equipos tecnológicos, se le asigna un email (si se requiere) y los contactos con su jefe inmediato y otros que tienen relación con su labor	Jefe Unidad de gestión de RR.HH.

Entrega de documentación	Se entre el Manual de Organización y Funciones, normas legales que rige su labor y la municipalidad	Jefe Unidad de gestión de RR.HH.
Acompañamiento	Se establece un nivel de acompañamiento hasta que se familiarice con la labor que va realizar	Jefe Unidad de gestión de RR.HH.
Relaciones	Será incorporado en las reuniones de trabajo, socialización y otros que organiza la municipalidad	Jefe Unidad de gestión de RR.HH.
Evaluación inducción	Se le entrega un formato para conocer su opinión sobre el proceso de inducción y de esa forma retroalimentar para mejorar el programa.	Jefe Unidad de gestión de RR.HH.

#### **4.3. Capacitación o formación personal**

El fin es sensibilizar, instruir, guiar y cambiar conductas del personal administrativo para incrementar la calidad del servicio municipal

Las acciones de capacitación, además de proporcionar conocimientos, habilidades y destrezas a través de los manuales de procedimientos y funciones, política institucional, niveles de seguridad u otros, se debe concentrar en fortalecer las relaciones personales internas y con los usuarios a nivel teórico y práctico

La capacitación del personal de administración debe involucrar al jefe de la Unidad de Gestión de RR.HH. y al Gerente municipal; estas deben estar orientadas a brindar capacitación frecuente y diario; antes de iniciar la labor deben brindar información para recordar el rol que tienen y la forma de atender a los usuarios, máximo 5 minutos. Debe instituirse como obligatorio que todo el personal administrativo debe estar presente en esto 5 minutos de charlas.

Los planes de capacitación deben realizar en el transcurso del año y según las necesidades de capacitación del personal administrativo. Para que la municipalidad realice estas capacitaciones, deben establecer alianzas o convenios con otras entidades privadas con la intención de disminuir los costos; estos planes de capacitación deben incluir especializaciones, diplomados e incluso maestrías

para los que requieran. Se debe establecer un contrato con el personal administrativo que luego de ser capacitado, debe aplicar el conocimiento en la municipalidad, caso contrario que busque otras opciones, deben devolver el costo de la capacitación.

Para la capacitación es fundamental aplicar un breve diagnóstico de necesidades de capacitación, elaborar una base de datos para registrar los requerimientos de capacitación de cada personal administrativo. Además que se deben analizar varios factores para ejecutar la capacitación, como:

- 1) Análisis organizacional, se identifica en lugar para ejecutar la capacitación
- 2) Análisis de las tareas, se evalúa el impacto o relevancia que tienen las funciones y actividades asignadas, nivel de desempeño y competencias para realizar las tareas o funciones
- 3) Análisis del personal, proceso de selección del personal que requiere la capacitación y la modalidad de capacitación

#### **4.4. Supervisión y evaluación personal**

Para supervisar y evaluar al personal es importante contar con un instrumento con el cual se mide el cumplimiento que logra el personal en sus actividades en la municipalidad, así se sabrá los resultados de cada personal administrativo, responsable de brindar servicio municipal a los usuarios.

La supervisión y evaluación es continúa, debe ser programada para estimular y medir internamente al personal, mejorando la aptitud del personal administrativo, fijando metas, indicadores y objetivos que puedan ser medidos. Es fundamental tener en cuenta los siguientes elementos: tener conocimiento del puesto de trabajo, nivel de calidad de la labor que ejecuta, relación e integración del personal, estabilidad emocional y mental, capacidad de análisis y síntesis, buena relación con los usuarios, entre otros.

A continuación, se propone el siguiente formato para supervisar y evaluar:

**Formato para supervisar y evaluar al personal administrativo que brinda servicio municipal**

Área de servicio/Dpto						
Puesto de trabajo						
Responsable evaluación						
Fecha evaluación:						
Puesto a evaluar desempeño	Muy bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy alto	Puntaje
	1	2	3	4	5	
<b>Resultados</b>						
termina su labor de forma oportuna y eficiente						
Cumple con lo encomendado o tareas asignadas						
Desarrolla un trabajo adecuado						
<b>Exactitud y calidad en el trabajo</b>						
Existe coherencia entre el trabajo encomendado y el realizado						
Nivel de perfección y eficiencia en el trabajo						
Usa destrezas y habilidades y conocimientos requeridos en su labor						
Utiliza de forma racional los recursos						
No es necesario supervisarlos						
Es profesional en su labor						
Conoce las herramientas que es para su labor						
<b>Relaciones</b>						
Es cortés con sus compañeros de trabajo						
Orienta a sus compañeros						
Evita conflictos internos						
Tiene una comunicación asertiva con los usuarios						
<b>Toma de iniciativa</b>						
Propone nuevas ideas para mejorar el trabajo						
es asequible al cambio						
Evita las dificultades con eficiencia						
Responde con eficiencia ante los problemas						
<b>Equipo de trabajo</b>						
Se integra con facilidad al equipo						
Asume inmediatamente los objetivos institucionales y de equipo						
<b>Organización</b>						
Planifica siempre sus acciones diarias						
Tiene en cuenta las metas y objetivos institucionales						
Se esfuerza para lograr las metas						
<b>Atención a los usuarios</b>						
Es eficiente con su relación con los usuarios						
Genera confianza al realizar la atención						
Atiende en el tiempo deseado						
Genera empatía						
<b>Puntaje total</b>						

**Firma del responsable de evaluación**

**Comentarios:**

# ANEXO 7: Ficha de validación por Juicio de Expertos de Propuestas

## Ficha N° 1: Experto Richard Iván Montenegro Gálvez

**POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

VALIDACIÓN DE PROPUESTA  
(JUICIO DE EXPERTOS)

### FICHA DE EVALUACIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN UNA MUNICIPALIDAD DE LAMBAYEQUE.

Yo, **MONTENEGRO GALVEZ RICHARD IVAN** identificado con DNI N°**46375131** con Grado Académico de **MAESTRO** en la Universidad UCV con código de inscripción en SUNEDU N° **0000778066**

Hago constar que he leído y revisado la propuesta **Plan de gestión del talento humano para mejorar la calidad de servicio del personal administrativo de una municipalidad de Lambayeque** correspondientes a la Tesis Homero Torres Vílchez, de la Maestría en **Gestión Pública** de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura

Título, Justificación, Objetivos, Plan de acción de GTH, Plan de acción de GTH, Capacitación o formación persona, Supervisión y evaluación personal

La propuesta corresponde a la tesis: **"Plan de gestión del talento humano para mejorar la calidad de servicio del personal administrativo de una municipalidad de Lambayeque"**.

#### a. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	x		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	x		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	x		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	x		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	x		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	x		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	x		



**b. Pertinencia con la aplicación**

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	X		
2	Soluciona el problema de la investigación	X		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	X		
4	Es viable en sus aplicación	X		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	X		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

**c. DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO: presenta pertinencia con la investigación y pertinencia con la aplicación**

OBSERVACIONES:.....  
.....

Chiclayo, 11 de Julio del 2022.  
Mg. MONTENEGRO GALVEZ RICHARD IVAN Código de registro L 0000778066 Centro de labores: UGEL FERREÑAFE .N° de celular: 976509272



Richard Ivan Montenegro Galvez  
ABOGADO  
Reg. ICAJ. N° 7913

---

Mg. MONTENEGRO GALVEZ RICHARD IVAN  
DNI. 46375131  
EXPERTO

## FICHA N° 2: Experto Luis Arturo Montenegro Camacho



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

VALIDACIÓN DE PROPUESTA  
(JUICIO DE EXPERTOS)

### FICHA DE EVALUACIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN UNA MUNICIPALIDAD DE LAMBAYEQUE.

Yo, **MONTENEGRO CAMACHO LUIS ARTURO** identificado con DNI N°**16641200** con Grado Académico de **DOCTOR** en la Universidad UCV con código de inscripción en SUNEDU N° **0000768151**

Hago constar que he leído y revisado la propuesta **Plan de gestión del talento humano para mejorar la calidad de servicio del personal administrativo de una municipalidad de Lambayeque** correspondientes a la Tesis Homero Torres Vilchez, de la Maestría en **Gestión Pública** de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura

Título, Justificación, Objetivos, Plan de acción de GTH, Plan de acción de GTH, Capacitación o formación persona, Supervisión y evaluación personal

La propuesta corresponde a la tesis: **"Plan de gestión del talento humano para mejorar la calidad de servicio del personal administrativo de una municipalidad de Lambayeque"**.

#### a. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	x		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	x		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	x		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	x		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	x		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	x		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	x		

**b. Pertinencia con la aplicación**

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	x		
2	Soluciona el problema de la investigación	x		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	x		
4	Es viable en sus aplicación	x		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	x		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

**c. DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO: presenta pertinencia con la investigación y pertinencia con la aplicación**

OBSERVACIONES:.....  
.....

Chiclayo, 11 de Julio del 2022.

Dr. **MONTENEGRO CAMACHOLUIS ARTURO** Código de registro de **0000768151** Centro de labores: UCV .N° de celular: 979599638



Luis Arturo Montenegro Camacho  
LIC. EN INVESTIGACIÓN  
EN EDUCACIÓN  
COESP. 242

---

**Dr. MONTENEGRO CAMACHOLUIS ARTURO**  
**DNI. 16641200**  
**EXPERTO**

## Ficha N° 3: Experto Luis Montenegro Camacho



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

VALIDACIÓN DE PROPUESTA  
(JUICIO DE EXPERTOS)

### FICHA DE EVALUACIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN UNA MUNICIPALIDAD DE LAMBAYEQUE.

Yo, **MONTENEGRO CAMACHO LUIS** identificado con DNI N°**16672474** con Grado Académico de **DOCTOR** en la Universidad UCV con código de inscripción en SUNEDU N° **0000768138**

Hago constar que he leído y revisado la propuesta **Plan de gestión del talento humano para mejorar la calidad de servicio del personal administrativo de una municipalidad de Lambayeque** correspondientes a la Tesis Homero Torres Vilchez, de la Maestría en **Gestión Pública** de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura

Título, Justificación, Objetivos, Plan de acción de GTH, Plan de acción de GTH, Capacitación o formación persona, Supervisión y evaluación personal

La propuesta corresponde a la tesis: "**Plan de gestión del talento humano para mejorar la calidad de servicio del personal administrativo de una municipalidad de Lambayeque**".

#### a. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	x		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	x		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	x		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	x		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	x		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	x		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	x		

**b. Pertinencia con la aplicación**

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	x		
2	Soluciona el problema de la investigación	x		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	x		
4	Es viable en sus aplicación	x		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	x		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

**c. DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO: presenta pertinencia con la investigación y pertinencia con la aplicación**

OBSERVACIONES:.....  
.....

Chiclayo, 11 de Julio del 2022.

Dr. MONTENEGRO CAMACHOLUIS ARTURO Código de registro 0000768138 Centro de labores: UCV .N° de celular: 9495311920



-----  
Dr. MONTENEGRO CAMACHO LUIS  
DNI. 16672474  
EXPERTO