

UNIVERSIDAD GARCILASO DE LA VEGA

NUEVOS TIEMPOS, NUEVAS IDEAS

ESCUELA DE POSGRADO
Dr. "Luis Claudio Cervantes Liñán"



MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

TESIS

**LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD
DE SERVICIO EN LOS TRABAJADORES DE LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAURA**

PRESENTADO POR:
FRANCISCO VALDEZ ARROYO.

PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

Asesor:
DR. JULIO PRÍNCIPE LÓPEZ

Setiembre-2018.

DEDICATORIA

A mi querida madre Eloisa Arroyo Ibarra, a mi padre Leonardo Valdez Carrera, en forma especial a mi hermana Justina Jiménez Arroyo, quien siempre me alentó a lograr mis objetivos a mis hijos Nasri, Luis Enrique, que son mi fuerza, a mi Sra. Katerin por su comprensión y apoyo.

Francisco Valdez Arroyo

AGRADECIMIENTO

A todos los docentes de la escuela postgrado, en forma especial al Dr: Julio Príncipe López por su invaluable apoyo.

Francisco Valdez Arroyo

ÍNDICE

DIDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	ix
ABSTRACT.	x
INTRODUCCIÓN.	xi

CAPITULO I

FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN.

1.1- MARCO HISTÓRICO.	13
1.2.- MARCO TEÓRICO	18
1.3.- INVESTIGACIONES	25
1.4.- MARCO CONCEPTUAL	27

CAPÍTULO II

EL PROBLEMA, OBJETIVOS, HIPÓTESIS Y VARIABLES.

2.1.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

2.1.1.- Descripción de la realidad problemática.	30
2.1.2.- Antecedentes teóricos.	32
2.1.3.- Definición del problema	33

2.2.- FINALIDAD Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

2.2.1.- Finalidad.	34
2.2.2.- Objetivo general y específicos.	34

2.2.3.- Delimitación del estudio.	35
2.2.4.- Justificación e importancia del estudio.	35

2.3.- HIPÓTESIS Y VARIABLES.

2.3.1.- Supuestos teóricos.	36
2.3.2.- Hipótesis Principal y específicos.	37
2.3.3.- Variables e indicadores.	37

CAPÍTULO III

MÉTODO, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.

3.1.- Población y muestra.	39
3.2.- Diseño (s) a utilizados en el estudio.	40
3.3.- Técnica (s) e instrumento (s) de recolección y datos.	40
3.4.- Procesamiento de datos.	42

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.

4.1.- Presentación de resultados.	43
4.2.- Contrastación de hipótesis.	59
4.3.- Discusión de Resultados.	65

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

5.1.- Conclusiones.	67
5.2.- Recomendaciones.	69

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

70

ANEXOS

73

a) Instrumentos de recolección de datos

b) Matriz de coherencia interna

79

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Genero de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huaura	43
Tabla 2. Edad de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huaura	44
Tabla 3. Grado académico de trabajadores de la municipalidad provincial de Huaura.	45
Tabla 4. Condición laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huaura.	46
Tabla 5. Genero de los usuarios de la municipalidad provincial de Huaura	47
Tabla 6. Edad de los usuarios de la municipalidad provincial de Huaura	48
Tabla 7. Conocimiento de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huaura.	49
Tabla 8. Habilidad de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huaura	50
Tabla 9. Juicio de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huaura	51
Tabla 10. Actitud de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huaura	52
Tabla 11. Elemento tangible	53
Tabla 12. Fiabilidad	55
Tabla 13. Capacidad de respuesta	56
Tabla 14. Seguridad	57
Tabla 15. Empatía	57
Tabla 16. Pruebas de normalidad	59
Tabla 17. Correlación Rho Spearman entre la gestión del talento humano y la Calidad de servicio en la municipalidad provincial de Huaura.	60
Tabla 18. Correlación Rho Spearman entre el conocimiento y la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Huaura.	61
Tabla 19. Correlación Rho Spearman entre la habilidad y la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Huaura.	62
Tabla 20. Correlación Rho Spearman entre el juicio y la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Huaura.	63
Tabla 21. Correlación Rho Spearman entre la actitud y la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Huaura.	64

ÍNDICES DE FIGURAS

Figura 1. Genero de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huaura	43
Figura 2. Edad de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huaura	44
Figura 3. Grado académico de trabajadores de la municipalidad provincial de Huaura	45
Figura 4. Condición laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huaura.	46
Figura 5. Genero de los usuarios de la municipalidad provincial de Huaura	47
Figura 6. Edad de los usuarios de la municipalidad provincial de Huaura	48
Figura 7. Conocimiento de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huaura	49
Figura 8. Habilidad de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huaura	51
Figura 9. Juicio de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huaura	52
Figura 10. Actitud de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huaura	53
Figura 11. Elementos tangibles	54
Figura 12. Fiabilidad	55
Figura 13. Capacidad de respuesta	56
Figura 14. Seguridad	57
Figura 15. Empatía	58

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general determinar la influencia de la gestión del talento humano en la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura. La metodología fue de diseño no experimental, transversal, correlacional causal. La población fue de 446 trabajadores y 3241 usuarios; y la muestra fue de 216 trabajadores y 344 usuarios. Se utilizó la técnica de la encuesta y de instrumentos dos cuestionarios. La validación de los cuestionarios se realizó con la prueba estadística de Kaiser-Meyer-Olkin y la prueba de esfericidad de Bartlett. La confiabilidad se realizó a través del Alfa de Cronbach (0,851;0,820). Los resultados respecto a la gestión del talento humano señalan, que el 83,8% de los trabajadores manifestaron que la municipalidad no se preocupa para que el personal tenga los conocimientos técnicos y administrativos para desempeñar con éxito las actividades laborales, el 72,2% manifestó que en la municipalidad no se permite definir las prioridades antes de actuar, el 65,3% mencionaron que en la municipalidad no se propicia un ambiente para que el personal sea un agente de cambio que permita mejorar los servicios a los usuarios. Respecto a la variable calidad de servicio, el 39,2% mencionaron que la municipalidad no cumple con brindar el servicio en el tiempo establecido, el 39,2% mencionaron que el personal de la municipalidad no tiene conocimientos suficientes para dar respuesta a las preguntas del usuario. Se utilizó la Prueba Rho de Spearman. Con un nivel de significancia $p = 0,000 < 0,05$ y una correlación positiva fuerte $r = 0,494$, se concluye que la gestión del talento

humano influye significativamente en la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura.

Palabras clave: conocimiento, habilidad, actitud, fiabilidad.

ABSTRACT

The general objective of the research was to determine the influence of the management of human talent on the quality of service in the workers of the Provincial Municipality of Huaura. The methodology was non-experimental, transversal, causal correlational design. The population was 446 workers and 3241 users; and the sample was of 216 workers and 344 users. We used the survey technique and instrument two questionnaires. The validation of the questionnaires was carried out with the Kaiser-Meyer-Olkin statistical test and Bartlett's sphericity test. Reliability was performed through Cronbach's alpha (0.851, 0.820). The results regarding the management of human talent indicate that 83.8% of workers said that the municipality does not care for the personnel to have the technical and administrative knowledge to successfully carry out work activities, 72.2% said that in the municipality it is not allowed to define priorities before acting, 65.3% mentioned that the municipality does not provide an environment for staff to be an agent of change to improve services to users. Regarding the quality-of-service variable, which 39.2% mentioned that the municipality does not comply with providing the service in the established time, 39.2% mentioned that the municipality's staff does not have sufficient knowledge to respond to the user questions. Spearman's Rho Test was used. With a level of significance $p = 0.000 < 0.05$ and a strong positive correlation $r = 0.494$, it is concluded that the management of human talent significantly influences the quality of service in the workers of the Provincial Municipality of Huaura.

Keywords: knowledge, skill, attitude and reliability

INTRODUCCIÓN

La Tesis intitulada Gestión del Talento Humano y la Calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad provincial de Huaura-Huacho, considero como aporte dado la importancia, y trascendencia, por cuanto la administración municipal debe incidir en forma prioritaria en lo que respecta a la calidad del servicio que presta en la parte administrativa (interna) así como en los servicios en el ámbito externo (prestación de servicios de recojo y limpieza pública, seguridad ciudadana y los proyectos de inversión).

Como el sistema de gestión del talento humano, en la administración municipal incide y repercute en la óptima calidad de servicio a favor de los clientes (usuarios) que en forma constante acude por los servicios que requieren en sus diversas modalidades, y si hablamos de calidad de servicio nos referimos a la eficiencia, eficacia y efectividad de la prestación de los servicios, donde se desarrolla en los capítulos que se indica a continuación.

En el capítulo I; se desarrolla los fundamentos teóricos de la investigación donde se incide en las investigaciones desarrolladas en el ámbito, local, nacional e internacional, y se pone énfasis en el marco teórico y conceptual.

En el capítulo II; se desarrolla el problema, los objetivos, las hipótesis y las variables en lo que respecta al tema de investigación.

En el capítulo III; se desarrolla el método, técnicas e instrumentos sobre “Gestión del talento humano y la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Huaura- Huacho.

En el capítulo IV; se desarrolla la presentación y análisis de los resultados sobre el tema de investigación gestión del talento humano y la calidad de servicio en los trabajadores de la municipalidad provincial de Huaura-Huacho.

Capítulo V: se describe las conclusiones y recomendaciones sobre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad provincial de Huaura-Huacho.

CAPÍTULO I

FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1.- MARCO HISTÓRICO

Historia de la gerencia del talento humano

Ramírez (2018) señala que el surgimiento de los departamentos responsables del recurso humano en las empresas apareció aproximadamente en el 1960 el cual fue impulsado por Elton Mayo. Desde esa fecha los trabajadores han atravesado tres etapas esenciales, las que dieron paso a enormes cambios en la Administración del Talento Humano. La primera etapa fue la industrialización clásica, donde se manifiesta las áreas de personal y después las áreas de relaciones industriales, en dicha etapa pensaban que los individuos eran generadores de esfuerzos físicos para operar las maquinas. La segunda etapa es la industrialización neoclásica, en cual surgieron las áreas de recursos humanos quien sustituía a las áreas de relaciones industriales, en esta etapa los individuos son considerados únicamente para la elaboración de labores de procedimiento, mejor dicho, individuos que prestan sus servicios. Y la tercera etapa denominada era de información, aquí se suprimen a las áreas de recursos humanos y surgen los equipos de gestión de individuos, esta fase es considerada como la más trascendental del talento humano en el interior de la empresa puesto que en dicha etapa se tenía en cuenta a los individuos como socios con habilidades para dar aportes estratégicos, tomar decisiones, lograr los frutos encomendados y mostrar un servicio que satisfaga las necesidades de los clientes y tener influencia para lograr lo propuesto por la organización.

No obstante, a lo largo del tiempo han existido distintas denominaciones respecto a los individuos dentro de las empresas, ya que en un inicio los individuos fueron catalogados elementos que recibían como medios de pago alimento y cobija, después las personas eran consideradas como un recurso a que debía ser valorado y tratado como le corresponde, sin embargo, este término no era el ideal. Entonces surgió el término capital humano, aunque dicha expresión no llenaba las expectativas y generaba diversas interpretaciones negativas ya que al denominarlo capital hacía referencia a que las personas serían vista como objetos.

A lo largo de la historia del hombre, específicamente en la edad media estaba caracterizada desestimación y la esclavitud, aquellos que eran miembros de la sociedad o herederos tenían privilegios de auto impuestos, no obstante, esta edad inaceptable dio paso al inicio del renacimiento en el cual el individuo era el personaje principal, el cual fue muy breve ya que apareció el absolutismo, en el cual nuevamente surgieron opresiones y esclavitud. En la época de la era industrial, pues en países asiáticos había términos de similitud previo a suceder en el continente europeo y en los Estados Unidos, la organización como elemento generador de rentabilidad y autoridad, no en todo aspecto, las guerras y conquistas eran prioridades. Es evidente que en un inicio los términos de “administración del personal” no eran de total entendimiento para todas las personas, aunque existieron aquellas que marcaran un antes y un después. Aunque en el siglo II A.C. o en el año de 1960, en un inicio era igual: las personas eran considerados como recurso laboral, no obstante, hasta el día de hoy es un hábito denominarlo como recurso humano. De un modo pausado y bien hecho que logró comprender que el ser humano requería de algunas condiciones laborales y allí en donde apareció la expresión relaciones industriales, esta relación entre las personas y la organización, ambos eran diferentes en términos de dominio y la necesidad de subsistir. Actualmente se aprecian los aportes de las relaciones industriales. Después prontamente surgió el Departamento del personal (término erróneo) encargado de remunerar los pagos y reunir datos esenciales de las personas, en él fueron tendencia los

archivos del personal que recaba información del estudiante en colegios y universidades.

Aun así, el término “Departamento del Personal” si bien es conceptualizado de modo erróneo, es fundamental acotar que por ningún motivo la unidad para gestionar el talento humano debe ser denominado departamento, posiblemente consista en una deficiencia hecha en la sintaxis, cuando se refiere al termino departamento debe ser relacionada a actividades operativas fundamentales en una organización.

El elemento de gestión de talento humano es muy estratégico y tiene un impacto fuerte en toda empresa, que puede ser visto como una gerencia. Continuando con el tema, la idea de seguir viendo a las personas como “recurso humano” actualmente se sigue dando, pese a que, últimamente términos como “capital humano” se introdujo como al individuo como inversión o como objeto el cual también es erróneo.

Sin embargo, como en un inicio se habló, en los últimos cincuenta años, los términos como “Talento humano”, no ha sido usada en su mayoría por personas encargadas de administrar el talento sino de gestionarlo, no se escucha expresiones de invertir en capital humano únicamente en crecer su talento, habilidades, ya que se ha comprendido que el crecimiento de las personas y a su vez también el crecimiento de la empresa. Las empresas existen para dar satisfacción a las necesidades de las personas. Por consiguiente, se puede decir que los individuos han pasado de ser peones de un tablero de ajedrez a ser quien lo lidera y gana el juego, lo cual confirma la idea excepcional del renacimiento, en el cual el hombre era considerado el protagonista, idea que surgió luego del lado oscuro de la edad media y acabó en el absolutismo, lo cual se tiene a la expectativa no acabe.

Historia de la calidad

Cruz (2017) señala que las primeras investigaciones acerca de calidad se elaboraron en el 1930 previo a la segunda guerra mundial, la calidad no se vio mejorada en aspectos fundamentales, no obstante, se elaboraron los

primeros experimentos para elevar la calidad y fueron hechos en Estados Unidos.

En 1933 ingeniero Sheward quien es considerado padre del control estadístico, empleo dicho control por vez primera con propósitos industriales; cuyo fruto fue el empleo de la estadística eficientemente con la finalidad de elevar la productividad y bajando índices de error, determinado un estudio concreto de la generación de las pérdidas.

Para el año 1939 inició la segunda guerra mundial, el control estadístico de proceso se había convertido el haz bajo la manga en la industria, y de esta manera las investigaciones industriales llevaron a los Estados Unidos a producir el primer sistema de aseguramiento de la calidad actual a nivel mundial.

Con el objetivo de aumentar los niveles de calidad se establecieron las primeras normas de calidad a nivel mundial por medio de la definición actual de aseguramiento de calidad, y a su vez se logró un óptimo control de calidad se creó un sistema de certificación de calidad que la armada norteamericana inicio previo a la guerra. Las primeras normas derivaron de la industria militar.

Es relevante acotar que el estadístico estadounidense Edward Deming que entre 1940 – 1943, pupilo de Sheward, hizo importantes contribuciones en la segunda guerra Mundial, siendo en un principio fue alguien desconocido capacitó en la Universidad de Stanford a ingenieros militares en el control estadístico del proceso, específicamente en emplear la normas de calidad Z1 por medio de distintas preparaciones en el cual el aseguramiento de calidad era importante y al mismo tiempo empleado el control estadístico de proceso como norma para obtener mejora continua en la calidad.

Culminado la guerra Deming fue invitado a Japón por el comando militar estadounidense, en dicho país en donde se tendría un rol esencial en el aumento de la calidad. En el año de 1947 el estadístico tuvo sus primeros contactos con ingenieros japoneses. Es así como en 1950 imparte cursos a un grupo importante sobre el modelo administrativo para el empleo de la calidad y ahí donde se llega a notar la gran diferencia de la calidad que

hasta antes de ello era fatal. De este modo el continente asiático toma el poder a nivel mundial de la calidad en el siglo XXI, enfocándose en el cliente, la competitividad y en satisfacer las necesidades de los mercados.

Al terminar la segunda guerra mundial es cuando recién comienza a determinar la calidad, es Japón, Asia y los Estados Unidos, en esas épocas en donde países de todo el mundo se organizaron con la finalidad de crear y elevar los estándares de calidad, razón por la cual hay precedente de ISO que en entre los años 1950 y 1960 fue tendencia mundial.

El rol que desempeñó los japoneses en la calidad fue esencial, sin embargo, no fueron los únicos, Alemania por su parte contribuyó en elevar enormemente la calidad hasta convertirla en algo importante. La popularidad de Deming llegó a Norteamérica hasta que los japoneses Kinishi Kose creyanagi, el magnífico especialista en calidad capacitó un seminario en Rochester en el cual toca temas respecto a trece procesos que aumentar calidad y productividad de empresas japonesas a partir de la teoría de Deming.

Desde luego que la calidad ha llegado en América Latina, aunque se podría mencionar que inicia su proceso de desarrollo. Sin embargo, las industrias en toda Latinoamérica tienen bajos índices de competitividad a nivel internacional por tal motivo es esencial determinar nuevos términos de calidad en América Latina.

A nivel mundial la calidad se transformó en una revolución en países como Japón, Estados Unidos y Alemania, después en Francia e Inglaterra en el cual fue el origen en la globalización de la calidad.

A partir de 1960 la calidad se esparció a nivel mundial. Y entre 1960 y 1970 apareció la calidad se convirtió en una estrategia competitiva que generaba éxito en las organizaciones. Desde 1970 la definición de “norma de calidad” ha sido elemento continuo en la industria actual, la calidad se ha convertido en una megatendencia globalizada tanto en empresas como en países industriales a nivel mundial.

Desde el año 1975 la crisis del petróleo fue índice de gran impulso en aumentar en mayor medida la calidad y la competitividad en empresas, dicha crisis ocasionó una nueva competencia en el mercado mundial, la aparición de poderes asiáticos al mando de Japón llevo a una estrategia de calidad para desplazar a Estados Unidos como el primer productor de automóviles en el mundo fue cumplida, de tal forma Japón se convertía en los dueños de la tecnología del último periodo del siglo XX.

Desde el año 1990 aquellas naciones que verdaderamente empleaban con estricto rigor el control de calidad, que empleen normas de calidad como también sistemas de certificación ISO 9000 podrían ser parte del mundo del siglo XIX, de este modo la calidad ha sido un elemento concreto para la competitividad, y partir del año 70 las normas ISO 9000 tienen gran vigencia. Precisamente en los años 90 es donde se hicieron revisiones y actualizaciones constantes de la norma. En el año 2000 la ISO 9000 regula los sistemas de comercio a nivel mundial en occidente, dichos sistemas de calidad serán la única base que posibilite a las organizaciones en su supervivencia en un mundo globalizado que cada vez más es competitivo.

1.2.- MARCO TEÓRICO

1.2.1. Gestión del Talento Humano

Definiciones

Mora (2012) menciona que la gestión del talento humano es un instrumento táctico, necesario para confrontar retos nuevos que existe en el entorno. Que motiva al potencial de cada individuo a nivel altos en funciones operativas donde asegura el crecimiento de la administración de los individuos.

Cuesta (2010) menciona que es la gestión de individuos que laboran en una organización, y esas personas que tienen saberes que no puede referirse descontextualizada o independientemente de los individuos como seres sociales.

Las personas deben alcanzar conocimientos en base al trabajo que desarrollan.

Chiavenato (2009) menciona que la definición de talento humano guía indispensablemente de las personas, quienes poseen un valor incalculable para lograr la competitividad y el éxito de una compañía.

Este autor señala lo esencial del capital humano en la compañía para que sea exitosa.

Dimensiones de la gestión del talento humano

Chiavenato (2009) señala que gestionar a las personas se ha convertido cada vez más en un tema de vital importancia en que las organizaciones puedan alcanzar el éxito.

Que el recurso humano forme parte de la organización no quiere decir que en ella exista el talento. Es necesario saber la diferencia entre personas y talentos. Un talento significa un patrón particular de un individuo, esto no quiere decir que cada persona posee un talento. Para determinar si una persona tiene talento debe existir algo competitivo que las diferencie de las demás. Actualmente el talento implica cuatro elementos importantes para la competencia de cada individuo.

a. Conocimiento. Consiste en tener conocimiento. Hecho que resulta de aprender a aprender constantemente, puesto que este siglo es considerado como un elemento de incalculable valor. Implica los siguientes indicadores: know-how, aprender a aprender, aprender continuamente, ampliar el conocimiento, transmitir conocimiento y el compartir conocimiento.

b. Habilidad. Consiste en tener el conocimiento en realizar una actividad. Quiere decir usar y emplear saberes, por ejemplo, dar solución a problemas, crear e innovar. Mejor dicho, es la capacidad de cambiar el saber en resultado. Implica los siguientes indicadores: aplicar el conocimiento, visión global y sistémica trabajo en equipo, liderazgo, motivación y comunicación.

c. Juicio. Consiste en tener conocimiento de los eventos y del ambiente. Significa tener conocimiento datos e información, tener espíritu crítico, juzgar los hechos, examinar con estabilidad y determinar temas esenciales. Implica los siguientes indicadores: evaluar la situación, obtener datos e información, tener espíritu crítico, juzgar los hechos ponderar con equilibrio y definir prioridades.

d. Actitud. Consiste en tener conocimiento en realizar lo que suceda. La actitud emprendedora posibilita lograr lo propuesto, responsabilizarse de contingencias, proceder como un impulsor en el cambio, agregar valor, alcanzar la supremacía y centrarse en los frutos. La actitud es lo que conduce a un individuo llegar a su autorrealización. Implica los siguientes indicadores: actitud, emprendedora, innovación, agente de cambio, asumir riesgos y enfoque en los resultados, autorrealización.

Las dimensiones antes descritas señalan que para gestionar el talento humano implica que el trabajador tenga conocimiento para transmitirlo en su trabajo, habilidad para aplicarlo en su trabajo, juicio para saber en qué situación o contexto específico lo aplicará y finalmente actitud para conseguir los resultados. Al no lograrse lo anterior, significaría que no se está haciendo una buena gestión del talento humano.

Talento humano

Chiavenato (2009) menciona que en la era del saber hay equipos de gestión del talento humano, que reemplazan a las áreas de recursos humanos. En el ejercicio de RH se distribuyen responsabilidades a gerentes en toda la compañía y estos llegan a convertirse a administradores de RH, en tanto aquellas actividades de rango operativo y burocrático de poca importancia que se pasan a otros a través del subcontrato. Los equipos de gestión de talento humano son responsables de brindar staff internamente en todas las labores estratégicas de enfoque global, en el destino a largo plazo y de sus integrantes. Los individuos dejan su rol de elementos pasivos a los cuales se gestiona, se transforman en elementos activos y competentes que colaboran a gestionar a los otros recursos organizativos. El viaje es largo.

Es así que los individuos buscarán que los usuarios de los servicios tomen decisiones en sus labores cotidianas con la finalidad de alcanzar lo propuesto.

La administración de los recursos humanos debe adaptarse de manera inmediata a la gestión del talento humano, convirtiéndose para las compañías en una ventaja competitiva.

Administración de los talentos humanos y capital intelectual

Chiavenato (2009) menciona que, en las épocas del saber, en la que estamos instruir a existir, las organizaciones tienen cambios que no son únicamente en su estructura. Ante todo, en los roles que desempeñan individuales que se han convertido a raíz de cambios culturales y conductuales. Dichos cambios no pueden ser pasados por alto por el área de recursos humanos, puesto que además pasan en dicha área, y causan un cambio importante en sus cualidades.

Es obligatorio que en el ARH asuma una nueva estructura para estar por delante de tal manera que elabore posturas novedosas, con la finalidad de impulsar la potencialidad y colaborar con el éxito de la organización.

Es así, que se reorientó las actividades del área de recursos humanos, de este modo adaptarse a imposiciones que actualmente existen en la era del conocimiento.

En este contexto, es conveniente que los directivos deben asumir responsabilidades que involucren desarrollar las competencias y habilidades de sus colaboradores. Asimismo, los directivos deben buscar desarrollar habilidades conceptuales, humanas y técnicas, en ese orden de prioridad.

Talento y competencias

Alles (2005) menciona que cuando se trata del talento de una empleada, se enfoca solo en la relación que existe con la labor a ejecutar, de igual forma pasa si la posición analizada es como en el caso de un atleta que puede

tener talento para la natación, sin embargo, no es motivo para que este lo tenga para realizar otro deporte.

Se indica lo fundamental que es la voluntad en la apuesta de habilidades: el talento implica habilidades unidas al compromiso y el accionar, los tres elementos a la vez. Después prosigue: si la persona tenga el compromiso y actúa, sin embargo, no tiene las capacidades que las ameritan no logra lo esperado, aun cuando esta haya tenido la mejor determinación. En el caso opuesto, posee capacidades y actúa, pero no tiene el compromiso con el objetivo, hay posibilidad que logre los frutos esperados. Lo inadecuado es su desmotivación que será obstáculo para innovar o brindar aportes de sumo apoyo para su superior. Si en lo opuesto la persona posee capacidades y compromiso, sin embargo, no actúa en lo indicado, no hay modo que logre lo propuesto por la simple razón que otra persona se adelante.

Quizá estas definiciones resulten obvias, pero son altamente acertadas en la forma cómo actúan los individuos en su trabajo, en particular en el contexto organizacional.

Prosigue formulándose cuestiones de como alcanzar el talento en la organización y recomienda dos rutas:

- Elegir profesionales competentes, de acuerdo a lo que requiere la organización.
- Produciendo un clima organizacional que genere valor profesional e incentive al personal a colaborar y a seguir en la compañía.

Desde el concepto de talento, y haciendo una relación con las organizaciones que hay en el mundo, puede relacionarse con las descripciones de puestos y otras practicas eficiente para recursos humanos.

Es así que se puede afirmar, que para tener talento es necesario tener conocimientos y ciertas características de personalidad, como, por ejemplo, capacidad decisoria en las labores.

1.2.2. Calidad de Servicio

Definiciones

Koontz & Weihrich (2013) definen que a la calidad de servicio como la valoración de la labor o utilidad que brinda una persona a otra; son básicamente imperceptibles y no tienen sitio para alguna cosa. Mejor dicho, la calidad de servicio es una valoración de una labor hecha que ofrece servicio ya sea una utilidad o satisfacer una necesidad. Este servicio puede o no estar relacionada con un producto tangible.

Al respecto, se puede mencionar que la calidad del servicio no solamente está asociada a lo tangible, sino a brindar un servicio valorado por el que lo consume o utiliza.

Robbins & Judge (2013) indican que la calidad de servicio es satisfacer de la mejor manera a las personas.

El autor enfatiza que una persona satisfecha es la reafirmación de haber recibido una calidad en el servicio.

Guízar (2013) menciona que la calidad de servicio es llevar a cabo de las expectativas que tiene la persona acerca del servicio y que tan bien el servicio satisface sus necesidades.

Es así, que cuando la persona llega a satisfacer lo que ella pensó y aún más de lo que esperaba, está alcanzándose calidad en el servicio.

Kotler & Armstrong (2013) señalan que, en el sentido más limitado, la calidad puede definirse como libre de defectos. Sin embargo, estos autores señalan que la calidad implica valor y satisfacción del cliente, y que la American Society for Quality definen la calidad como “las características... que se relacionan con su capacidad para satisfacer las necesidades del cliente, ya sean explícitas o implícitas” (Kotler y Armstrong, 2013, p. 202).

Dimensiones de calidad de servicio

Miranda, Chamorro & Rubio (2012), citando a Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988, señalaron como subdimensiones subyacentes que existen en

la calidad de servicio a los factores imperceptibles, la confiabilidad, la destreza para contestar, la certeza y la simpatía.

- Elementos tangibles

Apariencias de los establecimientos, salones de trabajo, maquinas, trabajadores y medios de comunicación.

- Fiabilidad

Capacidad del abastecedor en hacer los servicios sin cometer deficiencias, confiablemente y oportunamente, llevando a cabo las obligaciones contraídas.

- Capacidad de respuesta

La organización debe reflejar una actitud directa en ofrecer un servicio veloz, teniendo en consideración trabajadores dispuestos a complacer. En caso la organización tenga una deficiencia la capacidad de respuesta será eficiente y veloz, pues de esta forma el usuario dará un gran valor su reacción y en el mayor de los casos tendrá en cuenta un servicio de buena calidad, porque percibe que la organización tiene reacción ante un inconveniente presentado.

- Seguridad

Inexistencia de peligros, riesgos o dudas.

- Empatía

Empeño por tener conocimiento del usuario y sobre sus necesidades con una atención de acuerdo a las preferencias de cada tipo de usuario.

Es así, que solamente se puede alcanzar una calidad en el servicio cuando dicho servicio se ajusta a las dimensiones señaladas.

Perspectivas de la calidad de servicio

Lovelock (2009) menciona que la calidad de servicio se puede analizar a partir diversos enfoques:

- a. El enfoque fundamental de la calidad que es semejante a grandeza natural.

Un indicio de modelos inalterables y de gran rendimiento. Este enfoque se emplea para la actuación de exposiciones de artes y propone que las personas aprendan a identificar la calidad solamente a través de la experiencia adquirida por medio de la exhibición recurrente.

b. El método basado en el producto.

Tener en cuenta que calidad es un elemento exacto que puede medirse; propone de las desigualdades en calidad que muestran desigualdades en porciones de un componente que tiene un producto. A causa a este enfoque a puramente imparcial, no se considera desacuerdos en los gustos, carencias e inclinaciones de cada usuario (o hasta en segmentos enteros de mercado).

c. Los conceptos fundados en el cliente.

Proceden del supuesto que la calidad consiste en la vista del espectador. Dichos conceptos equilibran la calidad con la máxima satisfacción. Dicho enfoque parcial y encaminado a la demanda identifica que los diferentes usuarios poseen necesidades y deseos.

d. El método fundado en la manufactura.

Se basa en la oferta y guarda vinculo esencialmente con las praxis de ingeniería y manufactura. (Respecto a los servicios, se podría decir que la calidad es motivada por actividades, los cuales por lo general son motivadas por objetivos de productividad y control de costes).

e. Los conceptos fundados en el valor.

Tratan la calidad en puntos de valor y precio. La calidad esta conceptualizada como “supremacía financiada” al tener en cuenta el cambio entre el rendimiento y el precio.

Tiene un mayor riesgo conceptualizar la calidad de servicio, esencialmente cuando se refiere a la satisfacción de los usuarios con los frutos parciales respecto a sus expectativas anteriores, si estas expectativas de los usuarios se dan en cantidades inferiores y el otorgamiento del servicio refleja ser continuamente superior a lo deseado, es complejo señalar que los usuarios acogen un servicio de alta calidad.

1.3.- INVESTIGACIONES

Investigaciones Nacionales

Gianella (2017) realizó la tesis titulada “Gestión del talento humano y productividad laboral en las áreas de enfermería y obstetricia de una Red de Salud del Sur, 2016.”, Universidad Cesar Vallejo. Perú. La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre gestión del talento humano y productividad laboral en las áreas de enfermería y obstetricia de una Red de Salud del Sur, 2016. La tesis es una investigación deductiva - descriptiva. La población estuvo conformada por 275 profesionales, en donde 149 son licenciadas en enfermería y 127 licenciadas en obstetricia, de una Red de Salud del Sur del Perú. De la misma manera la muestra está conformada por 200 licenciadas de enfermería y obstetricia. La técnica de recolección de datos aplicada fue la encuesta, y el instrumento fue el cuestionario. Los resultados revelan que la gran mayoría representada por el 36% (72) piensa que la gestión del talento humano es regular, el 33% (66) considera que la gestión del talento humano es mala y finalmente el 31% (62) considera que la gestión del talento humano es buena. Se concluyó que, entre la gestión del talento humano y la productividad laboral de las áreas de enfermería y obstetricia de una Red de Salud del Sur, 2016, si existe una relación directa y significativa.

Godoy (2017) realizó la tesis titulada “Gestión del talento humano y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016”, Universidad Cesar Vallejo. Perú. La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016. La tesis es una investigación deductiva - descriptiva. La población está conformada un total de 122 enfermeras del turno de la mañana del hospital. La técnica de recolección de los datos utilizada fue la encuesta para las dos variables, tanto para gestión del talento humano y para satisfacción laboral. Se

utilizó como instrumento el cuestionario. Los resultados revelan que, de una muestra de 93 enfermeras encuestadas del Hospital Nacional Cayetano Heredia, el 71% (66) en un nivel regular, el 18.3% (17) se encuentra en el nivel inadecuada, y el 10.8% (10) en un nivel adecuada. Respecto a gestión del talento humano se llegó a la conclusión, que existe relación entre el nivel de gestión del talento humano del hospital Cayetano Heredia, que el nivel inadecuado se encuentra dentro del primer cuartil, el nivel regular se encuentra en el tercer cuartil y el nivel adecuada también se encuentra en el primer cuartil.

Investigaciones Internacionales

Arrobo (2013) realizó la tesis titulada “Modelo de gestión del talento humano por competencias de la empresa Cimpexa S.A.”, la cual fue aprobada por la Universidad Tecnológica Equinoccial. Ecuador. La investigación tuvo como objetivo general elaborar un modelo de gestión del talento humano por competencias para la empresa Cimpexa S.A. La tesis es una investigación descriptiva- diagnóstica. La población estuvo conformada por un total de 10 trabajadores. Como técnicas de recolección de datos la investigación utilizó la entrevista, la encuesta y los grupos focales. La conclusión señala que la gestión del talento humano involucra el desarrollo de competencias que debe poseer un trabajador en determinado puesto de trabajo.

De León (2013) realizó la tesis titulada “Gestión del talento humano en las pequeñas y medianas empresas en el área Urbana de Retalhuleu”, Universidad Rafael Landívar. Guatemala. La investigación tuvo como objetivo general determinar la calidad de la gestión del talento humano en las pequeñas y medianas empresas del área urbana de Retalhuleu. La tesis es una investigación descriptiva. La población de la investigación los trabajadores del área urbana del municipio de Retalhuleu, departamento de Retalhuleu, en la cual se tomarán, como sujetos de estudio a los propietarios, administradores o jefes que se encuentren situados en un primer nivel dentro de la jerarquía de las empresas o que sean los encargados del personal de las pequeñas y medianas empresas, independientemente de su naturaleza. Se utilizó como instrumento un

instrumento denominado cuestionario de gestión de talento humano. Los resultados revelan que el 64% de las PYMES tienen establecidos procesos y mecanismos que orientan a la motivación de los colaboradores en el aspecto laboral y personal, tales como retribución monetaria tomando en cuenta el desarrollo de las funciones y procesos de reingeniería. La conclusión determina que la calidad de gestión del talento humano en las PYMES del área urbana de Retalhuleu, es aceptable, por los porcentajes encontrados en cada uno de los ítems, ya que muchos de ellos no cuentan con un área específico que se encargue de la gestión antes mencionada.

1.4.- MARCO CONCEPTUAL

Actitud

Consiste en tener conocimiento en realizar lo que suceda. La actitud emprendedora posibilita lograr lo propuesto, responsabilizarse de contingencias, proceder como un impulsor en el cambio, agregar valor, alcanzar la supremacía y centrarse en los frutos (Chiavenato, 2009).

Calidad de servicio

Es llevar a cabo de las expectativas que tiene la persona acerca del servicio y que tan bien el servicio satisface sus necesidades (Guízar, 2013).

Capacidad de respuesta

La organización debe reflejar una actitud directa en ofrecer un servicio veloz, teniendo en consideración trabajadores dispuestos a complacer (Miranda, Chamorro & Rubio, 2012).

Conocimiento

Consiste en tener conocimiento. Hecho que resulta de aprender a aprender constantemente, puesto que este siglo es considerado como un elemento de incalculable valor (Chiavenato, 2009).

Elementos tangibles

Apariencias de los establecimientos, salones de trabajo, maquinas, trabajadores y medios de comunicación (Miranda, Chamorro & Rubio, 2012).

Empatía

Empeño por tener conocimiento del usuario y sobre sus necesidades con una atención de acuerdo a las preferencias de cada tipo de usuario (Miranda, Chamorro & Rubio, 2012).

Fiabilidad

Capacidad del abastecedor en hacer los servicios sin cometer deficiencias, confiablemente y oportunamente, llevando a cabo las obligaciones contraídas (Miranda, Chamorro & Rubio, 2012).

Gestión del talento humano

Es un instrumento táctico, necesario para confrontar retos nuevos que existe en el entorno. Que motiva al potencial de cada individuo a nivel altos en funciones operativas donde asegura el crecimiento de la administración de los individuos (Mora, 2012).

Habilidad

Consiste en tener el conocimiento en realizar una actividad. Quiere decir usar y emplear saberes, por ejemplo, dar solución a problemas, crear e innovar (Chiavenato, 2009).

Juicio

Consiste en tener conocimiento de los eventos y del ambiente. Significa tener conocimiento datos e información, tener espíritu crítico, juzgar los hechos, examinar con estabilidad y determinar temas esenciales (Chiavenato, 2009).

Seguridad

Inexistencia de peligros, riesgos o dudas (Miranda, Chamorro & Rubio, 2012).

CAPÍTULO II

EL PROBLEMA, OBJETIVOS, HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

2.1.1.- Descripción de la realidad problemática.

Forbes (2017) señala la preocupación de las organizaciones al poner atención en aprovechar sus medios físicos y financieros, mientras dejan de lado la gestión del talento humano. Se señala que todas las organizaciones tienen problemas y estos involucran siempre a las personas, encontrándose problemas de la falta de liderazgo, políticas para retener al talento humano, falta de compromiso, poca capacitación, entre otros, que se transforma en una debilidad para la organización.

Galvis y Cárdenas (2016) señalan que la gestión del talento humano en el sector público en Colombia es de vital importancia para lograr el éxito, sin embargo, se observan errores en los procesos de contratación de personal, a veces sin educación, experiencia y otros, además se explotaba al personal con remuneraciones mínimas, sin mejoras en las condiciones de trabajo, sin políticas para conservar al talento humano y otros. Al presentarse estos problemas, en ocasiones puede presentar insatisfacción laboral, falta de motivación del personal para cumplir sus objetivos y metas. Estos hechos demostrarían la falta de gestión del talento humano y que afectaría en la calidad de servicio. Asimismo, se señala que la gestión del talento humano viene presentando problemas al no existir una comunicación flexible, donde no pueden interactuar el personal, no se sabe escuchar, ni se tienen en cuenta las opiniones.

Santiago (2017) señala que en el Perú se puede determinar que hay deficiencias críticas referente a la gestión del talento humano y de forma coherente con la calidad de servicio públicos esenciales, dicha deficiencia se produce a nivel macro, ya que el gobierno con diversos municipios,

tienen cualidades similares. Dicho proceso comienza se ha visto golpeada tanto la autonomía política y económica por el dominio de dichos gobiernos, como resultado hay incapacidad en gestionar gobiernos municipales y regionales, ya que el sistema tiene carencias como un órgano efectivo de control del ejecutivo. Esto es concordante respecto a lo que señala por ejemplo Santa María (2017), donde señala que la gestión del talento humano en una entidad pública en Perú respecto a la selección y reclutamiento es de nivel medio.

Es en este contexto, desde que se dio vida a las organizaciones públicas esta ha mostrado distintas dificultades con respecto a la gestión de talento humano y como ésta afecta en la calidad de servicios que brinda los trabajadores. En las instituciones la gestión de talento humano se manifiesta en la identificación que tienen los trabajadores con respecto a la institución y el aporte de éste para fomentar el crecimiento. Siendo así, las instituciones en la actualidad se preocupan por invertir en instruir y capacitar a su personal para asegurar una mejor calidad en los servicios que se brindan.

Se viene observando en la Municipalidad Provincial de Huaura que no poseen un plan de incentivos y de motivación, tampoco se preocupan por brindar un ambiente laboral favorable, un trato cordial, no toman en cuenta la importancia de que el trabajador como talento humano sienta que forma parte importante dentro de la institución. Los directivos de la municipalidad no conocen la gestión del talento humano para poder trabajar de manera efectiva con los individuos, no comprenden el comportamiento humano y no conocen los elementos que afectan en la forma de brindar calidad en el servicio. Asimismo, en la Municipalidad Provincial de Huaura con respecto al personal, se ha percibido un nivel de insatisfacción alto el cual se refleja en el momento que se realiza una gestión, el personal de esta área trata de brindar un servicio adecuado al usuario, pero la insatisfacción laboral se ve reflejada en el momento de atender a los usuarios. La mala gestión de talento humano está repercutiendo en la atención que, ofrecida el ciudadano, el personal no tiene claro su papel dentro de la municipalidad, percibe que su labor no es valorada ni adecuadamente remunerada, los

encargados de la gestión de talento humano no se han preocupado de que éste personal se identifique con la institución y colabore para llevar a cabo lo propuesto.

Una de las metas fundamentales de la municipalidad es el realizar un servicio con alto grado de calidad, buscando realizar actividades necesarias para cumplir con los requisitos y expectativas del usuario, brindando una experiencia satisfactoria, sin embargo, a pesar de esto, dentro de la municipalidad se puede observar inconvenientes que están afectando la calidad de servicio que se puede ofrecer a los ciudadanos. Algunos de estos inconvenientes que se observaron son la falta de confianza por parte de la población hacia la información que brinda la municipalidad; existen casos donde los usuarios no comprenden de todo bien los datos que se le han otorgado; y sobre todo, la puntualidad por parte del personal administrativo para cumplir objetivos de calidad de acuerdo al calendario establecido en la planeación, asimismo se observa, actitudes inapropiadas como es la falta de atención esmerada, falta de cortesía, y respeto hacia los usuarios de los servicios.

De persistir los problemas anteriores, la municipalidad verá afectada su imagen institucional, debido a una deficiente gestión del talento humano que estaría afectando en la calidad de servicios. Por este motivo la investigación buscará conocer los hechos que estarían ocasionando estos problemas, con el propósito de proponer lineamientos y políticas para mejorar la gestión del talento humano y por consiguiente la calidad de los servicios a los usuarios.

2.1.2.- Antecedentes teóricos

Gianella (2017) tuvo como objetivo general determinar la relación entre gestión del talento humano y productividad laboral. La tesis es una investigación deductiva - descriptiva. Los resultados revelan que la gran mayoría representada por el 36% (72) piensa que la gestión del talento humano es regular, el 33% (66) considera que la gestión del talento humano es mala y finalmente el 31% (62) considera que la gestión del talento humano es buena; así mismo, se concluyó que, entre la gestión

del talento humano y la productividad laboral, si existe una relación directa y significativa.

Godoy (2017) La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral del personal. Los resultados revelan que el 71% (66) en un nivel regular, el 18.3% (17) se encuentra en el nivel inadecuada, y el 10.8% (10) en un nivel adecuada. Respecto a gestión del talento humano se llegó a la conclusión, que existe relación entre el nivel de gestión del talento humano, que el nivel inadecuado se encuentra dentro del primer cuartil, el nivel regular se encuentra en el tercer cuartil y el nivel adecuada también se encuentra en el primer cuartil.

Arrobo (2013) La investigación tuvo como objetivo general elaborar un modelo de gestión del talento humano por competencias. Como conclusión la investigación señala que la gestión del talento humano en función de las competencias, que debe poseer un trabajador en determinado puesto de trabajo, permitirá la organización y control del desempeño de los trabajadores, bajo indicadores acordes a cada actividad operativa dentro y fuera de la empresa.

De León (2013) La investigación tuvo como objetivo general determinar la calidad de la gestión del talento humano en las pequeñas y medianas empresas. Los resultados revelan que el 64% de las PYMES tienen establecidos procesos y mecanismos que orientan a la motivación de los colaboradores en el aspecto laboral y personal, tales como retribución monetaria tomando en cuenta el desarrollo de las sus funciones y procesos de reingeniería. Se concluye que la calidad de gestión del talento humano en las PYMES, es aceptable, por los porcentajes encontrados en cada uno de los ítems, ya que muchos de ellos no cuentan con un área específico que se encargue de la gestión antes mencionada.

2.1.3.- Definición del Problema

Problema Principal

¿De qué manera la gestión del talento humano se relaciona con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2018?

Problemas Específicos

- a. ¿De qué manera el conocimiento se relaciona con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2018?
- b. ¿De qué manera la habilidad se relaciona con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2018?
- c. ¿De qué manera el juicio se relaciona con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2018?
- d. ¿De qué manera la actitud se relaciona con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2018?

2.2.- FINALIDAD Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

2.2.1.- Finalidad.

La finalidad de la investigación se fundamenta en la necesidad de brindar una mejor calidad de servicios a los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaura. Es así, que conocer cómo se viene realizando la gestión del talento humano se hace indispensable para determinar las causas que estarían incidiendo en la forma como el personal administrativo de la municipalidad brinda los servicios a los usuarios.

2.2.2.- Objetivo General y Específicos

Objetivo General

Determinar cómo se relaciona la gestión del talento humano con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura.

Objetivos Específicos

- a. Determinar de qué manera el conocimiento se relaciona con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2018.
- b. Conocer de qué manera la habilidad se relaciona con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2018.
- c. Determinar de qué manera el juicio se relaciona con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2018.
- d. Determinar de qué manera la actitud se relaciona con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2018.

2.2.3.- Delimitación del estudio.

La delimitación temporal comprende el desarrollo de la investigación de abril del año 2018 a diciembre del año 2018.

La delimitación geográfica comprende distrito de Huacho, provincia de Huaura, departamento de Lima.

La delimitación social comprende al personal administrativo de la municipalidad y los usuarios de los servicios.

La delimitación semántica comprende la gestión del talento humano y calidad de servicio.

La gestión del talento humano es una herramienta estratégica, indispensable para enfrentar los nuevos desafíos que impone el medio. Es impulsar a nivel de excelencia las competencias individuales de acuerdo a las necesidades operativas donde se garantiza el desarrollo y administración del potencial de las personas.

La calidad de servicio es el cumplimiento de las expectativas que tiene el usuario (cliente) sobre el servicio y que tan bien el servicio satisface sus expectativas y necesidades.

2.2.4.- Justificación e importancia del estudio.

Si alguna persona queda insatisfecha por el servicio o la atención, es muy probable que hable mal de uno y cuente de su mala experiencia a otras personas; sin embargo, si la persona recibe un buen servicio o atención, es muy probable que nos tenga buenos comentarios de la institución con las demás personas. La calidad en el servicio ofrecido a las personas es proveer un valor agregado a la gestión de la institución; por ello es importante invertir recursos para conocer las necesidades de los usuarios y así poder satisfacerlas de la mejor manera.

El buen servicio al usuario debe estar presente en todos los aspectos de la institución en donde haya alguna interacción con el usuario, desde el saludo del personal de seguridad que está en la puerta de la municipalidad, hasta la atención por parte del personal administrativo, para lo cual es necesario capacitar y motivar permanentemente al personal y con ello lograr que brinde un buen servicio al usuario, no solo a aquellos trabajadores que tengan contacto frecuente con los usuarios, sino a todos los que en algún momento puedan llegar a tenerlo, desde el encargado de la limpieza hasta el gerente municipal.

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente, la presente investigación se justifica por su conveniencia ya que es importante reconocer las actuales formas de gestión del talento humano del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huaura Huacho, que conllevará a realizar un buen o mal trabajo con respecto a la calidad de servicio del usuario. Asimismo, se tiene una justificación por su relevancia social porque se permitiría mejorar la calidad de los servicios a los usuarios de la municipalidad.

2.3.- HIPÓTESIS Y VARIABLES.

2.3.1.- Supuestos teóricos

Chiavenato (2009) señala que el administrar el talento humano se convierte cada día en algo indispensable para el éxito de las organizaciones y que el

talento incluye cuatro aspectos esenciales que son el conocimiento, habilidad, juicio y actitud. Es así que la gestión del talento humano comprende las dimensiones antes descritas, señalando que para gestionar el talento humano implica que el trabajador tenga conocimiento para transmitirlo en su trabajo, habilidad para aplicarlo en su trabajo, juicio para saber en qué situación o contexto específico lo aplicará y finalmente actitud para conseguir los resultados. Al no lograrse lo anterior, significaría que no se está haciendo una buena gestión del talento humano.

2.3.2.- Hipótesis Principal y Específicos.

Hipótesis Principal

La gestión del talento humano se relaciona significativamente con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura.

Hipótesis Específicos

- a. El conocimiento se relaciona significativamente con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2018.
- b. La habilidad se relaciona significativamente con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2018.
- c. El juicio se relaciona significativamente con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2018.
- d. La actitud se relaciona significativamente con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2018.

2.3.3.- Variables e indicadores

Variables	Dimensiones	Indicadores
V. 1: Gestión del	<i>Conocimiento</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Knowhow. - Aprender a aprender. - Aprender continuamente. - Ampliar el conocimiento.

<p>talento humano</p>	<p><i>Habilidad</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Transmitir el conocimiento. - Compartir conocimiento. - Aplicar el conocimiento. - Visión global y sistemática. - Trabajo en equipo. - Liderazgo. - Motivación. - Comunicación. - Evaluar la situación. - Obtener datos e información. - Tener espíritu crítico. - Juzgar los hechos. - Ponderar con equilibrio. - Definir prioridades. - Actitud emprendedora. - Innovación. - Agente de cambio. - Asumir riesgos. - Enfoque en los resultados. - Autorrealización.
<p>V. 2:</p> <p>Calidad de servicio</p>	<p>Elementos Tangibles.</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de Respuesta.</p> <p>Seguridad</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Equipos modernos. - Instalaciones físicas. - Apariencia. - Higiene y limpieza. - Elementos materiales atractivos. - Servicio a tiempo. - Interés para solucionar problemas. - Servicio bien realizado a la primera vez. - Realización del servicio en el tiempo acordado. - Margen de error mínimo. - Comunicación de conclusión del servicio. - Servicio rápido. - Disposición para ayudar. - Respuesta a preguntas de los usuarios. - Transmisión de confianza. - Seguridad en relación usuario - municipalidad. - Amabilidad con los usuarios.

	Empatía	<ul style="list-style-type: none">- Conocimientos suficientes del personal.- Atención individualizada.- Horario de trabajo conveniente.- Atención personalizada.- Comprensión por las necesidades específicas de los usuarios.
--	---------	--

CAPÍTULO III

MÉTODO, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.1.- Población y muestra.

La población está conformada por 490 trabajadores de la municipalidad. y 3241 usuarios que acuden en promedio al mes a la municipalidad Para la muestra se empleará la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 p. q. N}{\varepsilon^2(N - 1) + Z^2. p. q}$$

Donde:

- n = Es el tamaño de la muestra.
- p y q = Probabilidad de la población de estar o no incluidas en la muestra.
- Z = Unidades de desviación estándar.
- N = Total, de la población.
- E = Error estándar de la estimación.

Reemplazando:

<i>Muestra de Trabajadores</i>	<i>Muestra de usuarios</i>
$n = \frac{3.8416 * 0.5 * 0.5 * 490}{0.0025(490 - 1) + 3.8416 * 0.5 * 0.5}$ <p>n = 216</p>	$n = \frac{3.8416 * 0.5 * 0.5 * 3241}{0.0025(3241 - 1) + 3.8416 * 0.5 * 0.5}$ <p>n = 344</p>

Conforme a los cálculos realizados dentro de la fórmula antes expuesta, contará con un total de 216 trabajadores y 344 usuarios de la Municipalidad provincial de Huaura

3.2.- Diseño(s) a utilizar en el estudio.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) la investigación será de diseño no experimental, transversal, correlacional causal.

3.3.- Técnica(s) e instrumento(s) de recolección de datos.

Técnica: Encuesta

Instrumento: Cuestionario para gestión del talento humano y cuestionario sobre calidad de servicios.

Validez y Confiabilidad

Validez del cuestionario de gestión del talento

La validez del Cuestionario se realizó mediante el Test KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) en la cual utiliza la proporción de la variancia de los datos donde cuanto más próximo de 1 (unidad) mejor es el resultado, indicando que estadísticamente el instrumento para aplicarlo es válido.

KMO y prueba de Bartlett		
Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,706
	Chi-cuadrado aproximado	813,913
Prueba de esfericidad de Bartlett	gl	210
	Sig.	,000

Validez del cuestionario de la calidad de servicio

La validez del Cuestionario se realizó mediante el Test KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) en la cual utiliza la proporción de la variancia de los datos

donde cuanto más próximo de 1 (unidad) mejor es el resultado, indicando que estadísticamente el instrumento para aplicarlo es válido.

KMO y prueba de Bartlett		
Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,723
	Chi-cuadrado aproximado	584,173
Prueba de esfericidad de Bartlett	gl	136
	Sig.	,000

Confiabilidad del cuestionario de gestión del talento

Para tener confianza en una prueba se debe de determinar la confiabilidad de la misma en tal sentido el estadístico de confiabilidad empleado en la presente investigación fue: Alpha de Cronbach, el cual tuvo un valor de 0.851, lo cual dentro del análisis de confiabilidad se consideran confiables; esto si se toma en cuenta que los instrumentos altamente confiables es aquel que logra puntuaciones mayores o iguales a 0.80

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,851	21

Confiabilidad del cuestionario de la calidad de servicio

Para tener confianza en una prueba se debe de determinar la confiabilidad de la misma en tal sentido el estadístico de confiabilidad empleado en la presente investigación fue: Alpha de Cronbach, el cual tuvo un valor de 0.820, lo cual dentro del análisis de confiabilidad se consideran confiables; esto si se toma en cuenta que los instrumentos altamente confiables es aquel que logra puntuaciones mayores o iguales a 0.80.

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos

3.4.- Procesamiento de datos.

Para probar la hipótesis se realizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov (para muestras mayores a 50) para probar si las variables de investigación tienen distribución normal. Posteriormente, conociendo que con un (p-valor < 0.05) las dos variables de investigación tienen distribución normal, se optó por utilizar Rho Spearman. Se usó el SPSS v.24 para procesar los datos y obtener los resultados.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. Presentación de los resultados

Datos generales de los trabajadores

Tabla 1
Género de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura

	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	92	42,6
Válidos Femenino	124	57,4
Total	216	100,0

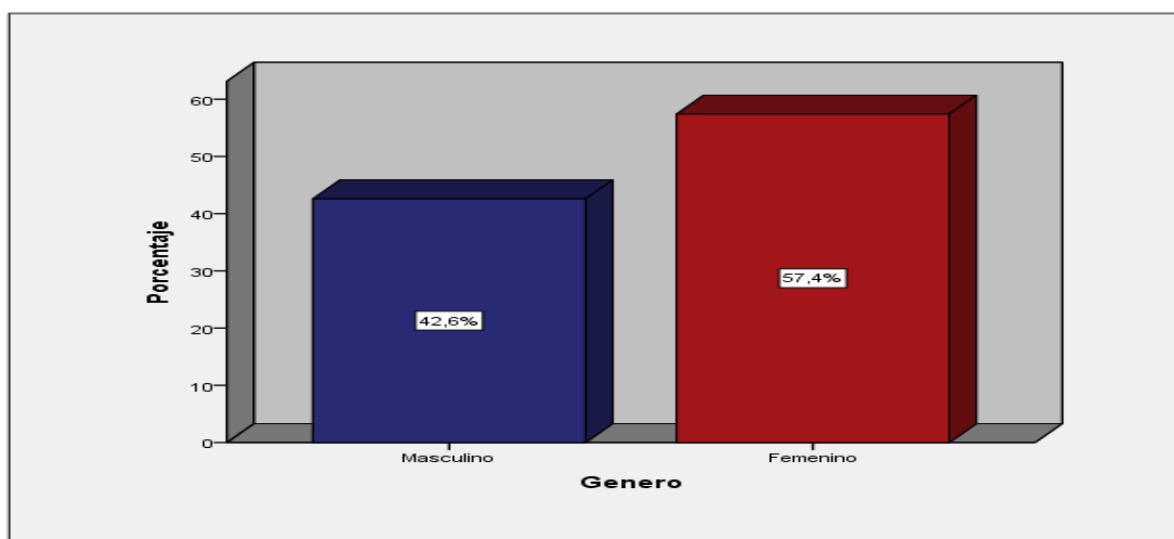


Figura 1. Género de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura

Se observa en la Tabla 1 que el 42,6% es del género masculino y el 57,4% es del género femenino.

Tabla 2
Edad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Entre 18 años a 24 años	13	6,0
	Entre 25 años a 31 años	23	10,6
	Entre 32 años a 45 años	23	10,6
	Más de 45 años	157	72,7
	Total	216	100,0

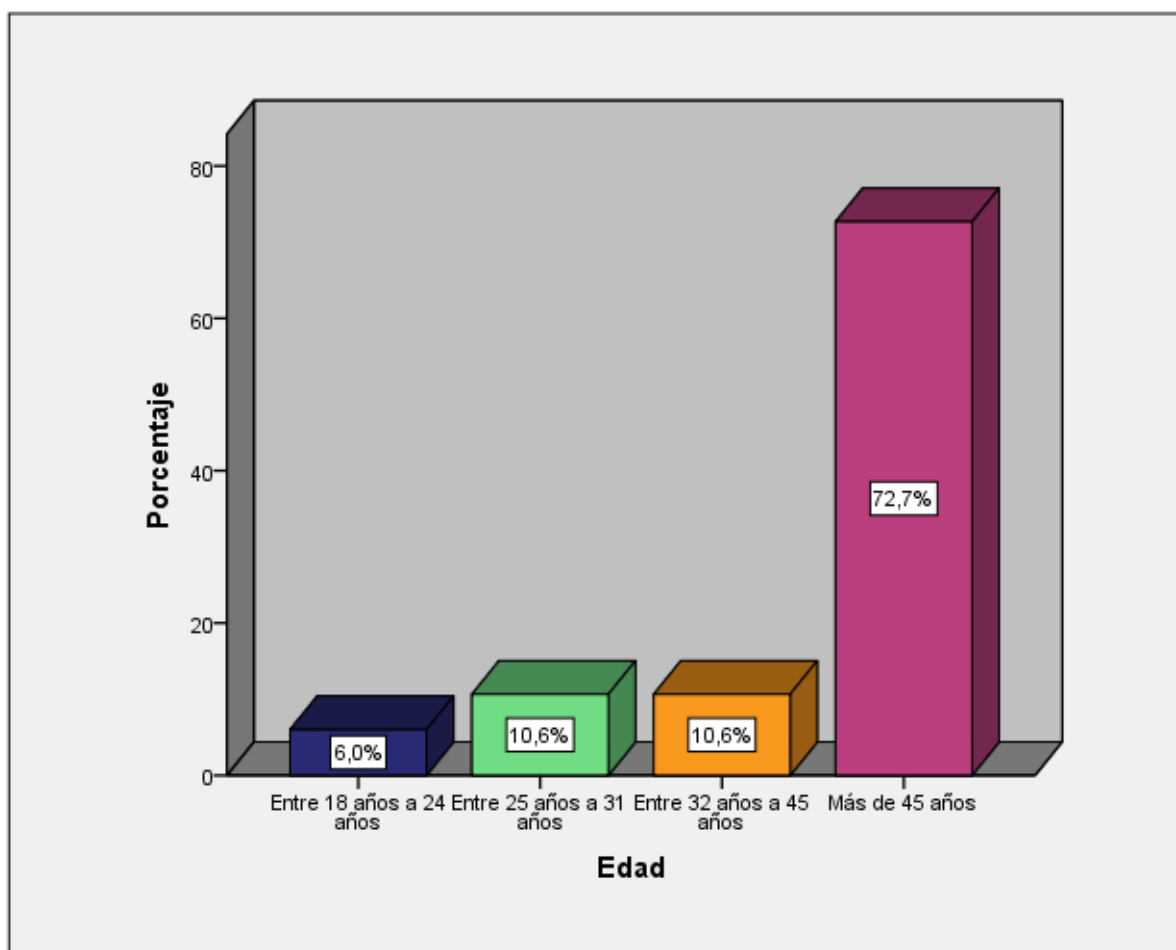


Figura 2. Edad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura

Se observa en la Tabla 2 que el 6% tiene entre 18 años hasta 24 años, el 10,6% mencionó tener que, entre 25 años hasta 31 años, el otro 10,6% mencionó tener entre 32 años a 45 años y el 72,7% tiene más de 45 años.

Tabla 3
Grado Académico de los trabajadores de la
Municipalidad Provincial de Huaura

	Frecuencia	Porcentaje
Grado de Bachiller	35	16,2
Título profesional	56	25,9
Grado de Doctor	52	24,1
Válidos Título técnico profesional	12	5,6
Otro	61	28,2
Total	216	100,0

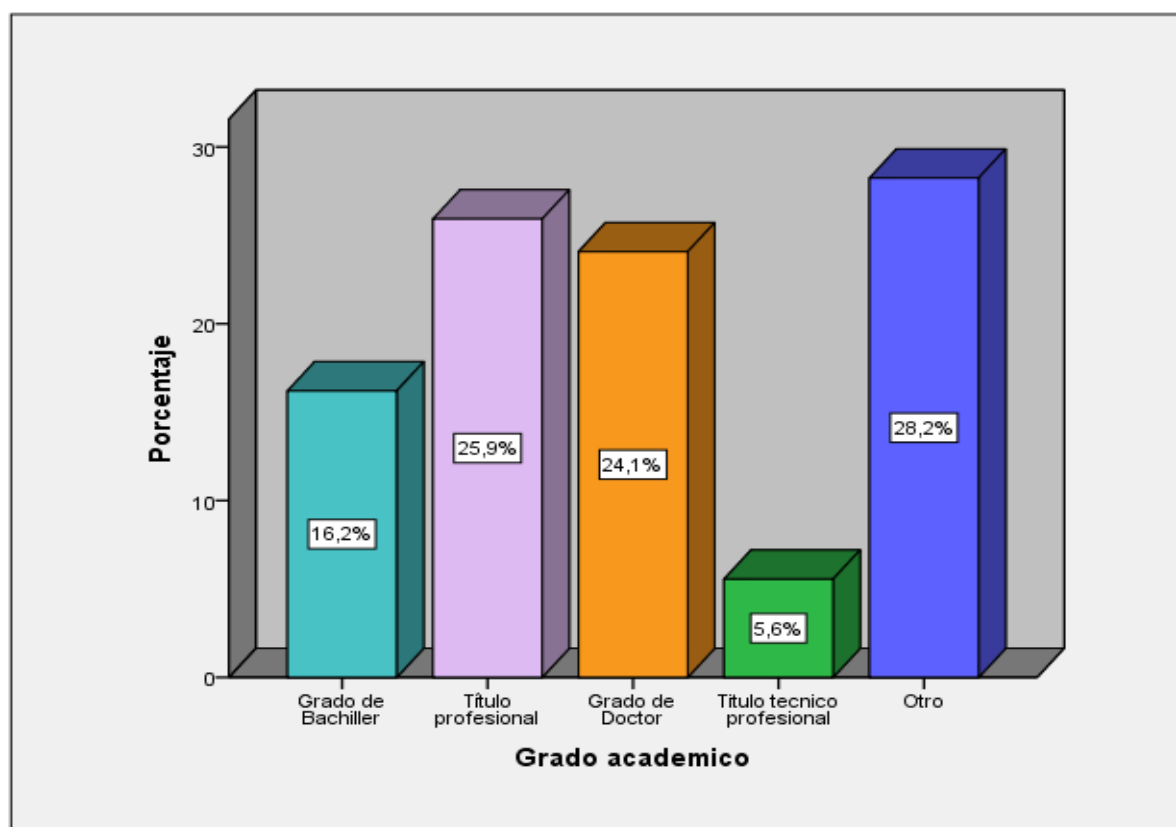


Figura 3. Grado Académico de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura

Se observa en la Tabla 3 que el 16,2% mencionaron que tienen grado de bachiller, el 25,9% mencionó tener título profesional, el 24,1% mencionó tener grado de doctor, el 5,6% tiene título técnico profesional y el 28,2% tiene otro tipo de estudios.

Tabla 4
Condición laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura

		Frecuencia	Porcentaje
	Nombrado	128	59,3
Válidos	Contratado	88	40,7
	Total	216	100,0

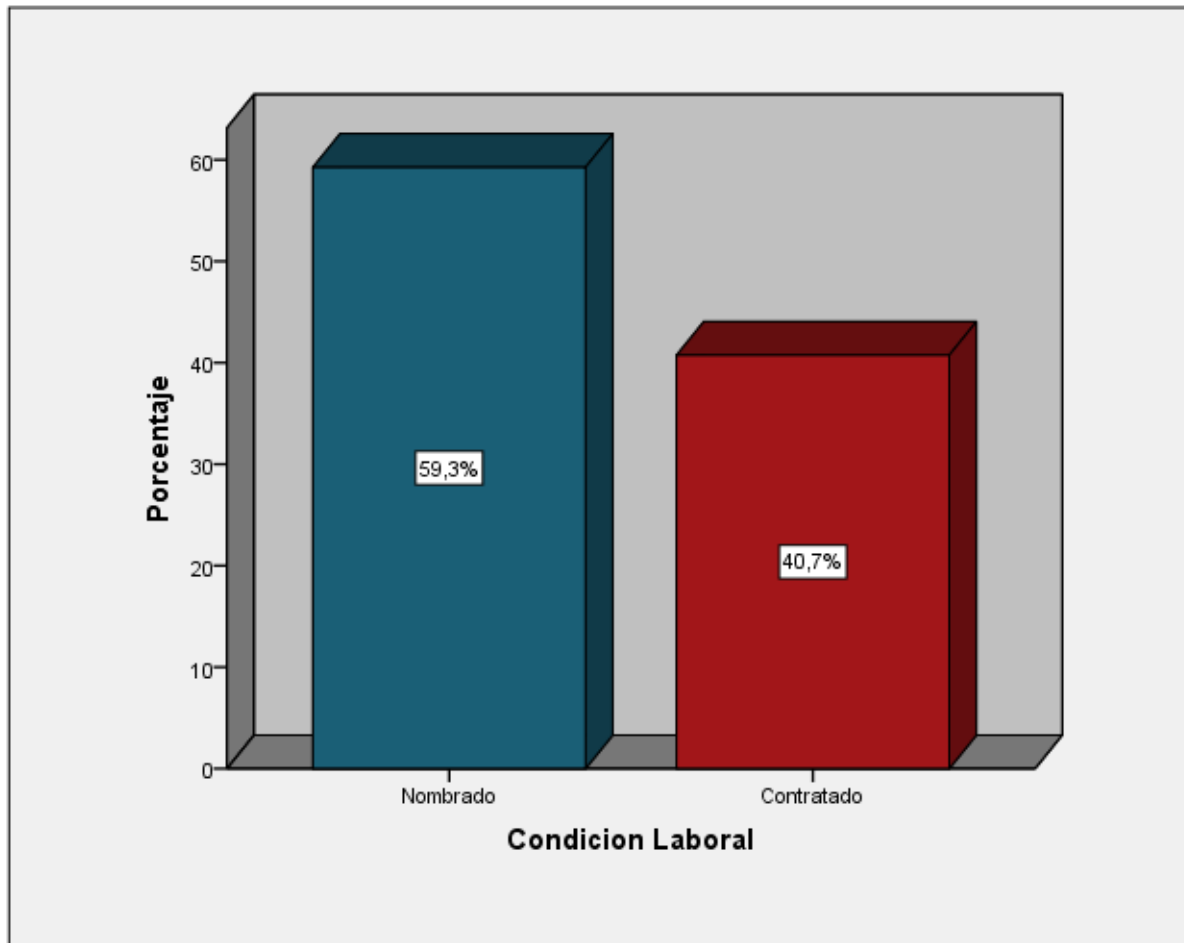


Figura 4. Condición laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Huaura

Se observa en la Tabla 4 que el 59,3% es nombrado y el 40,7% es contratado.

Datos generales de los usuarios

Tabla 5
Genero de los usuarios de la Municipalidad
Provincial de Huaura

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Masculino	181	52,6
	Femenino	163	47,4
	Total	344	100,0

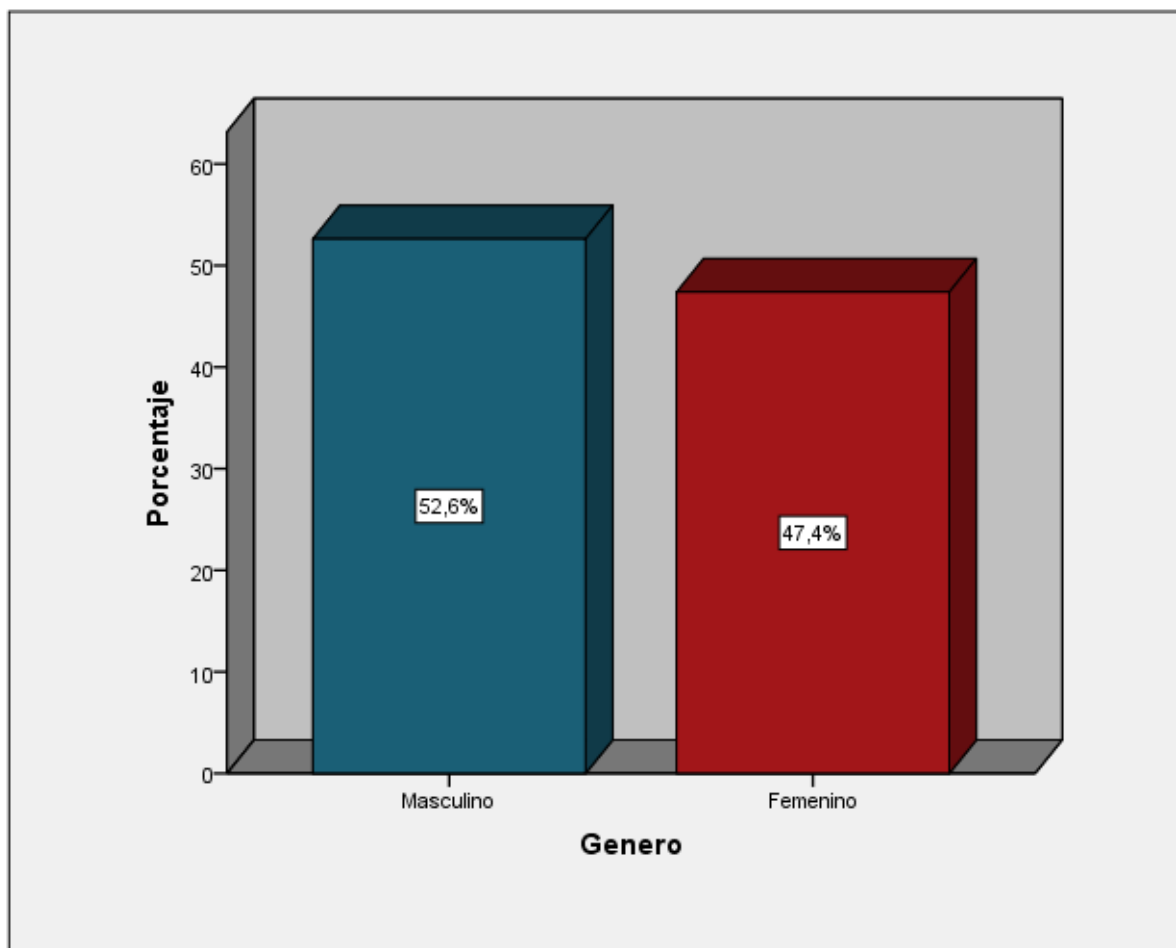


Figura 5. Género de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaura

Se observa en la Tabla 5 que el 52,6% son del género masculino y el 47,4% son del género femenino.

Tabla 6
Edad de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaura

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos		
Entre 18 años a 24 años	25	7,3
Entre 25 años a 31 años	60	17,4
Entre 32 años a 45 años	162	47,1
Más de 45 años	97	28,2
Total	344	100,0

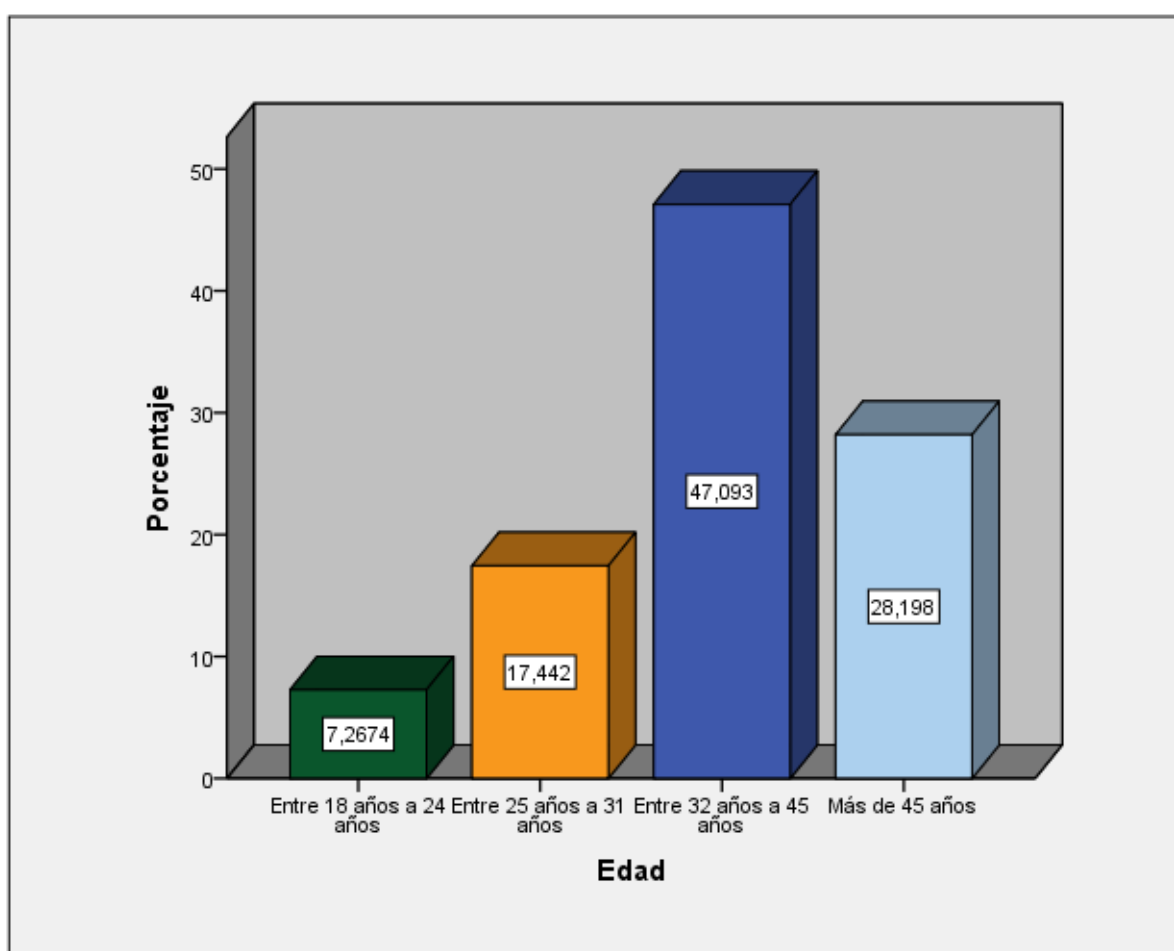


Figura 6. Edad de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaura

Se observa en la Tabla 6 que el 7,3% de los encuestados tienen entre 18 a 24 años, el 17,4% mencionó tener entre 25 años a 31 años, el 47,1% mencionó tener entre 32 años a 45 años y el 28,2% tienen más de 45 años.

Análisis descriptivo de la gestión del talento

Tabla 7
Conocimiento

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. ¿La municipalidad se preocupa para que el personal tenga los conocimientos técnicos y administrativos para desempeñar con éxito las actividades laborales?	181	83,8%	6	2,8%	29	13,4%	0	0,0%	0	0,0%
5. ¿La municipalidad se preocupa para que el personal comparta sus conocimientos a los compañeros de trabajo y así puedan desempeñar con éxito las actividades laborales?	148	68,5%	62	28,7%	6	2,8%	0	0,0%	0	0,0%

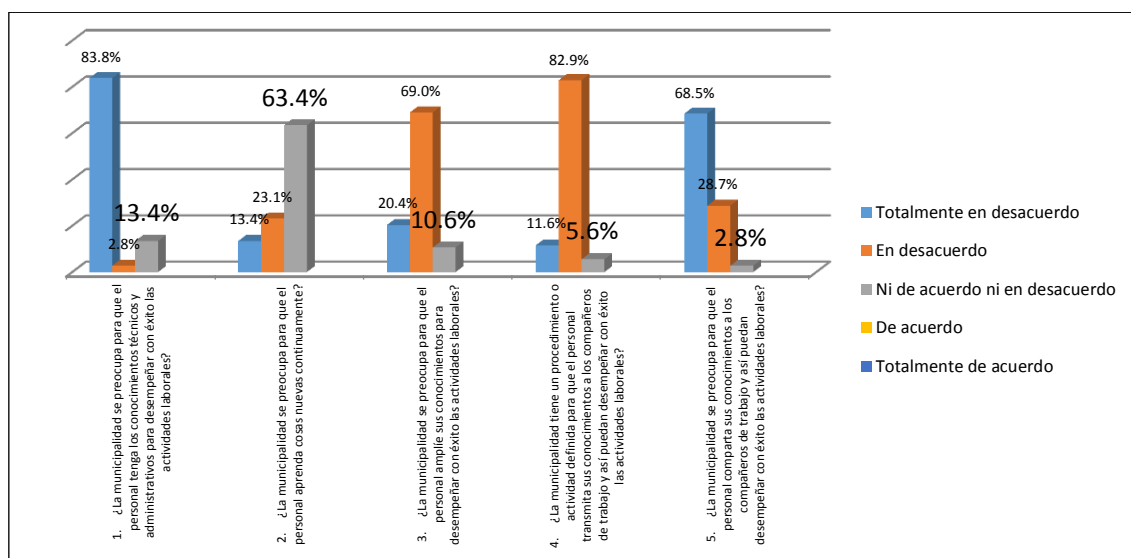


Figura 7. Conocimiento

Se observa en la Tabla 7 que el 83,8% de los encuestados manifestaron que la municipalidad no se preocupa para que el personal tenga los conocimientos técnicos y administrativos para desempeñar con éxito las actividades laborales

y el 68,5% mencionaron que la municipalidad no se preocupa para que el personal comparta sus conocimientos a los compañeros de trabajo y así puedan desempeñar con éxito las actividades laborales.

Tabla 8
Habilidad

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Frec	Porc	Frec	Porc	Frec	Porc	Frec	Porc	Frec	Porc
	6. ¿La municipalidad permite que tus nuevos conocimientos adquiridos se puedan aplicar en las actividades laborales diarias?	37	17,1%	27	12,5%	152	70,4%	0	0,0%	0
7. ¿Tienes una visión global y sistemática con respecto a las actividades que realizas en la municipalidad?	32	14,8%	142	65,7%	42	19,4%	0	0,0%	0	0,0%
8. ¿La municipalidad propicia el trabajo en equipo?	18	8,3%	105	48,6%	93	43,1%	0	0,0%	0	0,0%
9. ¿La municipalidad favorece a un ambiente para desarrollar el liderazgo?	73	33,8%	124	57,4%	19	8,8%	0	0,0%	0	0,0%
10. ¿La municipalidad favorece a un ambiente para motivar a las personas para realizar sus labores?	29	13,4%	169	78,2%	18	8,3%	0	0,0%	0	0,0%
11. ¿La municipalidad favorece a un ambiente para lograr una buena comunicación entre los compañeros de trabajo?	81	37,5%	123	56,9%	12	5,6%	0	0,0%	0	0,0%

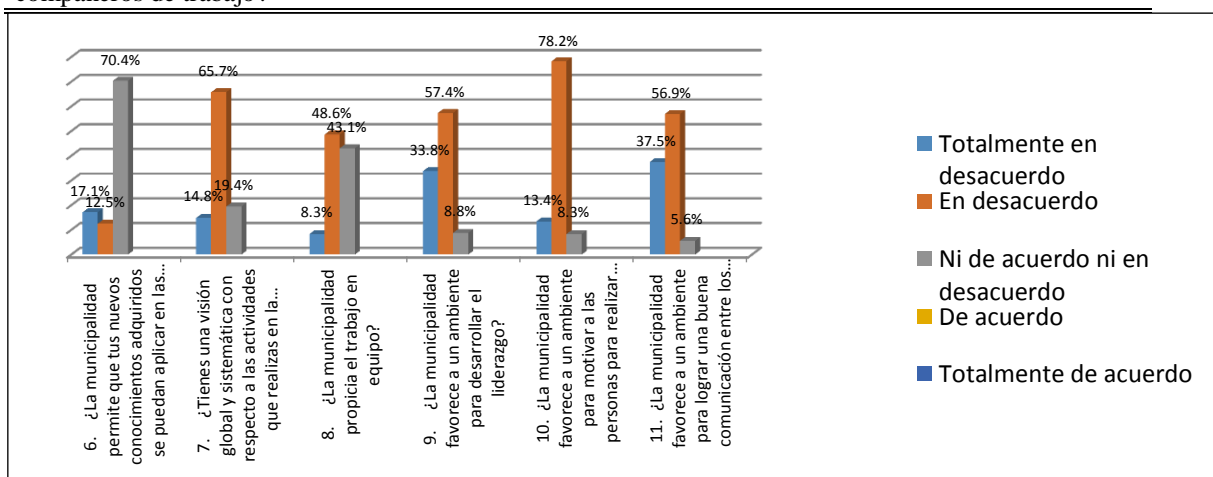


Figura 8. Habilidad

Se observa en la tabla 8 que el 37,5% de los encuestados manifestaron que la municipalidad no favorece a un ambiente para lograr una buena comunicación

entre los compañeros de trabajo y en el caso del 33,8% mencionaron que la municipalidad tampoco favorece a un ambiente para desarrollar el liderazgo.

Tabla 9
Juicio

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Frec	Porc	Frec	Porc	Frec	Porc	Frec	Porc	Frec	Porc
12. ¿En la municipalidad se permite evaluar la situación antes de tomar una decisión?	18	8,3%	93	43,1%	105	48,6%	0	0,0%	0	0,0%
13. ¿En la municipalidad se brinda los datos e información necesaria para tomar una decisión?	18	8,3%	69	31,9%	129	59,7%	0	0,0%	0	0,0%
14. ¿En la municipalidad se permite tener un espíritu crítico?	34	15,7%	151	69,9%	31	14,4%	0	0,0%	0	0,0%
15. ¿En la municipalidad se permite juzgar los hechos que ocurren de forma objetiva?	38	17,6%	154	71,3%	24	11,1%	0	0,0%	0	0,0%
16. ¿En la municipalidad se permite definir las prioridades antes de actuar?	36	16,7%	156	72,2%	24	11,1%	0	0,0%	0	0,0%

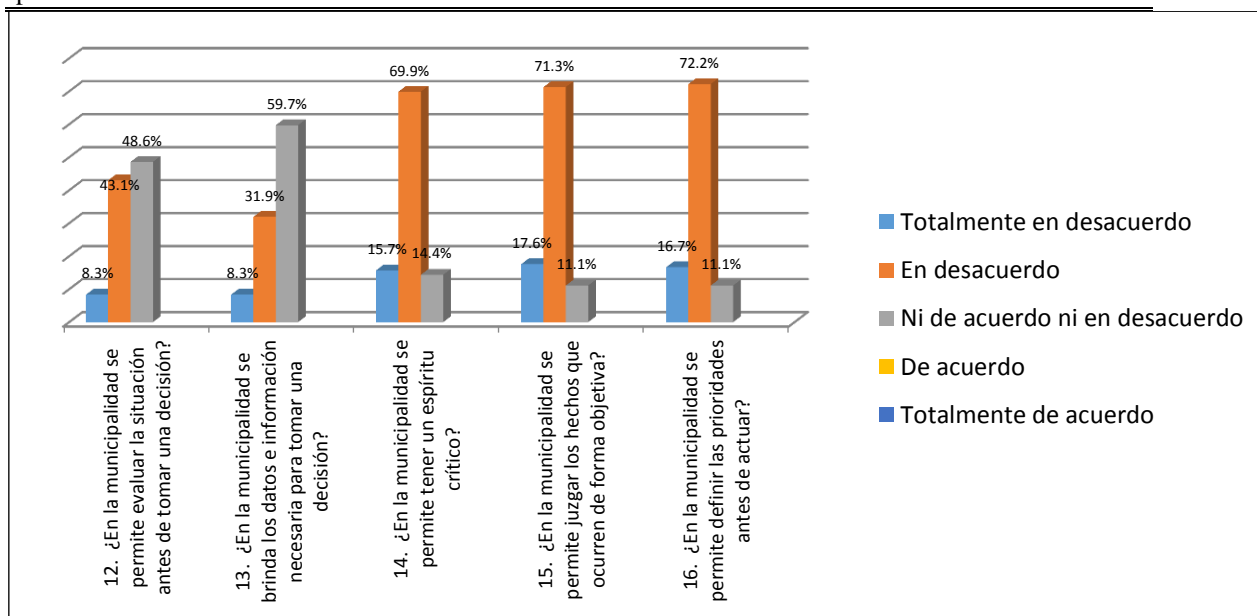


Figura 9 Juicio

Se observa en la Tabla 9 que el 72,2% manifestó que en la municipalidad no se permite definir las prioridades antes de actuar, en el caso del 71,3% mencionaron que en la municipalidad no se permite juzgar los hechos que

ocurren de forma objetiva y en el caso del 69,9% mencionaron que en la municipalidad no se permite tener un espíritu crítico.

Tabla 10
Actitud

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
	17. ¿En la municipalidad se propicia un ambiente para que el personal tenga una actitud emprendedora para mejorar el servicio al usuario?	59	27,3%	136	63,0%	21	9,7%	0	0,0%	0
18. ¿En la municipalidad se propicia un ambiente para que el personal logre la innovación en las actividades o servicios que se brindan al usuario?	106	49,1%	98	45,4%	12	5,6%	0	0,0%	0	0,0%
19. ¿En la municipalidad se propicia un ambiente para que el personal sea un agente de cambio que permita mejorar los servicios a los usuarios?	54	25,0%	141	65,3%	21	9,7%	0	0,0%	0	0,0%

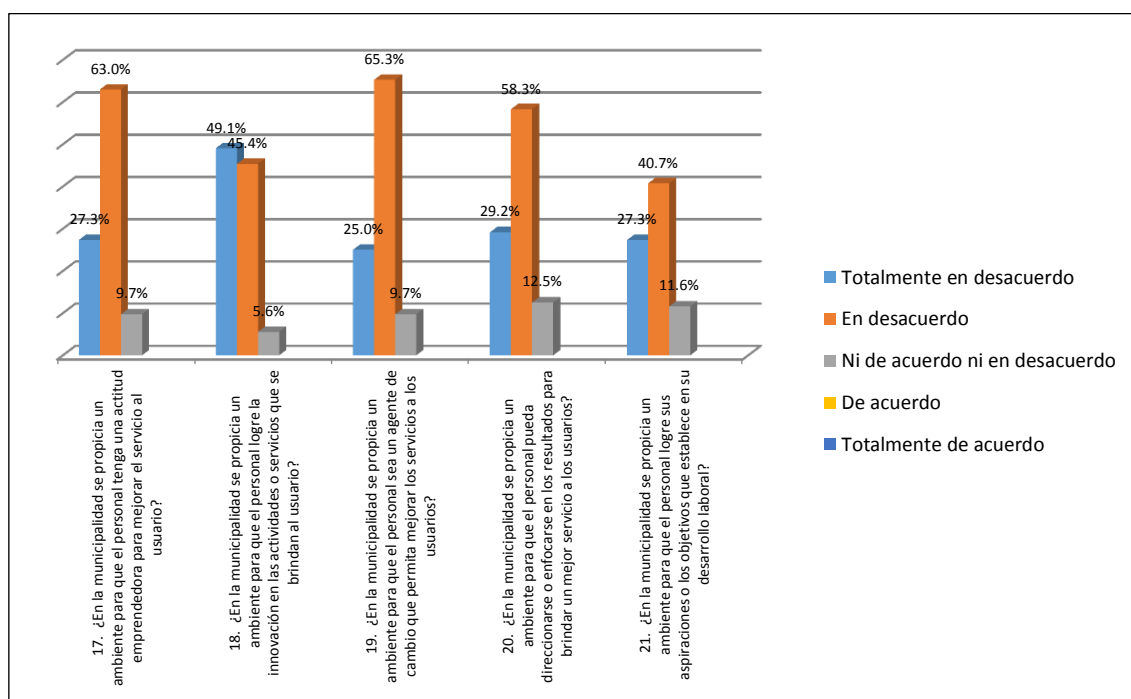


Figura 10. Actitud

Se observa en la Tabla 10 que el 65,3% mencionaron que en la municipalidad no se propicia un ambiente para que el personal sea un agente de cambio que

permita mejorar los servicios a los usuarios, en el caso del 63% mencionaron que en la municipalidad no se propicia un ambiente para que el personal tenga una actitud emprendedora para mejorar el servicio al usuario. Finalmente, el 58,3% manifestaron que en la municipalidad no se propicia un ambiente para que el personal pueda direccionarse o enfocarse en los resultados para brindar un mejor servicio a los usuarios.

Análisis descriptivo de la calidad del servicio

Tabla 11
Elementos tangibles

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Frec	Porc	Frec	Porc	Frec	Porc	Frec	Porc	Frec	Porc
	1. ¿La municipalidad tiene equipos modernos que permite brindar un servicio de calidad?	86	25,0%	127	36,9%	129	37,5%	1	,3%	1
2. ¿La municipalidad tiene buenas instalaciones físicas para poder brindar un servicio de calidad?	85	24,7%	100	29,1%	156	45,3%	3	,9%	0	0,0%
3. ¿En los ambientes de la municipalidad existe higiene y limpieza?	109	31,7%	192	55,8%	42	12,2%	1	,3%	0	0,0%
4. ¿La municipalidad facilita material de información, como procedimientos para realizar trámites, fácil de comprender para los usuarios?	86	25,0%	214	62,2%	42	12,2%	0	0,0%	2	,6%

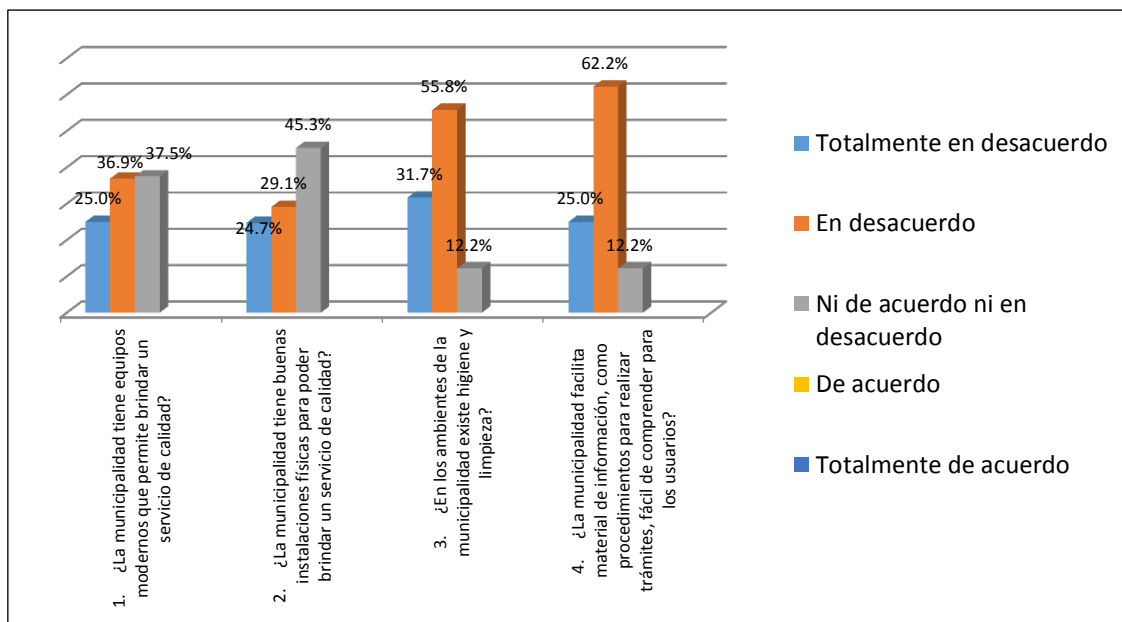


Figura 11. Elementos tangibles

Se observa en la Tabla 11 que el 31,7% mencionaron que en los ambientes de la municipalidad existe higiene y limpieza, en el caso del 25% mencionaron que La municipalidad facilita material de información, como procedimientos para realizar trámites, fácil de comprender para los usuarios y en el caso del 24,7% mencionaron que La municipalidad tiene buenas instalaciones físicas para poder brindar un servicio de calidad.

Tabla 12 Fiabilidad

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Frec	Porc	Frec	Porc	Frec	Porc	Frec	Porc	Frec	Porc
5. ¿Le brindan un servicio a tiempo dentro de la municipalidad?	24	7,0%	114	33,1%	206	59,9%	0	0,0%	0	0,0%
6. ¿El personal de la municipalidad demuestra interés para solucionar tu problema?	65	18,9%	230	66,9%	48	14,0%	0	0,0%	1	,3%
7. ¿Al momento de llegar a la municipalidad le brindan un servicio bueno desde el primer momento?	100	29,1%	217	63,1%	26	7,6%	0	0,0%	1	,3%
8. ¿La municipalidad cumple con brindar el servicio en el tiempo establecido?	135	39,2%	168	48,8%	40	11,6%	1	,3%	0	0,0%

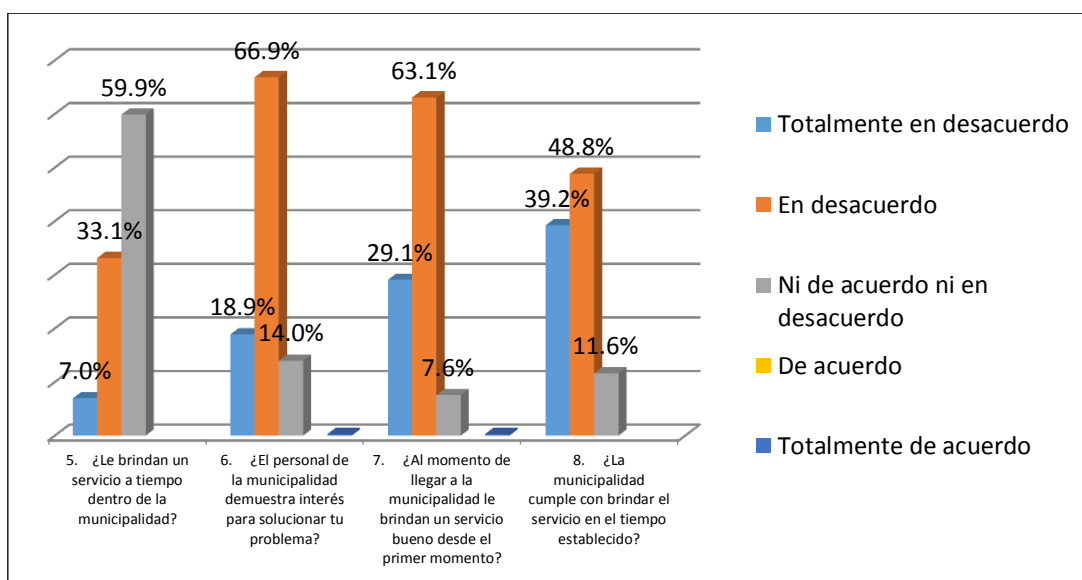


Figura 12. Fiabilidad

Se observa en la Tabla 12 que el 39,2% mencionaron que la municipalidad no cumple con brindar el servicio en el tiempo establecido y el 29,1% mencionaron que al momento de llegar a la municipalidad no le brindan un servicio bueno desde el primer momento y el 18,9% mencionaron que el personal de la municipalidad no demuestra interés para solucionar tu problema.

Tabla 13
Capacidad de respuesta

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
	9. ¿El personal de la municipalidad tiene interés para brindar un servicio rápido al usuario?	65	18,9%	230	66,9%	48	14,0%	0	0,0%	1
10. ¿El personal de la municipalidad tiene disposición para ayudar en lo que requiere o necesita el usuario?	100	29,1%	217	63,1%	26	7,6%	0	0,0%	1	,3%
11. ¿El personal de la municipalidad tiene conocimientos suficientes para dar respuesta a las preguntas del usuario?	135	39,2%	168	48,8%	40	11,6%	1	,3%	0	0,0%

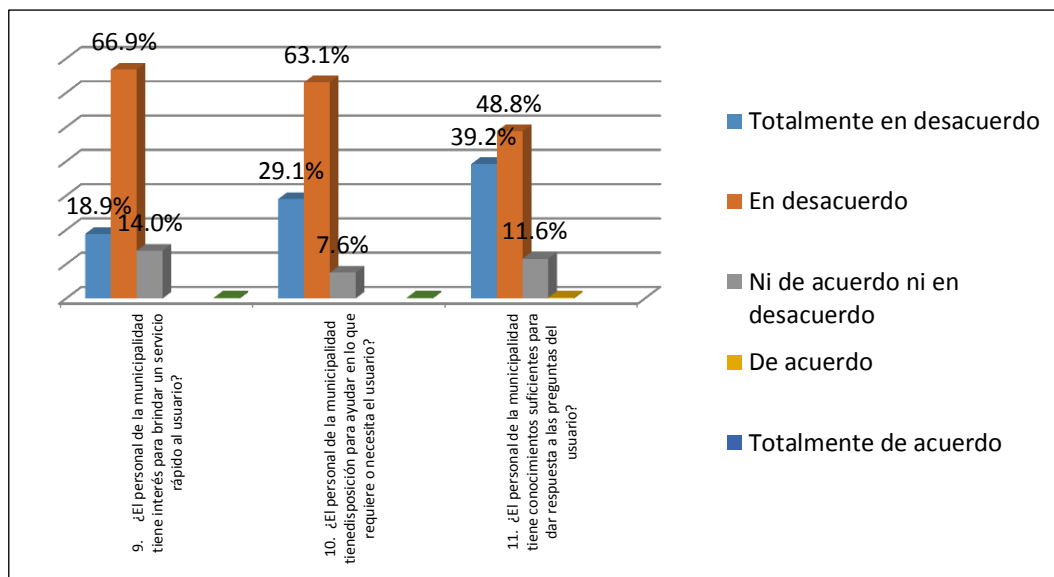


Figura 13. Capacidad de respuesta

Se observa en la Tabla 13 que el 39,2% mencionaron que el personal de la municipalidad no tiene conocimientos suficientes para dar respuesta a las preguntas del usuario, en el caso del 29,1% mencionaron que el personal de la municipalidad no tiene disposición para ayudar en lo que requiere o necesita el usuario. Finalmente, el 18,9% mencionaron que el personal de la municipalidad no tiene interés para brindar un servicio rápido al usuario.

Tabla 14
Seguridad

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni en desacuerdo ni de acuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Frec	Porc	Frec	Porc	Frec	Porc	Frec	Porc	Frec	Porc
12. ¿La municipalidad transmite confianza al usuario?	24	7,0%	114	33,1%	206	59,9%	0	0,0%	0	0,0%
13. ¿La municipalidad brinda una sensación de seguridad en el servicio que brinda?	65	18,9%	230	66,9%	48	14,0%	0	0,0%	1	,3%

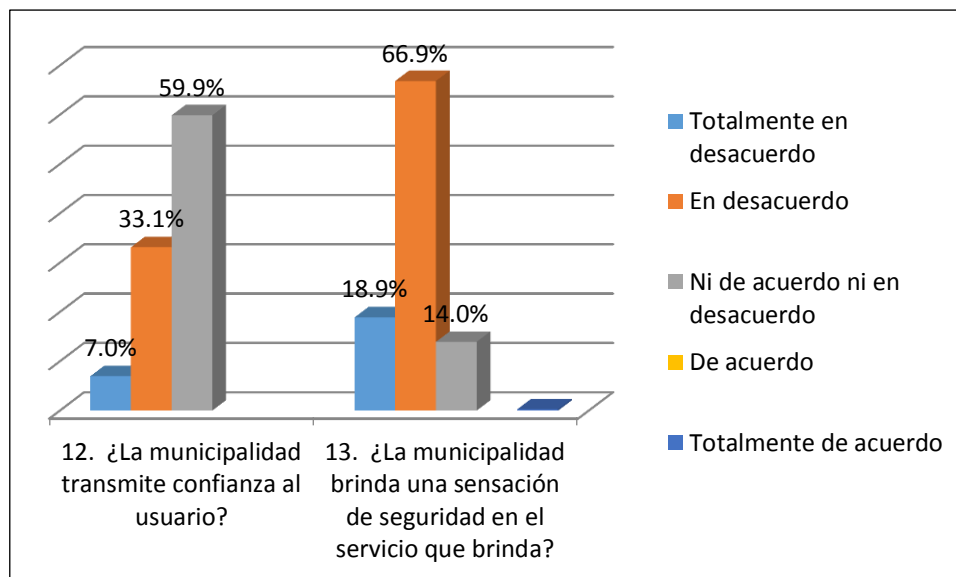


Figura 14. Seguridad

Se observa en la Tabla 14 que el 66,9% mencionaron que la municipalidad no brinda una sensación de seguridad en el servicio que brinda y el 33,1% mencionaron que la municipalidad no transmite confianza al usuario.

Tabla 15
Empatía

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni en desacuerdo ni de acuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	F	%	f	%	f	%	f	%	f	%
14. ¿El personal de la municipalidad es amable con el usuario?	65	18,9%	231	67,2%	48	14,0%	0	0,0%	0	0,0%
15. ¿La municipalidad tiene un horario de atención conveniente para el usuario?	101	29,4%	217	63,1%	26	7,6%	0	0,0%	0	0,0%
16. ¿El personal de la municipalidad demuestra preocupación para brindar una atención personalizada (dedicada) al usuario?	135	39,2%	169	49,1%	40	11,6%	0	0,0%	0	0,0%

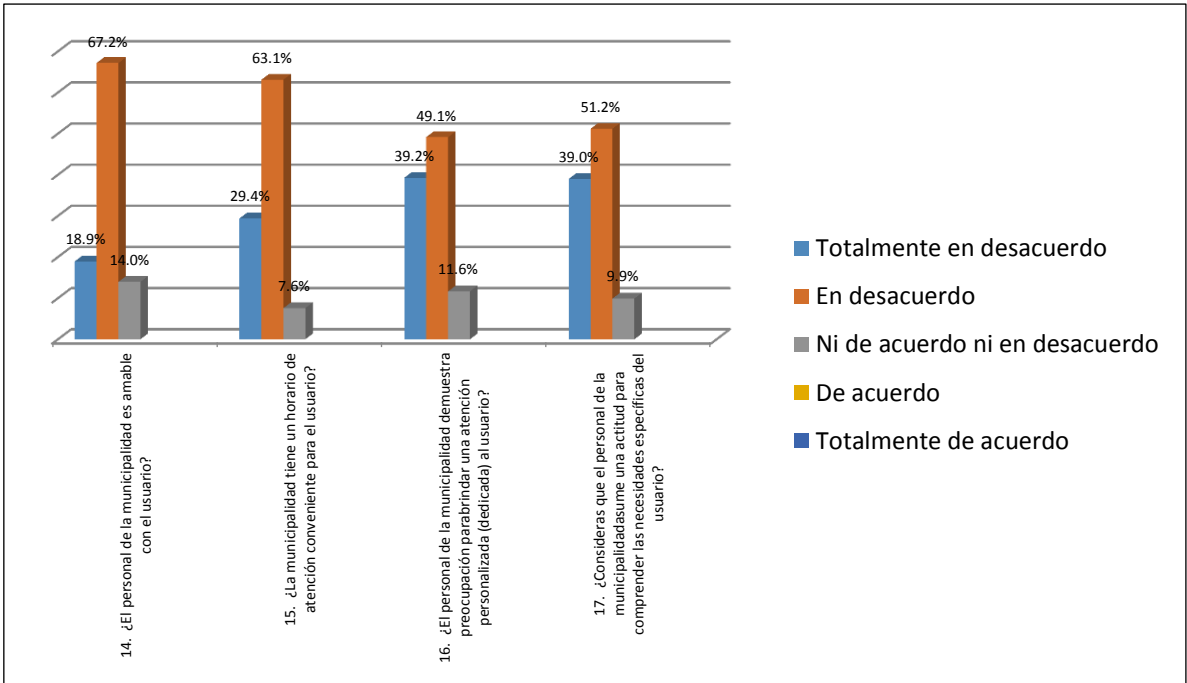


Figura 15. Empatía

Se observa en la tabla 15 que el 39,2% mencionaron que el personal de la municipalidad no demuestra preocupación para brindar una atención personalizada (dedicada) al usuario y el 39% mencionaron que no consideran que el personal de la municipalidad no asume una actitud para comprender las necesidades específicas del usuario.

4.2. Contrastación de hipótesis

Prueba de normalidad

Para elegir el tipo de estadística para probar la hipótesis se realizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov (para muestras mayores a 50) para probar si las variables de investigación tienen distribución normal. En la tabla 16 se observa que con un (p -valor < 0.05) las dos variables de investigación tienen distribución normal motivo por el cual se optó por utilizar Rho Spearman.

Tabla 16
Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
CALIDAD DE SERVICIO	,185	344	,000
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	,214	216	,000
CONOCIMIENTO	,176	216	,000
HABILIDAD	,252	216	,000
JUICIO	,232	216	,000
ACTITUD	,103	216	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Hipótesis General

Ho: La gestión del talento humano no influye significativamente en la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura.

Ha: La gestión del talento humano influye significativamente en la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura.

Tabla 17

Correlación Rho Spearman entre la gestión de talento humano y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Huaura

		gestión del talento humano	calidad de servicio	
Rho de Spearman	gestión del talento humano	Coefficiente de correlación	1,000	,494**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	216	216
	calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,494**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	216	344

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

Se observa en la Tabla 17 que con el estudio se determinó que existe una correlación moderada y muy significativa ($p = 0,000 < 0,05$; $r = 0,494$), por lo que se concluye que La gestión del talento humano influye significativamente en la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura.

Hipótesis Específica 1

Ho: El conocimiento no influye significativamente en la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2018.

Ha: El conocimiento influye significativamente en la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2018.

Tabla 18
Correlación Rho Spearman entre el conocimiento y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Huaura

			conocimiento	calidad de servicio
Rho de Spearman	conocimiento	Coeficiente de correlación	1,000	,415**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	216	216
	calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,415**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	216	344

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

Se observa en la Tabla 18 que con el estudio se determinó que existe una correlación moderada y muy significativa ($p = 0,000 < 0,05$; $r = 0,415$), por lo que se concluye que el conocimiento influye significativamente en la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2018.

Hipótesis Específica 2

Ho: La habilidad no influye significativamente en la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2018.

Ha: La habilidad influye significativamente en la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2018.

Tabla 19

Correlación Rho Spearman entre la habilidad y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Huaura

		habilidad	calidad de servicio	
Rho de Spearman	habilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,438**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	216	216
	calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,438**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	216	344

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

Se observa en la Tabla 19 que con el estudio se determinó que existe una correlación moderada y muy significativa ($p = 0,000 < 0,05$; $r = 0,438$), por lo que se concluye que la habilidad influye significativamente en la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2018.

Hipótesis Específica 3

Ho: El juicio no influye significativamente en la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2018.

Ha: El juicio influye significativamente en la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2018.

Tabla 20

Correlación Rho Spearman entre el juicio y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Huaura

		el juicio	calidad de servicio	
Rho de Spearman	el juicio	Coeficiente de correlación	1,000	,458**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N	216	216	
	calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,458**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
	N	216	344	

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

Se observa en la Tabla 20 que con el estudio se determinó que existe una correlación moderada y muy significativa ($p = 0,000 < 0,05$; $r = 0,458$), por lo que se concluye que el juicio influye significativamente en la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2018.

Hipótesis Específica 4

Ho: La actitud no influye significativamente en la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2018.

Ha: La actitud influye significativamente en la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2018.

Tabla 21

Correlación Rho Spearman entre la actitud y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Huaura

		Actitud	calidad de servicio	
Rho de Spearman	Actitud	Coefficiente de correlación	1,000 ,433**	
		Sig. (bilateral)	. ,000	
	N	216	216	
	calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,433**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
	N	216	344	

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

Se observa en la Tabla 21 que con el estudio se determinó que existe una correlación moderada y muy significativa ($p = 0,000 < 0,05$; $r = 0,433$), por lo que se concluye que la actitud influye significativamente en la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2018.

4.3.- DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Como hipótesis general se determinó que la gestión del talento humano influye significativamente en la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, lo cual se confirma con los resultados obtenidos que existe una correlación moderada y muy significativa ($p = 0,000 < 0,05$; $r = 0,494$). Estos resultados es similar a los encontrados por De Paz (2017), en su investigación Gestión del talento humano y productividad laboral del personal médico de un hospital III de Lima, 2017, la cual los resultados revelan que la gran mayoría representada por el 36%(72) piensa que la gestión del talento humano es regular, el 33%(66) considera que la gestión del talento humano es mala y finalmente el 31%(62) considera que la gestión del talento humano es buena; así mismo, se concluyó que, entre la gestión del talento humano y la productividad laboral, si existe una relación directa y significativa.

Con respecto a la hipótesis específica 1, se observa también que existe una correlación moderada y muy significativa ($p = 0,000 < 0,05$; $r = 0,415$), por lo que se concluye que el conocimiento influye significativamente en la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2018, dichas variables presentan un comportamiento paralelo, es decir, ambas crecen o pueden caer. Esto sustenta Galvis y Cárdenas (2016) señalan que la gestión del talento humano en el sector público en Colombia es de vital importancia para lograr el éxito, sin embargo, se observan errores en los procesos de contratación de personal, a veces sin educación, experiencia y otros.

Con respecto a la hipótesis específica 2, se observa también que existe una correlación moderada y muy significativa ($p = 0,000 < 0,05$; $r = 0,438$), por lo que se concluye que la habilidad influye significativamente en la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2018, respaldado igualmente por Galvis y Cárdenas (2016) quien adiciona que sin mejoras en las condiciones de trabajo, sin políticas se genera falta de motivación del personal para cumplir sus objetivos y metas.

Al obtener el resultado de la hipótesis específica 3, se determinó que existe una correlación moderada y muy significativa ($p = 0,000 < 0,05$; $r = 0,458$), por lo que se concluye que el juicio influye significativamente en la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2018, al deducción se puede comparar con Santa María (2017), donde indica que al no brinda los datos e información necesaria para que los trabajadores tomen una eficiente decisión, esto se transforma en una debilidad para la organización.

Según resultado de la hipótesis específica 4, se determinó que existe una correlación moderada y muy significativa ($p = 0,000 < 0,05$; $r = 0,433$), por lo que se concluye que la actitud influye significativamente en la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2018; estos resultados presentan un comportamiento paralelo; es decir ambas crecen o pueden caer. Lo que sustenta Santa María (2017), donde señala que todo personal debe tener una actitud emprendedora para mejorar el servicio al usuario.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1.- CONCLUSIONES

Primera conclusión: se determinó que existe una correlación moderada ($p = 0,000 < 0,05$; $r = 0,415$), por lo que se concluye que el conocimiento influye significativamente con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2018. Es decir, a medida que la institución no toma en cuenta al trabajador como talento humano fortaleciendo sus conocimientos técnicos y administrativos afectara el nivel de la calidad de servicio ofrecido por la municipalidad.

Segunda conclusión: se determinó que existe una correlación moderada ($p = 0,000 < 0,05$; $r = 0,438$), por lo que se concluye que la habilidad influye significativamente con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2018. Es decir que a medida que no se tome en cuenta al trabajador como talento humano fortaleciendo un ambiente para desarrollar su liderazgo afectara el nivel de la calidad de servicio ofrecido por la municipalidad.

Tercera conclusión: se determinó que existe una correlación moderada ($p = 0,000 < 0,05$; $r = 0,458$), por lo que se concluye que el juicio influye significativamente con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2018. Es decir, a medida que no se tome en cuenta al trabajador como talento humano brindándole datos e información

necesaria para que tomen una decisión afectara el nivel de la calidad de servicio ofrecido por la municipalidad.

Cuarta conclusión: se determinó que existe una correlación moderada ($p = 0,000 < 0,05$; $r = 0,433$), por lo que se concluye que la actitud influye significativamente con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2018. Es decir que a medida que no se tome en cuenta al trabajador como talento humano propiciando un ambiente para que el personal tenga una actitud emprendedora para mejorar el servicio al usuario afectara el nivel de la calidad de servicio ofrecido por la municipalidad.

Conclusión general: se determinó que existe una correlación moderada ($p = 0,000 < 0,05$; $r = 0,494$), por lo que se concluye que la gestión del talento humano influye significativamente con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura.

5.2.- RECOMENDACIONES

- Mejorar la gestión de talento humano implementando y desarrollando las políticas de capacitación para el personal que permita desempeñar con eficiencia y eficacia las actividades laborales.
- Mejorar la gestión de talento humano generando un ambiente para desarrollar el liderazgo, asimismo un ambiente para lograr una buena comunicación entre los compañeros de trabajo.
- Mejorar la gestión de talento humano desarrollando estrategias, procesos y brindar datos e información necesaria para que los trabajadores tomen una decisión oportuna y acertada.
- Mejorar la gestión de talento humano propiciando un ambiente adecuado, para que el personal logre sus aspiraciones y los objetivos organizacionales.
- Implementar la política, adecuada de la gestión del talento humano que permita la calidad de servicios en los trabajadores.

REFERENCIAS

FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

Arrobo (2013). Modelo de Gestión del Talento Humano por competencias de la empresa Cimpexa S.A., la cual fue aprobada por la Universidad Tecnológica Equinoccial.

Recuperado de http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/1125/1/54735_1.pdf.

Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento humano. (4ª Ed.). México: McGraw Hill.

Chiavenato, I. (2011). Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones. México: Mc Graw Hill.

Cruz, J. (2017). Historia de la calidad en excellentia. Recuperado de http://docencia.fca.unam.mx/~lvaldes/cal_pdf/cal5.pdf

Cuesta, A. (2010). Gestión del Talento Humano y del Conocimiento. Bogotá: Ediciones Eco.

De León, E. (2013). Gestión del talento humano en las pequeñas y medianas empresas en el área Urbana de Retalhuleu. Universidad Rafael Landívar. Recuperado el 15 de diciembre del 2017, de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/57/De%20Leon-Edy.pdf>

Forbes (2017). Rutinas tóxicas en la gestión de talento. Recuperado el 30 de marzo del 2018, de <https://www.forbes.com.mx/rutinas-toxicas-en-la-gestion-de-talento/>

Galvis, L. y Cárdenas, N. (2016). Gestión del talento humano en el sector público en Colombia. *Revista Apuntes de Administración*, 1 (1), (20-28).

Recuperado de,
<http://revistas.ufps.edu.co/ojs/index.php/apadmin/article/view/989/936>

Gianella, R. (2017). Gestión del talento humano y productividad laboral en las áreas de enfermería y obstetricia de una red de salud del sur, 2016. Universidad Cesar Vallejo. ¿Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8641/Gianella_CRG.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Godoy, C. (2017). Gestión del talento humano y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2016. Universidad Cesar. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8643/Godoy_RCJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Guízar, R. (2013). Desarrollo Organizacional. Principios y aplicaciones. (4ª Ed.). México, D.F., México: Mc Graw Hill Interamericana.

Hernández, R.; Fernández, C. & Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. (6ª Ed.). México: Mc Graw Hill.

Hernández, R.; Fernández, C. & Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. (6ª Ed.). México: Mc Graw Hill.

Koontz, H. & Wehrich, H. (2013). Elementos de Administración. Un enfoque internacional y de innovación. (8ª Ed.). México: Mc Graw Hill Education.

Kotler, P. & Armstrong, G. (2013). Fundamentos de Marketing. (11ª Ed.) México. Pearson Educación.

Lovelock, C. (2009). Marketing de servicios personal, tecnología y estrategia - integración de calidad de servicio y productividad. (6ª Ed.) México: Pearson Educación.

Miranda, F., Chamorro, A. y Rubio, S. (2012). Introducción a la Gestión de la Calidad. Madrid. España: DELTA.

Mora, C. (2012). Gestión de talento humano. México: Cengage Learning.

Ramírez, R. (2018). Historia de la gestión del talento humano. Recuperado de <http://www.academia.edu/6292476/HISTORIADELAGESTIONDELTALENTOHUMANO>

Robbins, S. & Judge, T. (2013). Comportamiento Organizacional. (15ª Ed.). México: Pearson.

Santiago, G. (2017). Gestión del talento humano y la calidad de servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca -Año 2016. Tesis. Recuperado el 30 de marzo del 2018 de, <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/152504>

Santa María, F. (2017). Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en profesionales de la salud de una microred. Lambayeque 2017. Tesis. Recuperado el 30 de marzo del 2018 de, http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8809/Flor_BSMC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

A) INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS CUESTIONARIO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

El presente cuestionario tiene como propósito fundamental reunir información sobre la gestión del talento humano en la Municipalidad Provincial de Huaura. El cuestionario es anónimo y la información será utilizada únicamente para fines académicos y se garantiza estricta confidencialidad.

I. Por favor marque con una equis (X) en el espacio correspondiente:

a. Género

Masculino	
Femenino	

b. Edad

Entre 18 años a 24 años	
Entre 25 años a 31 años	
Entre 32 años a 45 años	
Más de 45 años	

c. ¿Cuál es el grado académico o título profesional o técnico más alto alcanzado?

Grado de Bachiller	
Título profesional	
Grado de Magister o Maestro	
Grado de Doctor	
Título Técnico Profesional	
Otros:	

d. Condición

Nombrado	
Contratado	

II. Instrucciones

En el siguiente cuadro marcar con una equis "X" según corresponda teniendo en cuenta la escala de calificación que aparece en la parte superior derecha del cuadro.

ITEM	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO					
DIMENSIÓN: CONOCIMIENTO					
1. ¿La municipalidad se preocupa para que el personal tenga los conocimientos técnicos y administrativos para desempeñar con éxito las actividades laborales?					
2. ¿La municipalidad se preocupa para que el personal aprenda cosas nuevas continuamente?					
3. ¿La municipalidad se preocupa para que el personal amplíe sus conocimientos para desempeñar con éxito las actividades laborales?					
4. ¿La municipalidad tiene un procedimiento o actividad definida para que el personal transmita sus conocimientos a los compañeros de trabajo y así puedan desempeñar con éxito las actividades laborales?					
5. ¿La municipalidad se preocupa para que el personal comparta sus conocimientos a los compañeros de trabajo y así puedan desempeñar con éxito las actividades laborales?					
DIMENSIÓN: HABILIDAD					
6. ¿La municipalidad permite que tus nuevos conocimientos adquiridos se puedan aplicar en las actividades laborales diarias?					
7. ¿Tienes una visión global y sistemática con respecto a las actividades que realizas en la municipalidad?					
8. ¿La municipalidad propicia el trabajo en equipo?					
9. ¿La municipalidad favorece a un ambiente para desarrollar el liderazgo?					
10. ¿La municipalidad favorece a un ambiente para motivar a las personas para realizar sus labores?					
11. ¿La municipalidad favorece a un ambiente para lograr una buena comunicación entre los compañeros de trabajo?					
DIMENSIÓN: JUICIO					
12. ¿En la municipalidad se permite evaluar la situación antes de tomar una decisión?					
13. ¿En la municipalidad se brinda los datos e información necesaria para tomar una decisión?					
14. ¿En la municipalidad se permite tener un espíritu crítico?					

15. ¿En la municipalidad se permite juzgar los hechos que ocurren de forma objetiva?					
16. ¿En la municipalidad se permite definir las prioridades antes de actuar?					
DIMENSIÓN: ACTITUD					
17. ¿En la municipalidad se propicia un ambiente para que el personal tenga una actitud emprendedora para mejorar el servicio al usuario?					
18. ¿En la municipalidad se propicia un ambiente para que el personal logre la innovación en las actividades o servicios que se brindan al usuario?					
19. ¿En la municipalidad se propicia un ambiente para que el personal sea un agente de cambio que permita mejorar los servicios a los usuarios?					
20. ¿En la municipalidad se propicia un ambiente para que el personal pueda direccionarse o enfocarse en los resultados para brindar un mejor servicio a los usuarios?					
21. ¿En la municipalidad se propicia un ambiente para que el personal logre sus aspiraciones o los objetivos que establece en su desarrollo laboral?					

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

El presente cuestionario tiene como propósito fundamental reunir información sobre la calidad de servicio que se brinda en la Municipalidad Provincial de Huara a sus usuarios. El cuestionario es anónimo y la información será utilizada únicamente para fines académicos y se garantiza estricta confidencialidad.

I. Por favor marque con una equis (X) en el espacio correspondiente:

a. Género

Masculino	
Femenino	

b. Edad

Entre 18 años a 24 años	
Entre 25 años a 31 años	
Entre 32 años a 45 años	
Más de 45 años	

II. Instrucciones

En el siguiente cuadro marcar con una equis "X" según corresponda teniendo en cuenta la escala de calificación que aparece en la parte superior derecha del cuadro.

ITEM	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
CALIDAD DE SERVICIO					
DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES					
1. ¿La municipalidad tiene equipos modernos que permite brindar un servicio de calidad?					
2. ¿La municipalidad tiene buenas instalaciones?					

físicas para poder brindar un servicio de calidad?					
3. ¿En los ambientes de la municipalidad existe higiene y limpieza?					
4. ¿La municipalidad facilita material de información, como procedimientos para realizar trámites, fácil de comprender para los usuarios?					
DIMENSIÓN: FIABILIDAD					
5. ¿Le brindan un servicio a tiempo dentro de la municipalidad?					
6. ¿El personal de la municipalidad demuestra interés para solucionar tu problema?					
7. ¿Al momento de llegar a la municipalidad le brindan un servicio bueno desde el primer momento?					
8. ¿La municipalidad cumple con brindar el servicio en el tiempo establecido?					
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA					
9. ¿El personal de la municipalidad tiene interés para brindar un servicio rápido al usuario?					
10. ¿El personal de la municipalidad tiene disposición para ayudar en lo que requiere o necesita el usuario?					
11. ¿El personal de la municipalidad tiene conocimientos suficientes para dar respuesta a las preguntas del usuario?					
DIMENSIÓN: SEGURIDAD					
12. ¿La municipalidad transmite confianza al usuario?					
13. ¿La municipalidad brinda una sensación de seguridad en el servicio que brinda?					
DIMENSIÓN: EMPATÍA					
14. ¿El personal de la municipalidad es amable con el usuario?					
15. ¿La municipalidad tiene un horario de atención conveniente para el usuario?					
16. ¿El personal de la municipalidad demuestra preocupación para brindar una atención personalizada (dedicada) al usuario?					
17. ¿Consideras que el personal de la					

municipalidad asume una actitud para comprender las necesidades específicas del usuario?					
--	--	--	--	--	--

MATRIZ DE COHERENCIA INTERNA

TÍTULO	DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS	CLASIFICACIÓN DE VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	METODOLOGÍA	POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO	TÉCNICA E INSTRUMENTO
<p style="text-align: center;">LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAURA.</p>	<p>Problema general ¿De qué manera la gestión del talento humano se relaciona con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2018?</p> <p>Problemas específicos ¿De qué manera el conocimiento se relaciona con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2018?</p> <p>¿De qué manera la habilidad se relaciona con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2018?</p> <p>¿De qué manera el juicio</p>	<p>Objetivo General: Determinar cómo se relaciona la gestión del talento humano con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2018.</p> <p>Objetivos específicos Determinar de qué manera el conocimiento se relaciona con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2018.</p> <p>Determinar de qué manera la habilidad se relaciona con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de</p>	<p>Hipótesis general La gestión del talento humano se relaciona significativamente con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2018.</p> <p>Hipótesis específicas. El conocimiento se relaciona significativamente con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2018.</p> <p>La habilidad se relaciona significativamente con la calidad de servicio en</p>	<p>V1: Gestión del talento humano</p> <p>V2: Calidad de servicio</p>	<p>Conocimiento</p> <p>Habilidad</p> <p>Juicio</p> <p>Actitud.</p> <p>Elementos Tangibles</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de Respuesta.</p>	<p>Tipo: Correlacional.</p> <p>Nivel: Explicativo.</p> <p>Diseño: no experimental.</p>	<p>La población: Está conformada por 446 trabajadores de municipalidad y 3 241 usuarios que acuden en promedio al mes a municipalidad.</p> <p>La muestra: 216 trabajadores.</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario para gestión del talento humano y sobre calidad servicios.</p>

	<p>relaciona con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2018?</p> <p>¿De qué manera la actitud relaciona con la calidad de servicio en los trabajadores de Municipalidad Provincial de Huaura, 2018?</p>	<p>Huaura, 2018.</p> <p>Determinar de qué manera el juicio se relaciona con la calidad de servicio en los trabajadores de Municipalidad Provincial Huaura, 2018.</p> <p>Determinar de qué manera la actitud se relaciona con la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2018.</p>	<p>los trabajadores de la Municipalidad Provincial Huaura, 2018.</p> <p>El juicio se relaciona significativamente con la calidad de servicio en los trabajadores de Municipalidad Provincial de Huaura, 2018.</p> <p>La actitud se relaciona significativamente con calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2018.</p>		<p>Seguridad</p> <p>Empatía</p>			
--	--	---	---	--	---------------------------------	--	--	--