

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables  
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



**TESIS**

**Gestión del talento Humano y Satisfacción de los Usuarios en  
la Municipalidad Distrital de Sicaya 2018**

Para optar : El Título profesional de Licenciada en  
Administración

Autor : Bach. Reysa Milagros Alvarez Luna

Asesor : Mtro. Paul Denis Martínez Vitor

Línea de investigación : Ciencias Empresariales y Gestión de los  
Recursos

Fecha de Inicio y Culminación : 26-02-21 al 25-02-22

Huancayo – Perú

2021

HOJA DE APROBACIÓN POR LOS JURADOS

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y**  
**CONTABLES**

**TESIS**

“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SATISFACCIÓN DE  
LOS USUARIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE  
SICAYA” 2018

**PRESENTADO POR:**

Bach. Reysa Milagros Alvarez Luna

**PARA OPTAR EL TITULO DE:**  
**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS**  
**APROBADO POR EL SIGUIENTE JURADO:**

**PRESIDENTE** : \_\_\_\_\_  
DR. VÁSQUEZ VÁSQUEZ WILBER GONZALO

**PRIMER** : \_\_\_\_\_  
**MIEMBRO** DR. LOPEZ QUILCA FREDY JESUS

**SEGUNDO** : \_\_\_\_\_  
**MIEMBRO** MG. GUTIERREZ MEZA FREDI PAUL

**TERCER** : \_\_\_\_\_  
**MIEMBRO** MG. VERASTEGUI VELASQUEZ GRACIELA

**Huancayo, 25 de febrero del 2022**

**ASESOR:**

**MTRO. PAUL DENIS MARTÍNEZ VITOR**

### **Dedicatoria**

Para quienes estuvieron presentes dándome el impulso y motivación en los momentos más difíciles de mi formación profesional; en especial a mis señores padres quienes con su soporte desinteresado han logrado de que culmine este largo proceso culminado exitosamente.

A mis ex compañeros de aula por su apoyo incondicional brindado en las aulas universitarias.

**Reysa Milagros Alvarez Luna**

### **Agradecimiento**

Mi gratitud a todos los docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes, por la dedicación y tiempo invertido en nuestra formación que al día de hoy viene reflejándose adecuadamente en las instituciones dónde venimos laborando dejando en alto ese esfuerzo y sacrificio mostrado en las aulas universitarias.

A mi asesor Maestro Paúl Martínez Vitor; quien con su dirección y experiencia investigativa ha contribuido en el desarrollo del presente trabajo de investigación fruto de la dedicación y trabajo por alcanzar el ansiado Título profesional.

**El autor**



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES  
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN



## CONSTANCIA DE ÍNDICE SIMILITUD

(EXPEDITO SEGÚN ART. 8.4)

El Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables deja:

### CONSTANCIA

Que, La Bachiller: **ALVAREZ LUNA REYSA MILAGROS** de la escuela profesional de Administración y Sistemas, ha presentado su informe final de TESIS titulado: **"GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SICAYA 2018"**, para verificar su originalidad en el **SOFTWARE TURNITIN** obteniendo el **Porcentaje** de similitud de **29%**, el cual se encuentra dentro del porcentaje permitido.

Se expide el presente, para efectos de continuar con los tramites concernientes a la obtención de su título profesional.

Huancayo, 30 de mayo del 2022

Dr. Armando Juan Adauto Ávila  
Director de Unidad de Investigación  
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

## CONTENIDO

Caratula	
Hoja de aprobación por los jurados.....	II
Asesor .....	III
Dedicatoria.....	IV
Agradecimiento.....	V
Contenido de tablas.....	IX
Contenido de figuras .....	X
Resumen.....	XI
Abstract.....	XII
Introducción .....	XIII

### CAPÍTULO I

#### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática .....	16
1.2. Delimitación del problema.....	19
1.2.1. Delimitación Espacial .....	19
1.2.2. Delimitación Temporal.....	19
1.2.2. Delimitación Conceptual .....	19
1.3. Formulación del problema .....	20
1.3.1. Problema General .....	20
1.3.2. Problemas Específicos .....	20
1.4. Justificación de la Investigación .....	21
1.4.1. Justificación Social.....	21
1.4.2. Justificación Teórica .....	21
1.4.3. Justificación Metodológica .....	22
1.5. Objetivos de la Investigación.....	22
1.5.1. Objetivo General.....	22
1.5.2. Objetivos Específicos.....	22

### CAPÍTULO II

#### MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio.....	24
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	24
2.1.2 Antecedentes nacionales.....	29
2.2. Bases teóricas o científicas: .....	34
2.2.1. Gestión del Talento Humano (GTH) .....	34
2.2.2. Satisfacción del usuario .....	41

2.3. Definición conceptual: .....	46
-----------------------------------	----

### **CAPITULO III**

#### **HIPÓTESIS**

3.1. Hipótesis General: .....	48
3.2. Hipótesis Específicas: .....	48
3.3. Variables de la Investigación y operacionalización: .....	49

### **CAPÍTULO IV**

#### **METODOLOGÍA**

4.1. Método de investigación .....	51
4.2. Tipo de la investigación .....	52
4.3. Nivel de investigación .....	53
4.4. Diseño de la investigación .....	53
4.5. Población y muestra .....	54
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	55
4.6.1. Técnicas de Recolección de Datos .....	55
4.6.2. Instrumentos de Recolección de Datos .....	55
4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	56
4.7.1. Validez y confiabilidad de los instrumentos: .....	57
4.8. Aspectos éticos de la investigación .....	60

### **CAPÍTULO V**

#### **RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

5.1. Descripción de resultados de las variables de estudio .....	61
5.2. Contrastación de Hipótesis .....	73
Análisis y discusión de resultados .....	85
Conclusiones .....	93
Recomendaciones .....	95
Referencias bibliograficas .....	97
<b>ANEXOS</b> .....	100
Anexo 1: Matriz de consistencia .....	111
Anexo 2: Operacionalización de variables .....	112
Anexo 3: Matriz de Operacionalización de los instrumentos .....	113
Anexo 4: Validación de los instrumentos .....	115
Anexo 5: Instrumento de recojo de información .....	127
Anexo 6: Base de datos .....	129
Anexo 7. Consentimiento informado .....	131
Anexo 8. Fotos de la aplicación del instrumento .....	132

**Contenido de tablas**

Tabla 1. Variable: Gestión del Talento Humano .....	62
Tabla 2. Proceso de Integración del personal .....	63
Tabla 3. Proceso de Organización del personal .....	64
Tabla 4. Proceso de retención del personal.....	65
Tabla 5. Proceso de desarrollo y crecimiento del personal.....	66
Tabla 6. Desempeño de evaluación del personal .....	67
Tabla 7. Variable: Satisfacción de los usuarios.....	68
Tabla 8. Evidencia física.....	69
Tabla 9. Fiabilidad .....	70
Tabla 10. Capacidad de respuesta.....	71
Tabla 11. Empatía .....	72
Tabla 12. Determinación hipótesis general.....	74
Tabla 13. Determinación hipótesis específica 1 .....	76
Tabla 14. Determinación hipótesis específica 2 .....	78
Tabla 15. Determinación hipótesis específica 3 .....	80
Tabla 16. Determinación hipótesis específica 4 .....	82
Tabla 17. Determinación hipótesis específica 4 .....	84

## Contenido de figuras

Figura 1. Variable Gestión del Talento Humano .....	62
Figura 2. Proceso de integración del personal .....	63
Figura 3. Proceso de organización del personal .....	64
Figura 4. Evaluación del personal.....	65
Figura 5. Proceso de desarrollo y crecimiento del personal .....	66
Figura 6. Proceso de evaluación del personal.....	67
Figura 7. Variable Satisfacción de los usuarios .....	68
Figura 8. Evidencia física .....	69
Figura 9. Fiabilidad.....	70
Figura 10. Capacidad de respuesta .....	71
Figura 11. Empatía.....	72
Figura 12. Contrastación hipótesis general: Gestión del talento humano.....	74
Figura 13. Proceso de integración del personal .....	76
Figura 14. Proceso de organización de personal .....	78
Figura 15. Proceso de retención del personal .....	80
Figura 16. Proceso de desarrollo y crecimiento del personal .....	82
Figura 17. Proceso de evaluación del personal.....	84

## Resumen

El título considerado en la presente investigación fue “*Gestión del Talento Humano y Satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Sicaya*” cuyo objetivo principal fue: determinar en qué medida la Gestión del Talento Humano se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Sicaya, periodo 2018 y como enunciado del problema general ¿En qué medida la Gestión del Talento Humano se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Sicaya, periodo 2018?; en ese sentido se consideró como hipótesis general: La Gestión del Talento Humano se relaciona significativamente con la Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Sicaya; periodo 2018. De lo anterior, se consideró como metodología general de investigación al método científico; de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, de nivel correlacional, no experimental - transeccional, cuya población y muestra se conformó con 58 usuarios de los servicios ediles, en quienes se aplicó los instrumentos (cuestionarios) debidamente validados mediante juicio de expertos y confiabilizado con el estadístico Alpha de Combrach; concluyendo que: Se ha determinado que la gestión del talento humano tiene una relación significativa muy alta con la satisfacción de los usuarios, debido a que el Rho Spearman hallado fue de 0.987., con un 5% de probabilidad de error, sobre el cual se recomendó garantizar la calidad de sus funcionarios y servidores públicos que están a cargo del área funcional de Recursos Humanos a fin de aprovechar los conocimientos, habilidades, competencias y experiencias en favor de la gestión del personal considerando que de esta dependerá garantizar la calidad del desempeño de los colaboradores y por ende de la satisfacción que se irán a generar los usuarios de los servicios prestados por la entidad edil.

**Palabras claves:** Gestión del talento Humano y Desempeño laboral.

### **Abstract**

The title considered in this research was "Human Talent Management and User Satisfaction in the District Municipality of Sicaya" whose main objective was: to determine to what extent Human Talent Management is related to user satisfaction in the District Municipality of Sicaya, period 2018 and as a statement of the general problem. the District Municipality of Sicaya, period 2018?; in this sense, it was considered as a general hypothesis: Human Talent Management is directly related to the Satisfaction of Users of the District Municipality of Sicaya; period 2018. Of the above, the scientific method was considered as a general research methodology; of quantitative approach, of applied type, of correlational level, non-experimental - transectional, whose population and sample was conformed with 58 users of the municipal services, in whom the instruments (questionnaires) duly validated by means of expert judgment and trusted with the Alpha statistic of Combrach were applied; concluding that: It has been determined that the management of human talent has a very high significant relationship with the satisfaction of users, because the Rho Spearman found was 0.987., with a 5% probability of error, on which it was recommended to guarantee the quality of its officials and public servants who are in charge of the functional area of Human Resources in order to take advantage of the knowledge, skills, competences and experiences in favor of personnel management considering that it will depend on guaranteeing the quality of the performance of the collaborators and therefore on the satisfaction that will be generated by the users of the services provided by the mayoral entity.

**Keywords:** Human Talent Management and Work Performance.

## Introducción

La investigación desarrollada buscó establecer la asociatividad de las variables gestión del talento humano y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Sicaya, periodo 2018, debido a que en esta entidad edil hay una percepción negativa por parte de los usuarios de los servicios ediles, respecto al trabajo ineficiente por parte de los servidores y/o colaboradores debido a los inadecuados métodos de atención, demoras en dar respuestas a los tramites y solicitudes, incumplimiento de los procedimientos, y todo como resultado de una inadecuada gestión al talento humano el cual deviene en altos índices de insatisfacción que perjudican a la gestión y entidad edil.

Por lo que, se hace necesario corregir estas deficiencias en la atención edil teniendo en consideración algunas condiciones básicas como son, establecer estándares de calidad en las atenciones, como el trato amable y cordial, ofrecer ambientes físicos adecuados y seguros, información veraz y oportuna, responsabilidad que deberán asumir los gestores públicos de la entidad edil; por lo que se presentó como título de la investigación *“Gestión del Talento Humano y Satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Sicaya”* cuyo objetivo principal considerado fue: Determinar en qué medida la Gestión del Talento Humano se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Sicaya, periodo 2018.

En tal sentido como enunciado del problema general: ¿En qué medida la Gestión del Talento Humano se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Sicaya, periodo 2018?; y como hipótesis general: La Gestión del Talento Humano se relaciona significativamente con la Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Sicaya; periodo 2018, *periodo 2019*”; en el que se consideró como problema general ¿De qué manera influye la Gestión del Talento Humano en el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la I.E. Convenio Andrés Bello, periodo

2019?; y como objetivo general: Determinar de qué manera influye la Gestión del Talento Humano con el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la I.E. Convenio Andrés Bello, periodo 2019.

El desarrollo investigativo consideró al método científico como metodología general, con enfoque cuantitativo por cuanto se dio el uso a la recolecta y análisis para responder a las preguntas investigativas y contrastar las hipótesis planteadas además de usar la medición numérica, el conteo y la utilización de la estadística para determinar comportamientos de una población, de tipología aplicada, de nivel Correlacional, no experimental - transversal, no experimental, por lo que se consideró a una población y muestra conformada por 58 usuarios de los servicios ediles a quienes se aplicó la técnica encuesta y su instrumento el cuestionario.

En ese sentido, se consideró una estructura dividida por V Capítulos presentados de la siguiente manera:

Para el Capítulo I, se tuvo en consideración el desarrollo del Planteamiento del Problema, y su descripción puntualizada del contexto problemático, sus delimitaciones y los problemas específicos y general; sus justificaciones que conllevaron a realizar el trabajo y los objetivos de investigación.

Para el Capítulo II, se consignó lo concerniente a los antecedentes de investigación nacionales e internacionales; se desarrolló también el Marco teórico de las bases teóricas y las definiciones conceptuales de la investigación.

Para el Capítulo III, se planteó las hipótesis investigativas así como las respectivas variables con sus dimensiones expuestas en su respectiva operacionalización.

Para el Capítulo IV, se consideró y desarrollo lo concerniente a la metodología investigativa empleada, mencionando la tipología, el nivel, diseño, población y muestra considerada.

Para el Capítulo V, se trabajó en la discusión e interpretación de los resultados previa contrastación de las hipótesis.

Finalmente, se ofrecieron las conclusiones; recomendaciones; referencias bibliográficas y anexos exigidos por el reglamento general de grados y títulos para pre grado UPLA vigente.

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1. Descripción de la realidad problemática**

Mundialmente en el contexto y entorno organizacional se han observado cambios de coyuntura actual por lo que estratégicamente las organizaciones del sector privado y público han apelado a su capacidad de adaptación para enfrentar y responder adecuadamente a estas exigencias actuales y cambios que vienen dándose en los mercados, en el comportamiento de los consumidores, clientes y usuarios de servicios; por lo que el éxito, la buena imagen y aumento de cuota de mercado dependen de la adecuada Gestión del talento Humano que los directivos responsables pongan en ejecución a fin de garantizar la permanencia organizacional en los mercados por largos plazos; siempre que los colaboradores se involucren y comprometan con estos propósitos y metas institucionales.

Teniendo en cuenta esta misma línea; se da el caso que en el Perú se han podido observar el interés y preocupación del Estado por ir mejorando las prestaciones de servicios

en las entidades públicas y estatales mediante el voceado “Plan de modernización del Estado Peruano” con el que se busca responder a las exigencias del público consumidor mediante la buena comunicación fluida con los ciudadanos; las simplificaciones administrativas, la rapidez y flexibilidad de los procesos administrativos más aun teniendo en consideración que se exige que las gestiones se califiquen sobre la base de los resultados obtenidos como un indicador de la preocupación de los gobiernos por tener a las instituciones públicas: ágiles, modernas, competitivas, transparentes y sobre todo productivas.

Los municipios en el ámbito provincial y distrital en nuestro Perú se han constituido en los principales órganos de gobierno local, por lo que mantienen una estrecha vinculación con los pobladores de sus respectivas jurisdicciones, como parte del proceso fin descentralizador para el desarrollo local y del país; todo esto mediante estas entidades ediles y de gobierno local quienes apelan al buen oficio de sus colaboradores públicos para presentar ventajas competitivas en favor de las entidades ediles; lo que se pretendió analizar en la investigación presente

Es sabido que la constante actual es el cambio acelerado de las cosas como resultado del avance tecnológico, las políticas, las comunicaciones; y las exigencias cada vez más exquisitas de los consumidores lo que se refleja como fenómeno actual en las municipalidades provinciales y distritales de nuestro país, por lo que se hace necesario la Gestión del Talento humano a fin de direccionar los esfuerzos de los servidores y funcionarios públicos al cumplimiento de los objetivos ediles; mediante modelos adecuados de gestión de personas como factor para conseguir la rentabilidad, productividad y el éxito organizacional. Vale decir que son las personas el activo más importante de una entidad además de las evidencias físicas que una organización prestadora de servicios está obligada a presentarlas como infraestructuras adecuadas, adecuados procedimiento y métodos, tecnología de punta, de más recursos a los que se les debe de dar el uso racional como parte

del buen manejo de personal. Es decir que los colaboradores son determinantes en el éxito y buena percepción del público consumidor.

Sin embargo; para el presente caso se tuvo en consideración a la Municipalidad Distrital de Sicaya, entidad en el cual los usuarios de los servicios ediles se han generado una percepción negativa, debido a la deficiente atención prestada por el personal que labora en las diferentes áreas funcionales del municipio; especialmente en las oficinas de registros civiles, oficina de otorgamientos de permisos para avisos publicitarios, la oficina de otorgamiento y tramites de licencias para aperturar nuevos locales comerciales, y demás servicios establecidos según ley de municipalidades; por lo que urge garantizar una adecuada gestión del talento humano, a fin de garantizar la calidad en los servicios prestados, además de generar valor agregado y satisfacer a los usuarios a través de la implementación de protocolos y estándares de calidad en la atención y prestación de servicios; además de ambientes laborales adecuados, salubres y seguros, entre otros.

De lo anterior, como posibles causas se considera al débil trabajo coordinado y en equipo, inadecuados procesos de comunicación organizacional, ausencia de capacitaciones, mala gestión del personal, inadecuada aplicación de estrategias comerciales y de marketing; entre otros factores. Debiendo mejorarse y ofrecer en contraparte mejores tratos, y servicios de calidad con rapidez. Es sabido que cuando en una institución no se garantiza una buena gestión del talento humano, entonces resultara casi imposible llevar a la organización al cumplimiento óptimo de sus metas, menos lograr satisfacción en sus usuarios; todo como reflejo del descontento en los propios trabajadores, desmotivados, sin identificación con su centro de labor; lo que repercute de manera negativa, en el logro de objetivos.

En ese sentido, es necesario también considerar que otra de las causas de la problemática son los inadecuados procesos de incorporación del talento humano (reclutamiento, selección, contratación e introducción de los colaboradores); por lo que se

vienen incorporando en buen porcentaje a profesionales y técnicos sin cumplir con el perfil solicitado para ocupar los puestos y cargos en las diferentes oficinas del municipio; siendo considerados únicamente por favores políticos más que méritocráticos; lo que se refleja en los bajos niveles de desempeño y en la mala atención al público usuario; a esto también se suma la débil frecuencia de capacitaciones y entrenamientos que se les ofrece por lo que no se contribuye al crecimiento y desarrollo personal y profesional más aun considerando la necesidad institucional de implementar con los TICs a fin de sistematizar y computarizar toda la información del personal, los files y archivos así como los servicios ofrecidos.

Por lo que la investigación se hace necesaria a fin de plantear y generar resultados que permitan mejoramientos en el municipio referido tanto en su gestión, colaboradores y público consumidor para de esta manera generar ventajas comparativas y competitivas que influyan positivamente en la gestión, entidad y en los servicios prestados.

## **1.2. Delimitación del problema**

### ***1.2.1. Delimitación Espacial***

El espacio delimitado para el desarrollo de la investigación fue en la Municipalidad de Sicaya sito en Centro cívico principal N° 1098 de la provincia de Huancayo del departamento de Junín.

### ***1.2.2. Delimitación Temporal***

La delimitación temporal que se consideró en el informe final de tesis fue el periodo 2018, en el que se desarrollaron las etapas investigativas.

### ***1.2.2. Delimitación Conceptual***

La presente investigación permitió considerar y resaltar aspectos y conceptos específicos de la temática estudiada; por lo que se consideró cada categoría de la

problemática, en el intento por establecer la influencia entre las variables, del cual se relacionan unos con otros:

**1ra variable:** Gestión del talento Humano, proceso de integración del personal, proceso de organización del personal, proceso de retención del personal, proceso de desarrollo y crecimiento del personal, proceso de evaluación del personal.

**2da variable:** Satisfacción del usuario, evidencia física, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía.

### **1.3. Formulación del problema**

#### ***1.3.1. Problema General***

¿En qué medida la Gestión del Talento Humano se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Sicaya, periodo 2018?

#### ***1.3.2. Problemas Específicos***

- a. ¿En qué medida el proceso de Integración del personal se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Sicaya, periodo 2018?
- b. ¿En qué medida el proceso de organización del personal se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Sicaya, periodo 2018?
- c. ¿En qué medida el proceso de retención del personal se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Sicaya, periodo 2018?
- d. ¿En qué medida el proceso de desarrollo y crecimiento del personal se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Sicaya, periodo 2018?
- e. ¿En qué medida el proceso de evaluación del personal se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Sicaya, periodo 2018?

## **1.4. Justificación de la Investigación**

### ***1.4.1. Justificación Social***

El aporte social de la presente investigación se justifica por cuanto la Municipalidad distrital de Sicaya será la primera beneficiada con los resultados y recomendaciones investigativas del presente trabajo; particularmente la gestión de turno y todos los funcionario públicos que en ella vienen prestando sus servicios; de igual forma otras entidades del sector público y privado que pueden adaptar las recomendaciones brindadas para el mejoramiento de la Gestión del Talento Humano y su relación en la satisfacción de los usuarios.

También se beneficiarán todos los usuarios de los servicios que ofrece la entidad edil mencionada por cuanto permanentemente reclaman una atención oportuna y de calidad; de igual forma la presente investigación será fuente de información y conocimiento para investigadores que quieran ampliar sus conocimientos o deseen realizar futuras investigaciones referentes al tema investigado.

### ***1.4.2. Justificación Teórica***

El sustento teórico que justifica a la investigación está dado por cuanto se hace énfasis en todo el trabajo a las variables de investigación: GTH., y satisfacción de los usuarios de servicios públicos que al ser desarrolladas como influyentes en el éxito organizacional se ha tenido que analizar una serie de teorías, procedimientos, técnicas, métodos y mecanismos con el fin de enriquecer nuestras bases teóricas; lo que al mismo tiempo va ampliando y desarrollando el horizonte teórico de la administración y de la teoría de las Ciencias administrativa; vale decir permitirá complementar el bagaje científico; de tal manera que se tenga más y mejor conocimiento de la influencia de ambas variables de investigación.

También por cuanto se invita al debate y a la reflexión académica, al llenar los espacios cognoscitivos existentes referentes a las teorías y conceptos del ámbito de la gestión en las organizaciones y la importancia del Talento Humano y su relación con la satisfacción de los usuarios en las empresas prestadoras de servicios.

#### ***1.4.3. Justificación Metodológica***

El soporte metodológico está dado por cuanto la investigadora presentó una propuesta metodológica que permite efectuar la medición del talento humano, mediante determinados procedimientos y datos existentes en las entidades; en este caso en los municipios; también por cuanto ha considerado a los métodos, técnicas, procedimientos e instrumentos investigativos válidos para el recojo de información relacionado a las variables de estudio, además los instrumentos podrán utilizarse en otras entidades ediles y trabajos similares.

Así mismo por haber considerado una metodología de investigación dividida por la problematización y la operatividad con el fin de proponer factores de mejora y solución al problema planteado.

### **1.5. Objetivos de la Investigación**

#### ***1.5.1. Objetivo General***

Determinar en qué medida la Gestión del Talento Humano se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Sicaya, periodo 2018.

#### ***1.5.2. Objetivos Específicos***

- a. Determinar en qué medida el proceso de Integración del personal se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Sicaya, periodo 2018.
- b. Determinar en qué medida el proceso de organización del personal se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Sicaya, periodo 2018.

- c. Determinar qué medida el proceso de retención del personal se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Sicaya, periodo 2018.
- d. Determinar en qué medida el proceso de desarrollo y crecimiento del personal se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Sicaya, periodo 2018.
- e. Determinar en qué medida el proceso de evaluación del personal se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Sicaya, periodo 2018.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes del estudio**

Para el desarrollo de la investigación se apeló a la revisión de textos, libros, artículos científicos y trabajos investigativos previamente desarrollados y aceptados por la comunidad científica los que guardan relación o vínculo para nuestros propósitos y el tema de nuestra investigación; es decir temas asociados a la gestión del talento humano y la satisfacción de los usuarios de los servicios prestados por las entidades ediles u organizaciones similares.

##### ***2.1.1. Antecedentes internacionales***

López, D. (2018); en su trabajo investigativo *“Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy’s de la ciudad de Guayaquil”* para optar el grado Académico de Maestro en Administración de Empresas; cuyo objetivo principal: Determinar la relación de la calidad del servicio con la satisfacción de los clientes del

Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil, a través de una investigación de campo para el diseño de estrategias de mejora del servicio al cliente.

Por lo que apelando al método científico, de tipo mixto (cuantitativo y cualitativo), básico, de nivel descriptivo, con esquema no experimental de corte transversal; se consideró como universo poblacional a los 7280 clientes consumidores del Restaurant Rachy's cuya muestra extraída fue de 365 clientes a quienes se aplicó el instrumento de acopio de datos el cuestionario con 25 preguntas alineadas al modelo de medición de la calidad SERVQUAL con el que se recopiló data para su procesamiento y análisis previo a la presentación y llegada a las conclusiones: a. Se estableció que el proceso de atención y servicio a los clientes es determinante para el éxito de una organización ya que de ser bien trabajada se generara satisfacción o de lo contrario se estará contribuyendo al fracaso de la empresa, se debe de buscar siempre que los clientes sobre la base de su buena experiencia fomenten la publicidad de boca en boca. b. En el marco teórico de la investigación se apeló a teorías relacionadas a la calidad del servicio, satisfacción al cliente, y los modelos de medición de calidad en la prestación de servicios sobre el cual se concluyeron la necesidad de trabajar adecuadamente por brindar calidad y corregir errores en la prestación de los servicios a los clientes a fin de que la organización se beneficie económicamente con buenas utilidades. c. Se establecieron los elementos de importancia en la calidad del servicio prestado como son la respuesta inmediata, las infraestructuras, así como las maquinarias y equipos modernos sobre el cual se tiene a clientes satisfechos, sin embargo, respecto a la atención personalizada, los clientes refieren que no se sienten cómodos debido a la débil capacitación de los colaboradores sumándose el déficit de personal lo que se refleja en las demoras del servicio.

Concluyentemente se determinó la existente relación significativa positiva entre las variables de estudio: calidad del servicio y la satisfacción al cliente, vale decir que a

mayor calidad del servicio mayor será la satisfacción de los clientes y a menor calidad de servicio entonces se genera insatisfacción en los clientes y consumidores.

Cepeda, P. (2018). En su investigación “*Gestión del Talento Humano y la Calidad del servicio turístico de la Empresa de Ferrocarriles filial Sur*”, presentada a la Casa superior de estudios Nacional del Chimborazo, teniendo como objetivo general: Establecer la influencia de la gestión del talento humano en la calidad del servicio turístico de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur. Investigación de tipo documental y de campo, con diseño No experimental, de nivel exploratorio, descriptivo y diseño correlacional; con una población cuyos integrantes fueron los trabajadores de la Empresa mencionada y a los usuarios turistas locales e internacionales cuya muestra fue de 792 elementos: 22 trabajadores y 770 usuarios turistas; respondieron las preguntas de los cuestionarios, de lo que se concluyó: 1. Se ha determinado que el modelo utilizado de gestión del Talento Humano en la Empresa ferroviaria., se ha convertido en una importante herramienta que permitirá desarrollar las actividades de la empresa con eficiencia e influir positivamente en la satisfacción de los clientes., 2. Se ha determinado que la identificación de adecuados procesos de gestión del personal en la Empresa ferroviaria permite reclutar y seleccionar al personal idóneo para garantizar el rendimiento funcional adecuado que favorecerá en la satisfacción de los usuarios., 3. Se ha determinado que la Empresa ferroviaria se beneficia de los procesos bien planificados de reclutamiento y selección del personal como elemento clave para el mejoramiento y buen desempeño funcional del personal y de la organización.

Zurita, M. (2016), en su tesis “*Gestión del Talento Humano y su relación con el Desempeño Laboral en la Empresa Talleres Multimarcas Moscoso de la ciudad de Ambato – Ecuador, 2016*”, de la Universidad Técnica de Ambato del país de Ecuador, cuyo objetivo general: Determinar la influencia de la GTH., y el desempeño laboral en la

empresa Talleres Multimarcas Moscoso de la ciudad de Ambato, año 2011. Investigación Cuantitativa; que considero como modelos de investigación a la bibliográfica, de campo; de tipo exploratorio; con nivel descriptivo, y con diseño de la investigación: correlacional.

Para lo que se consideró a una población representada por 45 trabajadores y a 65 clientes y consumidores de la empresa; a cuya muestra censal se le aplico el cuestionario formulado para cada variable; de quienes se extrajo la data para su posterior análisis y procesamiento mediante el uso del programa Excel y el SPSS, v. 20; por lo que el autor llego a las conclusiones siguientes: a. Que, una de las debilidades organizacionales se debe a la ausencia de programas de capacitación en beneficio del personal lo que impide potenciar sus habilidades y conocimientos laborales, b. Que, al no suministrar de los equipos mínimos de protección personal a los trabajadores de producción se vienen generando un ambiente de inseguridad lo que afecta en su desempeño laboral. c. Que, la débil Comunicación organizacional que se presenta en Talleres Multimarcas Moscoso ha generado un inadecuado y débil clima y ambiente organizacional lo que repercute en el desempeño de los trabajadores.

Alvarez, L. (2016), en su investigación intitulada "*Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales*", desarrollado para obtener el grado de Magister en Sistemas de la calidad de la Universidad Católica Andrés Bello de Caracas - Venezuela; en el que se presentó como objetivo principal: Determinar el grado de satisfacción de los clientes, con respecto a la calidad del servicio ofrecido, en una red de supermercados del Gobierno. Investigación de tipo evaluativa; de nivel descriptivo, con diseño de campo, No experimental transeccional.

Por lo que se consideró a un universo conformado por 3992 beneficiarios de la red directa PDVAL; del cual se conformó una muestra representada por subgrupos de los establecimientos tipo 2 y 3 por cuanto el 1 no está considerado como supermercado; por

lo que se aplicó las técnicas e instrumentos de recolección de datos: técnicas (La encuesta, observación directa) e instrumento (entrevista y cuestionario); obtenida la información se concluyó: a. Que, la calidad del servicio presentó un valor de 1,27 significando que la percepción de los clientes indica que deben mejorarse a fin de generarse una satisfacción plena, b. Que, respecto a las evidencias físicas que presentan las PDVAL los clientes indican que han superado sus expectativas; c. Que, en relación a la dimensión fiabilidad, se tiene una percepción negativa por cuanto tienen que esperar demasiado tiempo para pagar en caja por los productos que están comprando, d. En relación a la dimensión interacción personal, los clientes están complacidos porque encuentran a los colaboradores de los supermercados siempre predispuestos a apoyarlos; y para el caso de la dimensión Políticas que supera la percepción de los consumidores y clientes.

Montoya, E. (2015), en su tesis titulada “*Gestión del talento Humano y la calidad de servicio del centro de Salud Área 1 de Santa Elena, año 2013*”, de la Universidad Estatal Península de Santa Elena; La Libertad – Ecuador; habiendo considerado como objetivo principal: Evaluar la gestión del talento humano por resultados y su incidencia en la calidad de servicio del centro de salud. Por lo que se desarrolló una investigación descriptiva, de campo y documental, de método de análisis deductivo, de enfoque cuantitativo, por lo que se dio uso a las siguientes técnicas investigativas: la encuesta y la entrevista; y sus instrumentos aplicados a una población representada por 80 servidores y 1320 público usuario del cual se consideró la muestra con 300 elementos que proporcionaron la información útil para responder a los propósitos y problemas investigativos así como para contrastar las hipótesis.

Por lo que el autor llega a la conclusión: Que, la atención prestada en el centro de salud, es deficiente y que se necesita suministrar de más profesionales médicos y mejorar la calidad de los servicios de salud por parte de los que ya vienen laborando en el lugar; por lo que se recomienda implementarse con un modelo estratégico de gestión del talento humano para el Centro de Salud Área N°1 de Santa Elena, a fin de mejorar la calidad de servicios, de la población usuaria.

### ***2.1.2 Antecedentes nacionales***

Benavides; M. (2019), en su tesis "*Gestión del Talento Humano y satisfacción del usuario en la Municipalidad de Los Olivos, 2019*", para optar el grado de Maestra en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo de Lima-Perú; en el que presentó como objetivo principal; determinar la relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción del usuario en el Municipio de Los Olivos 2019. Por lo que utilizó el método de tipología inductivo deductivo; con tipo investigativo básico o fundamental, considerando el enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, de diseño no experimental.

El universo población se representó por 2940 consumidores de servicios del municipio de Los Olivos, cuya muestra de 330 uso al muestreo probabilístico aleatorio a quienes se aplicó como técnica investigativa: la encuesta conjuntamente con sus instrumentos cuestionario validados y confiables. Por lo que el autor llegó a la siguiente conclusión: Se determinó la relación significativamente alta al haber obtenido un valor del Rho igual a ,855\*\*, entre ambas variables de estudio GTH y satisfacción del usuario, vale decir que al mejorarse la gestión del talento humano entonces se genera mejoras también en la satisfacción de los usuarios incrementándose de esta manera los niveles de satisfacción respecto a los servicios prestados por la municipalidad de los Olivos en Lima Perú.

Sáenz, E. (2019), en su tesis "*Gestión del Talento humano y la satisfacción de los usuarios del CITE Agroindustrial Moquegua al 2019*", formulado con el propósito de obtener el grado Académico de Maestro en Gestión Pública de la Casa superior de estudios Cesar Vallejo Lima-Perú., tuvo como objetivo general Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción de los usuarios del CITE Agroindustrial Moquegua al 2019. El método general utilizado fue el método científico y los específicos los métodos hipotético deductivo, de enfoque Cuantitativo, de tipo de investigación fundamental o pura, con nivel correlacional, con diseño no experimental-transversal.

Por lo que el universo de estudio se conformó con 624 personas dedicadas a la agroindustria (Mypes) del departamento de Moquegua, del cual se extrajo a la muestra representada por 238 productores agroindustriales mediante el muestreo de tipo probabilístico. Considerándose como técnica de investigación utilizada a la encuesta y sus instrumentos de recolección de data: los cuestionarios validados mediante juicio de expertos, y confiabilizado con el estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach, KR-20.

Del cual el investigador llegó a concluir: Que, la GTH tiene nexo positivo y moderado al haber obtenido un  $Rho = 0,693$  y una significancia del p valor = 0.00 con la variable satisfacción de los usuarios, también se concluyó que la dimensión elementos tangibles y la GTH guardan nexo positivo y moderado al haber obtenido un  $Rho = 0,545$  y una significancia del p valor = 0.000;) lo mismo ocurre con la dimensión fiabilidad y la GTH., quien presenta una relación moderada positiva demostrada con la obtención del  $Rho = 0,544$  y la significativa del p valor = 0.000, igualmente en la dimensión capacidad de respuesta y la GTH., con una relación positiva y moderada de  $Rho = 0,673$  con su significativa del p valor = 0.000, (e), así mismo entre la seguridad y la gestión del talento humano quienes presentaron la relación positiva y moderada; tal cual también la

dimensión seguridad y la gestión del talento humano en el CITE Agroindustrial del departamento de Moquegua año 2019; quedando validadas las hipótesis que se plantearon.

Da Giau, A. (2016), en su trabajo de investigación "*La Gestión del Talento Humano y satisfacción del usuario interno en el personal administrativo del INABIF de Pueblo Libre-Lima, 2015*" para optar el grado académico de Maestro en Gestión pública de la casa superior de estudios Cesar Vallejo de la ciudad capital Lima-Perú; considerando como propósito principal de la investigación: determinar la relación entre la Gestión del talento humano y la satisfacción del usuario interno en el personal administrativo del INABIF de Pueblo Libre-Lima, periodo 2015. El universo poblacional de interés se conformó con 120 servidores que prestan servicios en el INABIF, de los cuales el autor considero una muestra censal conformada por el 100% de los elementos de la población (120) en quienes se aplicó los cuestionarios para recoger los datos, utilizando la técnica encuesta.

En el desarrollo metodológico específico de la investigación se consideró al hipotético-deductivo; de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, con nivel correlacional-transeccional, para lo que se recogió la información mediante cuestionarios formulados en relación a la variable: Gestión del talento humano y satisfacción del usuario ambos cuestionarios con 15 ítems o preguntas estructuradas en consideración a las dimensiones e indicadores de cada variable; en consideración a la prueba psicométrica escala de Likert; aplicado a la muestra seleccionada que ofreció información acerca de la relación que existente entre ambas variables de estudio, por lo que el autor concluyo: Que, habiendo obtenido un 0.762 como resultado el cual establece la asociatividad alta y positiva entre ambas variables de estudio; con un nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.05$  por lo que se rechazó la hipótesis nula y se terminó aceptando la hipótesis

general; Vale decir que quedo determinado el nexo entre la GTH y la satisfacción de los usuarios internos en los colaboradores administrativos del INABIF del distrito de Pueblo Libre en la ciudad de Lima durante el año 2015.

Díaz, M. & Soto, K. (2016), en su investigación *“La atención y la satisfacción del cliente en la discoteca Magno, en la ciudad de Chiclayo, 2016”*, presentado a la Casa superior de estudios Católica Santo Toribio de Mogrovejo de Chiclayo - Perú; teniendo como objetivo principal: Analizar la atención y la satisfacción del cliente en la discoteca en la ciudad de Chiclayo, de enfoque cuantitativo, de tipo básica; descriptiva, no experimental; población de 6590 usuarios cuya muestra fue 361 usuarios, de quienes se acopio información a través de la técnica de acopio de información: Encuesta y su instrumento validado y confiabilizado los cuestionarios para ambas variable de investigación. Conclusiones: 1. Que, en la percepción y satisfacción de los clientes influye positivamente todos los elementos físicos visibles de la discoteca como luces, sala de baile, ambientación, sonidos como resultados de la buena gestión responsable de la empresa., 2. Que la empresa cumple con brindarles lo que promete a sus clientes por lo que se sienten satisfechos y consideran que sus expectativas están siendo respondidas por el personal y por quienes gestionan al personal., 3. Como resultado de la buena administración del personal y de la discoteca los clientes están conformes con la capacidad de respuesta que tiene el personal frente a sus solicitudes, soluciones a sus problemas y atención., 4. Respecto a la gestión de la seguridad, refieren los clientes que se sienten seguros y confiados que están libres de posibles riesgos durante su permanencia en la discoteca., 5. Los clientes consideran que el personal que labora en la discoteca son empáticos debido a que están bien capacitados y por la preocupación de los responsables de la gestión en ofrecer el mejor servicio a sus clientes.

Jiménez, A. (2017); en su trabajo investigativo “*Administración de Recursos Humanos y satisfacción del usuario en la Municipalidad de Huarochirí, 2017*” cuyo objetivo principal fue el Determinar la relación existente entre la variable administración de recursos humanos y la variable satisfacción del usuario de la Municipalidad de Huarochirí, 2017; por lo que para cumplir con dicho fin se desarrolló la investigación apelando al método científico básico, cuantitativo, no experimental, con nivel descriptivo, correlacional - transversal.

Se consideró una población conformada por cien (100) trabajadores comprendidos en los diferentes regímenes laborales del municipio del distrito de Huarochirí, del cual se consideró una muestra censal vale decir trabajando con el total de elementos de la población en quienes se utilizó dos cuestionarios uno por cada variable de estudio, cada uno con 20 items; validados y confiables; de cuya data generada se llegaron a las conclusiones siguientes: Que, existe una relación directa entre variables tal cual se corrobora con los datos del estadístico de la prueba de rho Spearman, el cual demostró que las variables presentan un nexo de 0.907, correlación positiva muy buena; y con una confianza al 99% como el valor de (sig.) es igual a 0.000 y por lo tanto menor al valor p: ( $p < 0.01$ ).

Por cuanto un 60% de trabajadores presenta un nivel bajo, un 39% en un nivel medio y un 1% de los trabajadores en un muy alto esto respecto a la variable Administración de recursos humanos y respecto a la segunda variable tenemos que un 40% se ubican en un nivel medio, un 60% de trabajadores con un nivel bajo y 0% en alto nivel.

## 2.2. Bases teóricas o científicas:

### 2.2.1. *Gestión del Talento Humano (GTH)*

#### a. **Definición de CS:**

Fernández, O. (2016), refiere que la Gestión de talento humano “Es la capacidad de los colaboradores de saber hacer, a fin de dar cumplimiento óptimo de las metas establecidas, para lo se deben de cumplir responsablemente con el proceso de reclutamiento, selección y contrata de personal de calidad”. (p.142)

Mora (2015); define que la Gestión de talento humano “depende en gran manera de cómo está organizado el personal en la organización, significando que deben estar bien involucrados y comprometidos con los propósitos y objetivos establecidos, de igual forma los gestores deben trabajar por lo mismo y no solo limitarse a ordenar; además de ofrecer salarios y trato adecuado y preocuparse por el desarrollo de sus habilidades, competencias y capacidades a fin alcanzar el éxito”. (p. 73)

Chiavenato, I. (2011), nos dice que la GTH., es la nueva versión mejorada de lo que era la Administración de RR.HH., en donde se tenía al personal como recursos reemplazables mas no eran considerados en toda su dimensión humana y la valía real que significaba ya que de estos depende el éxito organizacional”. (p.102)

Concluyentemente la Gestión del Talento Humano juega un rol protagónico en el desarrollo actual y futuro de las Organizaciones, pues es el activo más flexible y el que le otorga mayor vitalidad a las Organizaciones ya que a través de él es que se pueden diseñar, alcanzar , implementar , reacomodar adaptar y hacer factibles cualquier adelanto tecnológico, concepto teórico o aplicación práctica, incluso es el que le abre las puertas a la Innovación Tecnológica; y es esta última precisamente una de las vías fundamentales que deben desarrollar las organizaciones que aspiren a un

posicionamiento de elite dentro del mercado territorial, nacional o internacional. Por eso es importante Gestionar la Innovación.

#### **b. Importancia de la GTH:**

Chiavenato, I. (2011), nos dice que el principal activo de toda organización es su elemento humano en consideración que el éxito o fracaso depende de su talento humano; por lo tanto, las organizaciones están obligadas a gestionar ese Talento de la mejor y estratégica manera con modelos adecuados de gestión que permitan potenciar a su personal que viene laborando y para incorporar nuevos Talentos que respondan y se adapten a las exigencias y cambios actuales del mercado., para entender mejor los propósitos de la GTH. (p. 115),

Es importante que en la GTH., se cuenten con colaboradores con conocimiento por ser piezas claves para la rentabilidad de una organización. Las buenas empresas relacionan la GTH., con el valor de la acción, lo que conlleva a diseñar nuevas formas de trabajar y de optimizar las actividades y procesos mediante la adquisición de nuevas habilidades en el talento humano a fin de que como organización se adapte a cualquier contexto del entorno empresarial y sepan adelantarse a los cambios. La nueva gestión del talento humano se orienta a la participación estratégica de los colaboradores y no se centra únicamente en la formación y tecnología.

#### **c. Objetivos de la Gestión del Talento Humano**

Chiavenato, I. (2011, p. 135), refiere que la GTH., persigue importantes objetivos organizacionales siendo estos los siguientes:

- Dar respuesta inmediata a las necesidades empresariales del presente y del futuro.
- Mejoramiento continuo del desempeño laboral y de la gestión.
- Analizar permanentemente el buen funcionamiento organizacional.

- Garantizar la calidad de las actividades organizacionales para satisfacer deseos y necesidades de los clientes internos.
- Entender y analizar el uso y manejo de los sistemas y tecnologías de la organización para mejorar los procesos y actividades organizacionales.
- Medir el cumplimiento de metas y objetivos a fin de incrementar la autorrealización del personal.
- Generar competitividad mediante las habilidad, conocimientos y competencias del personal.
- Generar altos niveles de satisfacción laboral y recompensar a los mejores colaboradores.
- Suministrar y contratar de trabajadores idóneos, capacitados y entrenados para garantizar el éxito empresarial.
- Garantizar ambientes adecuados para que el personal se desenvuelva funcionalmente bien.
- Garantizar los valores, principios, ética y responsabilidad organizacional.
- Garantizar la productividad, competitividad y el éxito organizacional.

#### **d. Teorías de la GTH.**

Dentro de las Teorías que se relacionan con la Gestión del Talento Humano podemos mencionar a las siguientes:

**Teoría Clásica (Henry Fayol).**- esta teoría no le daba el valor que significan en estos tiempos los colaboradores; vale decir que solo se les consideraba como sujetos para ejecutar y dedicarse únicamente a trabajar y cumplir sus horarios asignados; se les daba más importancia al resultado de su trabajo por cuanto si disminuía su productividad o desempeño inmediatamente era reemplazado, no eran considerados

como entes que pueden opinar, sugerir o recomendar os productos mas no así considerados como cumplir con su horario, más no aportar con algo novedoso en favor de la institución; lo más primordial era el trabajo o producto a favor de la organización.

**Teoría neoclásica del comportamiento (Peter Drucker, Newman, Allen, Koontz).-**

A través de esta teoría se daba a entender que el principal interés o motivante para un colaborador era su pago o remuneraciones, por tanto, eran solo considerados como maquinarias dedicadas a cumplir funciones y producir productos; esta teoría se reformulo posteriormente en el cual se consideró la importancia de incluir el mejoramiento de las comunicaciones, el fortalecimiento de la seguridad y confianza el trabajador, la autoridad y promover las mejores condiciones de respeto a los empleados; la importancia del capital humano y de su compromiso para el logro de las metas y objetivos institucionales y sobre todo la importancia de que estos aporten ideas favorables para la institución.

**e. Funciones de la GTH:**

Entre las principales funciones de la gestión del Talento Humano tenemos según Chiavenato, I. (2011), a las siguientes:

- **Función de empleo:** Es a través de esta función que se suministra de los mejores colaboradores a una empresa con el fin de garantizar el funcionamiento sin parar de las etapas del proceso productivo de una organización separando aquellos colaboradores que no se adapten al ritmo y exigencias organizacionales.
- **Función de administración de personal:** Esta función permite gestionar adecuadamente al personal bajo responsabilidad apelando a modelos de GTH., herramientas de gestión moderna, así como técnicas y estrategias para orientarlos al cumplimiento de las metas y objetivos.

- **Función de retribución salarial:** A través del cual se retribuye justamente en reciprocidad por los servicios que ofrecen los colaboradores además de otorgarles incentivos, adicionales y premios económicos y no económicos.
- **Función de desarrollo profesional:** Por el cual se busca el crecimiento y desarrollo profesional en la organización y de esta manera lograr que aporten los conocimientos adquiridos en favor de la organización.
- **Función de relaciones laborales:** Por el cual se busca dar solución de posibles conflictos que pudieran aparecer como parte de la relación laboral entre colaborador y organización.
- **Función de servicios sociales:** Mediante el cual se busca brindar el mejor ambiente y clima laboral otorgando beneficios sociales, de salud, intercambios culturales a fin de lograr un sentimiento de identidad en el colaborador en beneficio de su empresa empleadora. Estas funciones de la GTH., han sido estudiadas y propuestas por Mora, (2016) investigador en el ámbito organizacional.

#### **f. La Ventaja competitiva y la GTH.**

Ríos (2015); nos dice que los colaboradores de calidad son quienes marcan la diferencia y la principal ventaja competitiva que una empresa tiene para competir en comparación a sus competidores y en el mercado. Se suma la tecnología, pero aun así esta depende de la experticia del personal para darle buen uso y que esta produzca buenos resultados; y que la organización incursione en nuevos mercados generando utilidades, rentabilidad, y recuperación de la inversión.

Las estrategias de gestión no deben apuntar a coercitivamente con sanciones buscar la eficiencia del personal sino conducir mediante buenas estrategias que motiven a que voluntaria y responsablemente se conduzcan eficientemente en la organización teniendo en consideración los cambios del interno y el entorno. (p. 75)

**g. Dimensiones de la GTH:**

Chiavenato, I. (2011), enfatiza e las siguientes dimensiones de la gestión del talento humano:

- Proceso de integración del personal

Este importante proceso de la GTH., considera varias etapas como la movilización, la elección y el proyecto de los recursos humanos; vale decir que estas etapas están relacionadas con los suministros de personal idóneo a la organización, de tal manera que deben responder por esos insumos de talento humano inyectado con el fin de garantizar el buen desarrollo de las actividades organizacionales; previamente implican desarrollar una serie de actividades como la investigación del mercado de personal, los procesos de reclutamiento de personal y las selecciones planificadas de personal, así como su inducción, capacitación e integración eficaz a las tareas y actividades organizacionales. (pág. 135)

- Proceso de organización de personal

Comprende la planificación de las funciones a designar, las designaciones de los cargos y puestos y el desempeño laboral; este proceso de organización o estructura de los colaboradores debe definirse en consideración de los ciclos operativos o ciclos de producción, para que en base de estos se establezcan las responsabilidades, funciones y roles de cada colaborador; así como la designación de los equipos de trabajo con el fin de comunicar asertivamente y coordinar eficazmente el cumplimiento de las tareas y actividades funcionales de los colaboradores y de esta manera contribuir a la rentabilidad organizacional.

Un proceso serio y bien planificado de organización del Personal favorece en la comunicación organizacional, favorece en la coordinación y trabajo colaborativo, también en el compromiso y el cumplimiento de funciones a fin de cumplir con los

propósitos institucionales. Es necesario que los colaboradores de una empresa ejecuten sus funciones, roles y responsabilidades, haciendo una autoevaluación, midiendo y optimizando sus esfuerzos y desempeño laboral. (pág. 135)

- Proceso de retención del personal

El proceso de retención del personal considera las prestaciones, retribuciones, salud, seguridad y los buenos vínculos gremiales; mediante este proceso se busca incentivar y motivar al personal para que permanezca en la empresa por tiempos indefinidos de tal manera que la organización se beneficia con su buen desempeño y el trabajador con su permanencia en la organización. Sin embargo, debe equilibrarse este proceso a fin de no mostrar a los buenos colaboradores que la empresa está desesperada por mantener a sus mejores colaboradores, contrariamente se puede dar a entender que la empresa no les da valor a sus buenos colaboradores; este proceso es de responsabilidad de la oficina de GTH., por lo que deben manejar las mejores estrategias y herramientas para retener al buen personal. (pág. 136)

- Proceso de desarrollo y crecimiento del personal

El desarrollo del personal considera los cronogramas para las capacitaciones del personal; las actividades para el crecimiento personal y el crecimiento y desarrollo de la empresa sobre la base de maximizar el potencial laboral del personal para hacer frente a los problemas y conflictos que pudieran presentarse. El desarrollo del personal está considerado como un conjunto de acciones empresariales y actividades planificadas que consideran a las estrategias de crecimiento, los entrenamientos, inducciones, capacitaciones, intercambios culturales, sistemas de becas con la finalidad de incrementar la eficiencia del

personal, minimizar las rotaciones laborales, formación de líderes, potenciar habilidades, conocimientos, competencias y contribuir a su satisfacción personal, familiar y organizacional. (pág. 137)

- Proceso de evaluación del personal

Se recomienda previamente implementarse un buen banco de información, realizar inspecciones previas de evaluación e informes con resultados que permitan el éxito del desarrollo de la evaluación del personal. Este proceso permite a los gerentes medir de manera sistemática el desenvolvimiento laboral, cumplimiento de funciones, eficiencia del colaborador y evaluar su conducta y personalidad del colaborador, en consideración a sus principales y mejores atributos, aptitudes, puntualidad, conocimientos técnicos y experticia en la realización y cumplimiento de metas. El fin es establecer el valor real del colaborador y lo que viene dando en favor de la empresa. (pág. 135)

### ***2.2.2. Satisfacción del usuario***

#### **a. Definiciones:**

Quispe (2016) refiere que “la satisfacción de los usuarios, es el resultado de las expectativas que se generan los clientes al momento de consumir un producto o usar un servicio. Estas expectativas se enmarcarán en un determinado periodo de tiempo e incluirán la valoración muy personal del usuario respecto al servicio”. (p. 67)

Zeithaml y Bitner, (2015); manifestó que “la satisfacción de los usuarios, es un proceso que se genera durante la experiencia de usar o consumir un bien o servicio, sobre el cual hacen su aparición varios fenómenos mentales asociados a sentimientos subjetivos como las emociones y los estados de ánimo; los que influyen en la percepción de los usuarios”. (p. 121)

Fernández (2015) hace una descripción muy puntual de la satisfacción del usuario al considerarlo “como aquel estado emocional producto de satisfacer cómodamente y a todo confort las necesidades y las expectativas de los usuarios”. (p.89)

Como conclusión de estas definiciones podríamos mencionar que la satisfacción del usuario sobre el consumo que hace a un producto le genera niveles que experiencia y emociones sobre el cual valora el contacto con el servicio o bien; por tanto influye el que la calidad del producto no sea menor a las expectativas que el cliente se ha generado a fin de que no quede insatisfecho; más por el contrario si la calidad rebasa a las expectativas del cliente entonces podemos afirmar que el usuario habrá alcanzado niveles altos de satisfacción y encantamiento. Sin duda alguna se afirma que los niveles altos de satisfacción en los usuarios influyen en las relaciones con su organización proveedora.

#### **b. Beneficios de generar usuarios satisfechos**

Zeithaml y Bitner, (2015); manifiesta que los beneficios de tener a los usuarios satisfechos son múltiples y beneficiosos para una organización:

- Un usuario satisfecho, está convencido que su empresa proveedora le ofrece calidad y por lo tanto volverá a comprar, lo que significa que ese cliente se genera un sentimiento de lealtad, a quien se le puede ofrecer otras líneas de productos.
- Un usuario satisfecho se convierte en el mejor suscriptor de una organización porque sobre la base de su buena experiencia empieza a hacer una buena publicidad de boca en boca en favor de la empresa, marca y producto.
- Sobre la base de generar satisfacción en los usuarios, las organizaciones aumentan su cuota de mercado por cuanto los usuarios se resistirán a las ofertas de la competencia. (p. 22)

### c. Los Niveles de Satisfacción:

Zeithaml y Bitner, (2015); nos dice que posterior al contacto entre el usuario y el servicio o producto, se generan los siguientes niveles de satisfacción:

- **Insatisfacción:** Cuando el producto no responde a las expectativas del cliente, vale decir que no cumple con lo que el usuario esperaba.
- **Satisfacción:** Cuando el producto responde a su expectativa generada del cliente, vale decir que el usuario recibe lo que el esperaba del producto y por lo tanto satisface su necesidad.
- **Complacencia:** Cuando el producto le ha ofrecido más de lo que el cliente esperaba.
- **Deleite:** Cuando las expectativas del cliente han sido superadas ampliamente con las bondades y beneficios del producto por el cual está feliz de adquirir el producto, de pagar el precio, identificado con la maraca y la empresa.

Lo niveles de satisfacción son claros indicadores de la lealtad de los clientes hacia la marca, por lo que las empresas inteligentes siempre invertirán en complacer a sus clientes y alcanzar en ellos los más altos niveles de satisfacción sin la necesidad de sobre prometer sino on el compromiso de cumplir con lo que se ofrece entregar incluido el valor agregado. (p. 45)

### d. El Modelo Servqual y la calidad del servicio

Zeithaml y Bitner, (2015, p.75-77); El modelo Servqual agrupa cinco dimensiones para medir la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios:

- **Los elementos tangibles o evidencias físicas:** conformada por las infraestructuras, edificios, vehículos, instalaciones físicas, maquinarias, equipos, holl de espera, pulcritud del personal, uniformes, playa de estacionamiento, cámaras de seguridad entre otros que influyen en la percepción de los usuarios.

- **Fiabilidad:** capacidad para cumplir con lo ofrecido o prometido a los clientes o usuarios; y dar a conocer que la organización no sobre prometer con tal de vender.
- **Capacidad de respuesta:** es la predisposición al servicio y hacer las cosas tal cual esperan los clientes o usuarios; de manera tal que se les preste el servicio con calidad, eficacia, rapidez, y eficiencia.
- **Empatía:** Referida a la capacidad de atender de manera personalizada y de muy buena manera como quisiéramos que se nos atiendan también a nosotros.

**e. Elementos que Conforman la Satisfacción del usuario:**

Zeithaml y Bitner, (2015, p. 134); refiere que la satisfacción de los usuarios se define sobre la base de los siguientes elementos:

**La percepción del cliente:** Se define después de que el cliente ha hecho contacto con el producto; por lo tanto, dependerá si el producto a respondido a sus necesidades para que se formen una percepción positiva de lo contrario se generan una percepción negativa y peligrosa que por lo generan termina en abandonos a sus empresas proveedoras reemplazándolas por la competencia.

El rendimiento percibido tiene las siguientes características:

- Se establece desde la opinión del usuario.
- Se genera después de que el cliente usa o consume el producto.
- Se basa en la percepción del usuario pudiendo distar de la realidad.
- Influye el estado de ánimo y sus razonamientos del usuario.

**Expectativas del usuario:** Todos los usuarios por lo general se generan una serie de expectativas antes de hacer contacto con un producto, por lo general estas expectativas o esperanzas son positivas y buenas debido a:

- La publicidad que las organizaciones hacen para vender sus productos.
- Las necesidades por satisfacer.

- Experiencias positivas anteriores al consumir el producto.
- Las recomendaciones y la publicidad de boca en boca.

#### **f. Dimensiones de la Satisfacción del usuario:**

Según Zeithaml y Bitner, (2015). Considera que las dimensiones de la satisfacción de los usuarios contemplan los siguientes aspectos:

- **Evidencia física:** Esta dimensión tiene una fuerte influencia en la calidad del servicio prestado, además de ser necesario presentar las evidencias físicas considerando que los servicios tienen como característica su intangibilidad; por lo tanto están comprendidas las infraestructuras, instalaciones físicas del punto de venta y empresa, maquinarias, equipos, Pulcridad en la presentación de los servidores, hall de espera, playa de estacionamiento, cámaras de seguridad entre otros que influyen en la percepción de los usuarios. (p. 75)
- **Fiabilidad:** Es la capacidad por el cual una organización cumple con lo ofrecido o con sus promesas realizadas en sus spots publicitarios u ofrecimientos a sus usuarios pero de una manera segura y precisa, por lo que las organizaciones no deben caer en sobre promesas con tal de vender, porque si no la cumplen sencillamente estarán espantando a sus usuarios a que se vayan a la competencia y no retornen; por lo que no basta solo con ofrecer un servicio, sino también cumplir con los beneficios. (p. 76)
- **Capacidad de respuesta:** esta dimensión considera la predisposición de servir que tiene la empresa y sus colaboradores con tal de responder y satisfacer sus necesidades y deseos de los clientes; dando información, absolviendo consultas, solucionando problemas; vale decir es aquella capacidad de colaborar responsablemente con los clientes, y de manera oportuna, rápida cuando ellos lo

requieran y de prestarles un servicio eficaz y eficiente con la calidad garantizada.

(p. 76)

- **Empatía:** Referida a la capacidad de atender de manera personalizada y de muy buena manera como quisiéramos que se nos atiendan también a nosotros; esto por cuanto los usuarios son la piedra angular de la empresa y la razón de su existencia; para lograr que esta dimensión se interiorice en los prestadores de servicio se debe de invertir en capacitaciones. (p. 77)

### **2.3. Definición conceptual:**

#### **Gestión del talento humano:**

Acciones y políticas necesarias para orientar los ámbitos administrativos mediante los colaboradores generando valor agregado a cada accionar.

- **Calidad.** – Es una sensación que se genera sobre la base de las buenas y excelentes características, beneficios y propiedades que ofrece un bien o servicio para satisfacer necesidades y deseos de los clientes o consumidores.
- **Calidad de Servicio:** Es el nivel por el cual un colaborador presta sus servicios de manera especial y única con predisposición a generar altos niveles de satisfacción en los clientes, considerando sus necesidades, el prestigio de la empresa y marca, su auto respeto, autonomía y autoimagen.
- **Estrategia:** Consideradas a todas aquellas acciones pre establecidas y que persiguen un fin en común o buscan lograr un determinado propósito.
- **Organización:** Conjunto de personas con un fin y propósitos en común que se reúnen para trabajar coordinadamente y desarrollar su potencial de manera mutua en busca del progreso mancomunado.

- **Productividad:** Es la diferencia entre los recursos utilizados y la cantidad de productos elaborados.

### **Satisfacción de los usuarios:**

- **Evidencia física:** referidas a las infraestructuras, instalaciones físicas del punto de venta y empresa, maquinarias, equipos, Pulcridad en la presentación de los servidores, hall de espera, playa de estacionamiento, cámaras de seguridad entre otros que influyen en la percepción de los usuarios.
- **Fiabilidad:** Es la capacidad por el cual una organización cumple con lo ofrecido o con sus promesas.
- **Capacidad de respuesta:** esta dimensión considera la predisposición de servir que tiene la empresa y sus colaboradores con sus usuarios.
- **Empatía:** Referida a la capacidad de atender de manera personalizada y de muy buena manera a los usuarios.
- **Satisfacción del Cliente:** El nivel de ánimo y plenitud que una persona alcanza cuando ha consumido un producto en consideración a su percepción generada de aprobación y sus expectativas respondidas.
- **Usuario:** Es aquella persona que usa los servicios que presta una empresa prestadora de servicios público o privado.
- **Ventaja competitiva:** Son aquellos factores diferenciadores que generan valor a las actividades, productos, personal, imagen, estrategias, entre otros factores los cuales las diferencia con respecto a los competidores y que permiten sobreponerse en el mercado.

## **CAPITULO III**

### **HIPÓTESIS**

#### **3.1. Hipótesis General:**

La Gestión del Talento Humano se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Sicaya, periodo 2018.

#### **3.2. Hipótesis Específicas:**

- a. El proceso de integración del personal se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Sicaya, periodo 2018.
- b. El proceso de organización del personal se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Sicaya, periodo 2018.
- c. El proceso de retención del personal se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Sicaya, periodo 2018.

- d. El proceso de desarrollo y crecimiento del personal se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Sicaya, periodo 2018.
- e. El proceso de evaluación del personal se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Sicaya, periodo 2018

### **3.3. Variables de la Investigación y operacionalización:**

VI = Gestión del Talento Humano

Dimensiones:

- Proceso de integración del personal.
- Proceso de organización del personal.
- Proceso de retención del personal.
- Proceso de desarrollo y crecimiento del personal.
- Proceso de evaluación del personal.

VD = Desempeño Laboral

Dimensiones:

- Eficacia en el cumplimiento de metas y objetivos.
- Trabajo coordinado en equipo.
- Conducta y comportamiento laboral.
- Supervisión individual.

Tabla 1.

## Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicadores			
<b>Variable Independiente</b> Gestión del Talento Humano	Chiavenato, I. (2011), nos dice que la GTH., es la nueva versión mejorada de lo que era la Administración de RR.HH., en donde se tenía al personal como recursos reemplazables mas no eran considerados en toda su dimensión humana y la valía real que significaba ya que de estos depende el éxito organizacional”. (pág.102)	Proceso de integración del personal	1.Estudio de mercado laboral. 2.Reclutamiento y selección de personal eficiente.			
		Proceso de organización del personal.	3.Organización y designación de puestos y funciones. 4.Documentos de gestión.			
			Proceso de retención del personal	5.Evaluación del cumplimiento funcional. 6.Adecuada política de remuneración y estímulos. 7.Relaciones sindicales adecuada. 8.Clima laboral adecuados.		
				Proceso de desarrollo y crecimiento del personal	9.Proceso de capacitaciones. 10.Políticas para crecimiento y desarrollo del personal.	
		Proceso de evaluación del personal	11.Planificación de las evaluaciones. 12.Evaluaciones de desempeño mediante especialistas.			
			<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>
		<b>Variable dependiente</b> Satisfacción de los usuarios	Zeithaml y Bitner, (2015); manifestó que “la satisfacción de los usuarios, es un proceso que se genera durante la experiencia de usar o consumir un bien o servicio, sobre el cual hacen su aparición varios fenómenos mentales asociados a sentimientos subjetivos como las emociones y los estados de ánimo; los que influyen en la percepción de los usuarios”.	Evidencia física	1. Infraestructuras adecuadas y seguras. 2.Diseño de ambiente y equipamiento apropiado. 3. Pulcritud en la presentación del personal.	
					Fiabilidad	4. Prestación de servicios oportuno y rápido. 5. Cumplimiento con lo ofrecido. 6. Prestación de servicios de calidad.
						Capacidad de respuesta
				Empatía		

Fuente: Elaboración propia

## **CAPÍTULO IV**

### **METODOLOGÍA**

#### **4.1. Método de investigación**

El método de investigación general es el método científico.

Carrasco, S. (2019); manifiesta que “el método científico es todo un conjunto de procedimientos destinados a la verificación y refutación de hipótesis o en su defecto proposiciones de hechos y estructuras naturales”. (p. 269)

En ese sentido, se utilizó al método científico debido a que en la entidad edil se obtuvo el conocimiento científico a través de procedimientos y técnicas validadas y sistematizadas por la comunidad científica.

#### **Métodos específicos:**

Como métodos específicos se consideró al hipotético deductivo; para coadyuvar a la determinación de la aceptación o rechazo de las hipótesis posteriores al planteamiento

problemático, para la formulación de los fundamentos científicos y su puesta a prueba con el uso de diseños de investigación.

De lo anterior, Hernández et al. (2014), nos dicen “que este método permite realizar afirmaciones mediante hipótesis que serán refutadas o falseadas en contrastación con los hechos; y el uso del instrumental de medición, útil en la prueba de hipótesis” (p. 76)

### **Enfoque Cuantitativo**

Respecto al enfoque Cuantitativo considerado; Carrasco, S. (2019); nos dice que “se caracteriza por ser probatorio y secuencial, debido a que se miden las variables de estudio en un contexto establecido; incidiendo en la asociatividad de las variables para su análisis y contrastación de hipótesis planteadas apelando al análisis estadístico para obtener las conclusiones”. (p. 716)

En la investigación, se consideró pasos ordenados y secuenciales, desde la planificación hasta la elaboración de las conclusiones; por lo que las hipótesis se planificaron anticipadamente, antes de recolectar y analizar datos, los que se procesaron mediante procedimientos estadísticos y datos numéricos mostrados y relacionados a ambas variables de estudios, gestión del talento humano y satisfacción de los usuarios.

#### **4.2. Tipo de la investigación**

El tipo de investigación que se consideró es la: Aplicada.

Pino, (2018); indica que este tipo de investigación aplicada “permite generar conocimiento aplicable a los problemas sociales y de producción; por cuanto se basa en los resultados técnicos de la investigación básica, se utilizó la teoría de conceptos de las variables del cual se formuló los instrumentos para la medición”.

De igual manera, Carlessi, H. y Reyes, C. (2015); refieren que “este tipo de investigación aplicada busca conocer para hacer, para actuar, para construir, para modificar,

le preocupa la aplicación inmediata sobre una realidad circunstancial antes que el desarrollo de un conocimiento de valor universal”.

Por lo que, la obtención de los conocimientos mediante el desarrollo del estudio se usó en la atención a los problemas planteados de la investigación en la entidad municipal.

#### **4.3. Nivel de investigación**

El nivel investigativo considerado es el Correlacional; al respecto Carrasco, S. (2019); refiere que el nivel Correlacional “relaciona dos o más variables, teniendo como operación la medición de las influencias que tienen las variables, vale decir mide la relación entre las variables”

En ese sentido, en la investigación se buscó relacionar las dos variables de estudio: gestión del talento humano y satisfacción de los usuarios, determinando la relación directa de carácter científico, además de describirlas.

#### **4.4. Diseño de la investigación**

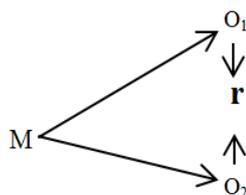
No experimental – transeccional:

Al respecto Carrasco, S. (2019); nos dicen que este tipo de “diseños No experimentales se caracterizan por cuanto no se manipulan ninguna de las variables en estudio y por cuanto los hechos son descritos en un contexto de origen natural para su posterior análisis”. (p. 77)

De lo anterior, en la investigación se prescindió de la manipulación deliberada de la variable independiente, procediendo a observar los hechos tal y como se presentaron en su contexto natural, es decir la entidad edil.

Carrasco, S. (2019); manifiesta que estos diseños no experimentales de corte transeccional “permiten el recojo de información en un solo momento, o en un tiempo único. Su fin es la descripción de las y su análisis de la incidencia e interrelación en un momento dado”, (p. 150).

El diagrama o esquema del tipo de diseño correlacional es:



**Donde:**

M = Usuarios de la entidad edil.

O1 = Variable 1: Gestión del talento humano.

O2 = Variable 2: Satisfacción de los usuarios.

r = Relación entre las variables – coeficiente de correlación.

#### 4.5. Población y muestra

**Población:**

Pino, (2018); dice que el universo poblacional “es un cumulo finito o infinito de objetos, cosas, elementos, seres, individuos que presentan atributos y características en común observables”. (pág. 184)

Por lo que nuestra población estuvo conformada por 58 usuarios de la Municipalidad del Distrito de Sicaya.

**Muestra:**

Pino, (2018); nos dice que la muestra es “el subconjunto representativo del universo poblacional”. (p. 182)

De lo anterior, en la presente investigación se consideró al total de los elementos de la población, es decir a los 58 usuarios, en consideración al número pequeño que lo conforman.

Lo que tiene sustento en lo manifestado por Pino, (2018) al decir que la muestra tipo censo “es la que representa al 100% de la población, por ser esta pequeña y finita” (p. 32)

## 4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

### 4.6.1. Técnicas de Recolección de Datos

En la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta por lo que Carrasco, S. (2019); refiere la necesidad de apelar a estas técnicas de recopilación de datos cuando se tiene como fin hacer un análisis a la información de los fenómenos o hechos que se pretenden investigar para concluir con el conocimiento que se pretende”; por lo que esta técnica es un protocolo sistematizado de proceso metodológico necesario y muy útil en la operativización de la metodología investigativa. (p. 183)

Técnica investigativa	Ventajas
Encuesta	Esta técnica de investigación es aplicada frente a la necesidad de comprobar una hipótesis y solucionar problemas, a través de la identificación y la interpretación metódica de datos que cumplan con el fin establecido.

### 4.6.2. Instrumentos de Recolección de Datos

Con el propósito de cumplir con los objetivos investigativos y solucionar la problemática planteada se utilizó el instrumento de la técnica de investigación (encuesta) formulada por el investigador en consideración a las variables, dimensiones e indicadores sobre los que presenta 30 ítems o preguntas, vale decir 15 ítems para el instrumento: Gestión del Talento Humano y 15 preguntas para el instrumento: Satisfacción de los usuarios; considerando el instrumento psicométrico o herramienta de medición: escala de Likert; con las alternativas: nunca, a veces, siempre.

Al respecto Carrasco, S. (2019); nos dice que el cuestionario “Es un instrumento de acopio de datos compuesto por un conjunto de interrogantes formulados por escrito, que sirve para medir una o más variables”, (p. 47).

Instrumento	Ventajas
<p>Cuestionario De 30 Preguntas, 15 en cada instrumento para la variable GTH y satisfacción de los usuarios. Escala de Likert</p>	<p>El cuestionario de satisfacción del usuario se utiliza en donde existe una situación de interacción entre los usuarios y una organización. Este instrumento consiste en un conjunto de preguntas que permiten recopilar datos de un encuestado. El cuestionario es usado con fines investigativos de enfoque cualitativas como también cuantitativas.</p>

#### 4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Se utilizó a la Estadística descriptiva para recopilar, procesar y presentar los datos por lo que se utilizó el software estadístico SPSS. V. 23, se presentó los resultados a través de tablas y gráficos estadísticos.

Se utilizó el método inductivo para concluir, el método analítico para el análisis de resultados y para las propuestas de las recomendaciones.

Se utilizó el método deductivo para inferenciar y concluir con las propuestas de mejoramiento en la GTH y la Satisfacción de los usuarios.

En la organización y presentación de la data se realizó los pasos siguientes:

1. Evaluación crítica, con lo que se inspecciono la validez y la confiabilidad de la data.
2. Codificación, para convertir la data en números y procesar y tabular electrónicamente.
3. Clasificación, para categorizar las variables de estudio.
4. Tabulación de datos, que se refiere a la contabilización o registro del número de casos (frecuencia o repetición) en cada una de las categorías de la variable de estudio.
5. Presentación de data, mediante cuadros, tablas y gráficos estadísticos.
6. Uso del paquete estadístico del SPSS con la v. 23 para el análisis estadístico y el programa Excel para el procesamiento de datos.

#### 4.7.1. Validez y confiabilidad de los instrumentos:

- **Validación del instrumento**

Las validaciones instrumentales de los cuestionarios aplicados a la muestra seleccionada han sido validadas mediante juicio de expertos; quienes emitieron opinión de la redacción y el contenido instrumental.

H Carrasco, S. (2019); refiere “que, uno de los atributos de un instrumento investigativo es su validez, midiendo así con precisión y objetividad lo que se pretende medir de la variable” (p. 326).

- **La Confiabilidad**

Carrasco, S. (2019); refiere que “la confiabilidad es una cualidad instrumental por el que se consiguen los mismos resultados al aplicarse una o tantas veces al objeto de estudio en periodos de tiempo distintos” (p.329), habiéndose realizado la confiabilidad instrumental con el Alfa de Cronbach.

#### **Confiabilidad del Instrumento Gestión del talento Humano**

En el presente trabajo de investigación se estableció en el nivel de confiabilidad a través de alfa de Cronbach para evaluar los puntajes obtenidos del instrumento de información para los colaboradores encuestados.

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

#### **Estadísticos de fiabilidad**

##### **Resumen de procesamiento de casos**

		N°	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en la variable del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0,797	15

Estadísticos de los elementos			
	Media	Desviación típica	Nº
VALIDEZ DE CONTENIDO	5,0000	0,51740	15
VALIDEZ DE CRITERIO METODOLOGICO	5,5000	0,52900	15
VALIDEZ DE INTENCION Y OBJETIVIDAD DE MEDICION	5,0000	0,51740	15
PRESENTACION Y FORMALIDAD DEL INSTRUMENTO	5,5000	0,52900	15

El valor de la confiabilidad del instrumento: Gestión del talento Humano se halló teniendo en consideración la muestra de análisis representada por 58 colaboradores, el instrumento consideró 15 preguntas.

Para propósitos de investigación  $\geq 0,7$  (aceptable 0.70, buen índice 0.80 y excelente 0.90). En nuestro caso el valor del alfa de cronbach es 0.797.

Como los resultados son mayores a 0,70 en consecuencia el instrumento tiene una confiabilidad alta.

### Confiabilidad del Instrumento Satisfacción de los usuarios

En el presente trabajo de investigación se estableció en el nivel de confiabilidad a través de alfa de Cronbach para evaluar los puntajes obtenidos del instrumento de información para los colaboradores encuestados.

- a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticos de fiabilidad

#### Resumen de procesamiento de casos

		Nº	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en la variable del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0,806	15

Estadísticos de los elementos				
		Media	Desviación típica	Nº
VALIDEZ DE CONTENIDO	DE	6,0000	0,61560	15
VALIDEZ CRITERIO METODOLOGICO	DE	6,5000	0,62600	15
VALIDEZ INTENCION Y OBJETIVIDAD MEDICION	DE DE	6,0000	0,61560	15
PRESENTACION Y FORMALIDAD DEL INSTRUMENTO	Y DEL	6,5000	0,62600	15

El valor de la confiabilidad del instrumento: Satisfacción de los usuarios se halló teniendo en consideración la muestra de análisis representada por 58 colaboradores, el instrumento consideró 15 preguntas.

Para propósitos de investigación  $\geq 0,7$  (aceptable 0.70, buen índice 0.80 y excelente 0.90). En nuestro caso el valor del alfa de cronbach es 0.806.

Como los resultados son mayores a 0,70 en consecuencia el instrumento tiene una confiabilidad alta.

#### **4.8. Aspectos éticos de la investigación**

Se da fiel cumplimiento a lo dispuesto en el Código de Ética de Investigación de la Universidad Peruana Los Andes y el Reglamento General de grados y títulos para pre grado de la UPLA en el desarrollo del presente trabajo de investigación, teniendo el soporte normativo y legal solicitado para este tipo de investigaciones.

El investigador haciendo uso de su autonomía y capacidad investigativa garantiza el respeto a la dignidad humana y al anonimato y libertad de quienes participaran en el llenado de los cuestionarios aplicados a la muestra de estudio los mismos que generaran data útil para cumplir con los objetivos de la presente investigación; por lo que se solicitará la autorización verbal consentida de cada participante.

Por las razones expuestas se da plena observancia a los principios éticos y normativos establecidos; como resultado de la Integridad del investigador y observancia a los principios de honestidad, rectitud, sinceridad y justicia como pilares para el desarrollo de cada etapa y capítulo de la investigación, por lo que tuvo especial énfasis en el cuidado de la imagen corporativa de la institución Educativa.

Por otro lado, no se expondrá a riesgos a ninguno de los participantes para beneficiar a la investigación, dejando en claro que se distribuirán los riesgos y beneficios de manera equitativa. Por ejemplo, si la investigación es autofinanciada entonces los beneficios de conocimientos o tecnológicos deben estar a disposición de toda la población y no sólo de los grupos privilegiados que puedan permitirse costear el acceso a esos beneficios.

## **CAPÍTULO V**

### **RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

Para la prueba de hipótesis primero se procederá con la obtención de la Rho de Spearman que, para la estadística, el coeficiente de correlación rho de Spearman es una medida de la relación lineal entre dos variables aleatorias cuantitativas. A diferencia de la covarianza, la correlación de Spearman es independiente de la escala de medida de las variables.

#### **5.1. Descripción de resultados de las variables de estudio**

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en cada una de las variables de estudio. El origen de estos resultados son los instrumentos aplicados a 58 colaboradores de la Municipalidad Distrital de Sicaya, periodo 2018.

**5.1.1. Frecuencia de la variable gestión del talento Humano en la Municipalidad Distrital de Sicaya, periodo 2018.**

Tabla 1

Variable Gestión del talento Humano

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	3,4	3,4	3,4
Válidos A veces	56	96,6	96,6	100,0
Total	58	100,0	100,0	



*Figura 1: Variable Gestión del Talento Humano*

**Interpretación:**

De la tabla y gráfico, se puede observar que de los 58 colaboradores a quienes se les aplicó la escala de medición en lo que respecta a esta variable, la mayoría contestó que a veces, haciendo un 96.6% de la muestra, equivalente a 56 personas, mientras que un 3.4% que equivalen a 2 personas contestó que nunca.

### 5.1.2. Frecuencia de la dimensión Proceso de Integración del personal en la Municipalidad Distrital de Sicaya, periodo 2018.

Tabla 2

Dimensión Proceso de Integración del personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	5,2	5,2	5,2
Válidos A veces	55	94,8	94,8	100,0
Total	58	100,0	100,0	

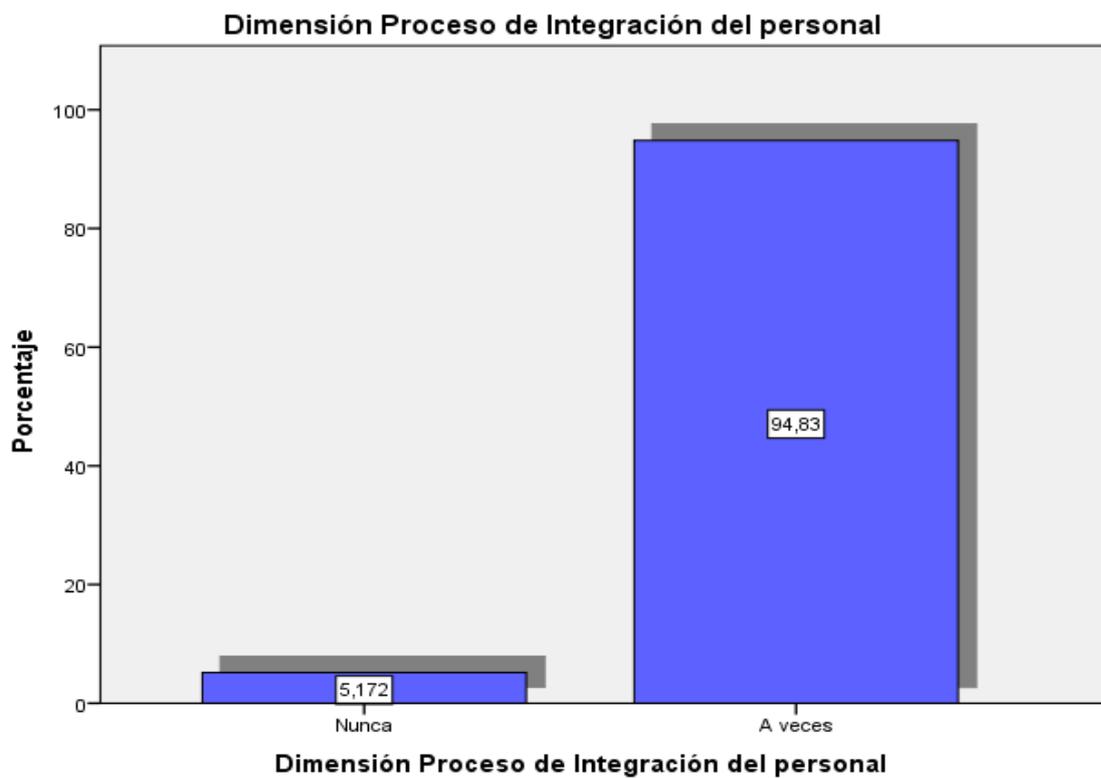


Figura 2: Proceso de integración del personal

**Interpretación:**

De la tabla y gráfico, se puede observar que de los 58 colaboradores a quienes se les aplicó la escala de medición en lo que respecta a esta dimensión, la mayoría contestó que a veces, haciendo un 94.8% de la muestra, equivalente a 55 personas, mientras que un 5.2% que equivalen a 3 contestó que nunca.

### 5.1.3. Frecuencia de la dimensión Proceso de organización del personal en la Municipalidad Distrital de Sicaya, periodo 2018.

Tabla 3

Dimensión Proceso de organización del personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	10	17,2	17,2	17,2
A veces	47	81,0	81,0	98,3
Siempre	1	1,7	1,7	100,0
Total	58	100,0	100,0	

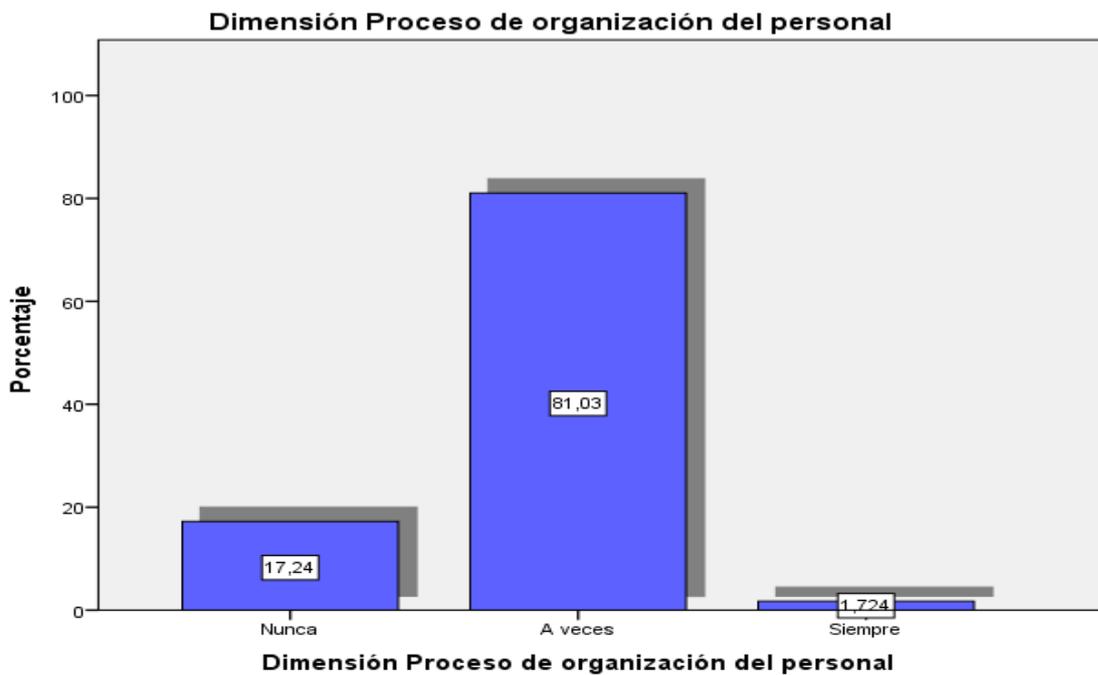


Figura 3: Proceso de organización del personal

#### Interpretación:

De la tabla y gráfico, se puede observar que de los 58 colaboradores a quienes se les aplicó la escala de medición en lo que respecta a esta dimensión, la mayoría contestó que a veces, haciendo un 81% de la muestra, equivalente a 47 personas, mientras que un 17.2% que equivalen a 10 personas contestó que nunca.

### 5.1.4. Frecuencia de la dimensión Proceso de retención del personal en la Municipalidad Distrital de Sicaya, periodo 2018.

Tabla 4

Dimensión Proceso de retención del personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	52	89,7	89,7
	Siempre	6	10,3	100,0
	Total	58	100,0	100,0

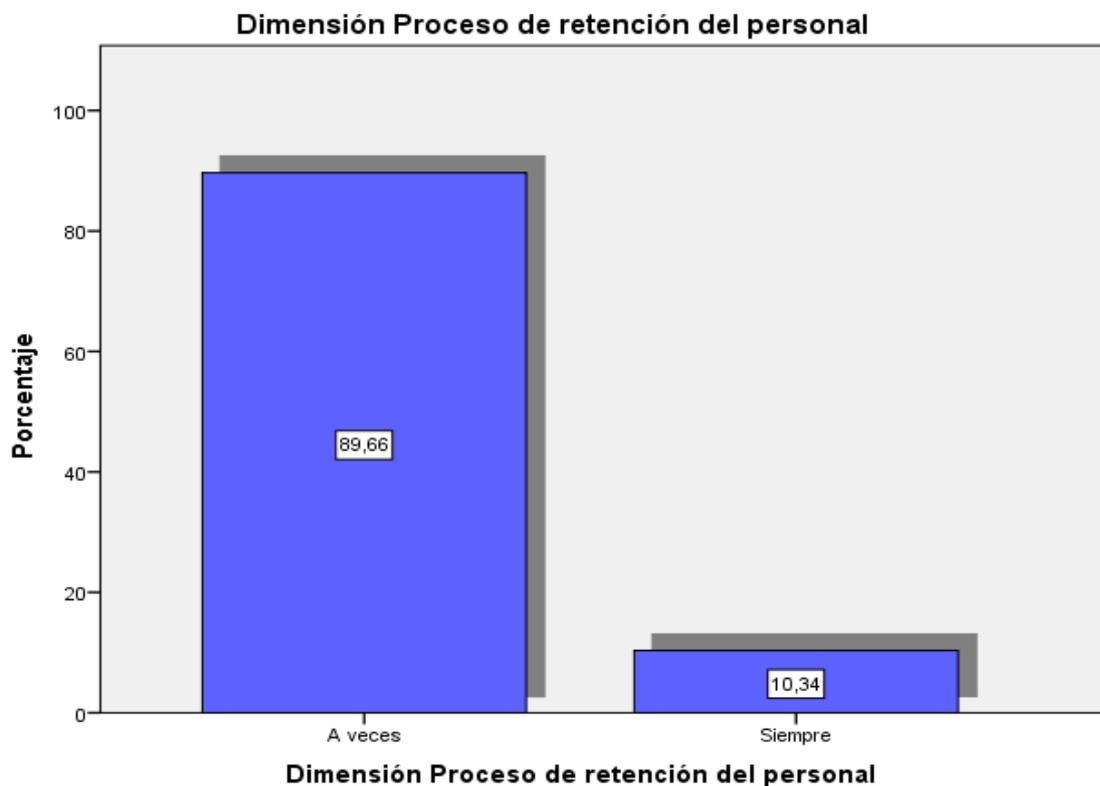


Figura 4: Evaluación del personal

#### Interpretación:

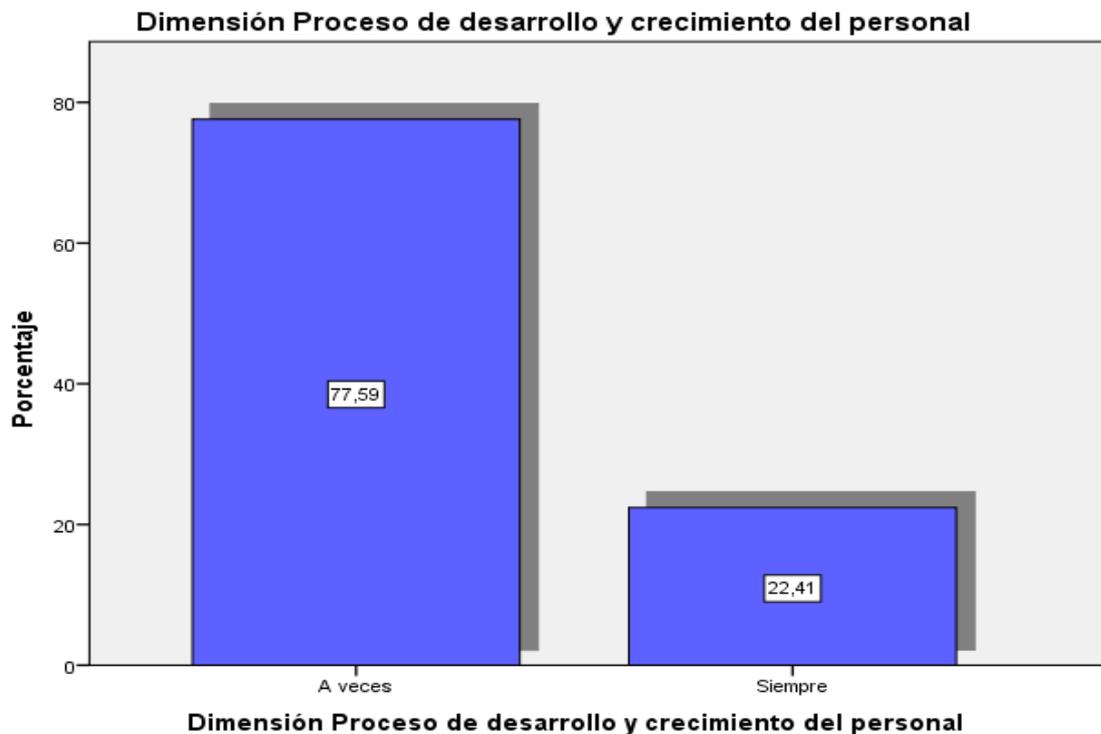
De la tabla y gráfico, se puede observar que de los 58 colaboradores a quienes se les aplicó la escala de medición en lo que respecta a esta dimensión, la mayoría contestó que a veces, haciendo un 89.6% de la muestra, equivalente a 52 personas, mientras que un 10.3% que equivalen a 6 personas contestó que siempre.

**5.1.5. Frecuencia de la dimensión Proceso de desarrollo y crecimiento del personal en la Municipalidad Distrital de Sicaya, periodo 2018.**

Tabla 5

Dimensión Proceso de desarrollo y crecimiento del personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	45	77,6	77,6
	Siempre	13	22,4	100,0
	Total	58	100,0	100,0



*Figura 5: Proceso de desarrollo y crecimiento del personal*

**Interpretación:**

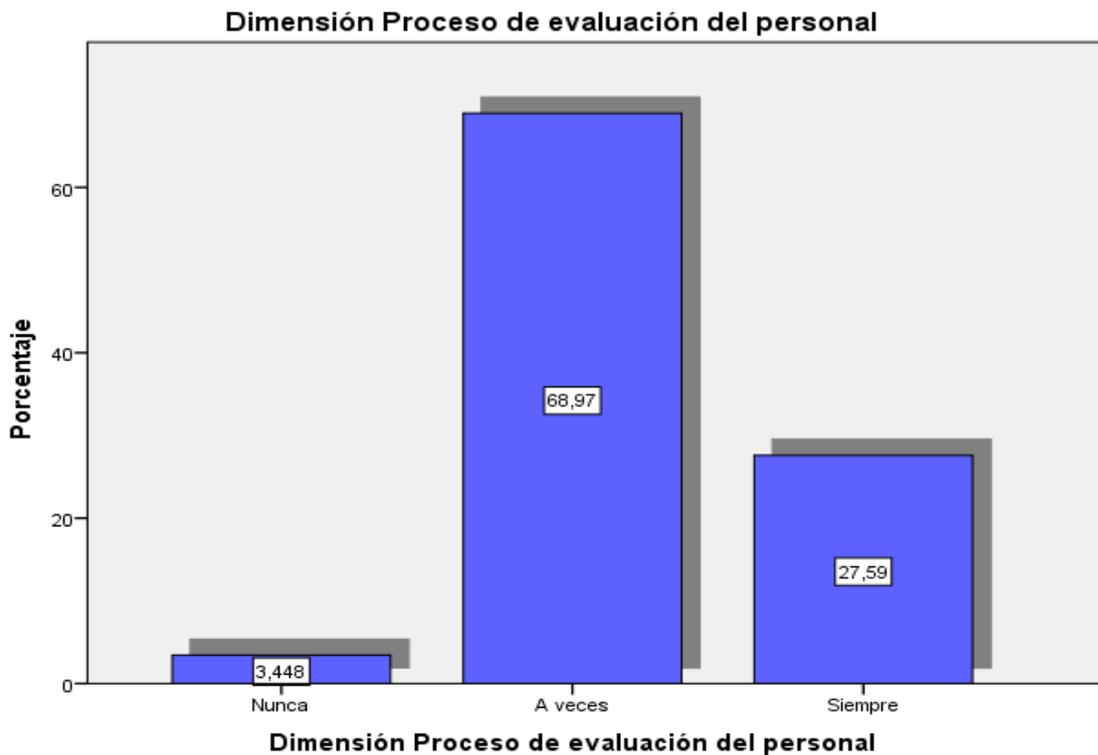
De la tabla y gráfico, se puede observar que de los 58 colaboradores a quienes se les aplicó la escala de medición en lo que respecta a esta dimensión, la mayoría contestó que a veces haciendo un 77.6% de la muestra, equivalente a 45 personas, mientras que un 22.4% que equivalen a 13 personas contestó que siempre.

**5.1.6. Frecuencia de la dimensión Proceso de evaluación del personal, en la  
Municipalidad Distrital de Sicaya, periodo 2018.**

Tabla 6

Dimensión Proceso de evaluación del personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	2	3,4	3,4
	A veces	40	69,0	72,4
	Siempre	16	27,6	100,0
	Total	58	100,0	100,0



*Figura 6: Proceso de evaluación del personal*

**Interpretación:**

De la tabla y gráfico, se puede observar que de los 58 colaboradores a quienes se les aplicó la escala de medición en lo que respecta a esta dimensión, la mayoría contestó que a veces haciendo un 69% de la muestra, equivalente a 40 personas, mientras que un 27.5% que equivalen a 16 personas contestó que siempre.

### 5.1.7. Frecuencia de la Variable Satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Sicaya, periodo 2018.

Tabla 7

Variable Satisfacción de los usuarios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	3,4	3,4	3,4
Válidos A veces	56	96,6	96,6	100,0
Total	58	100,0	100,0	

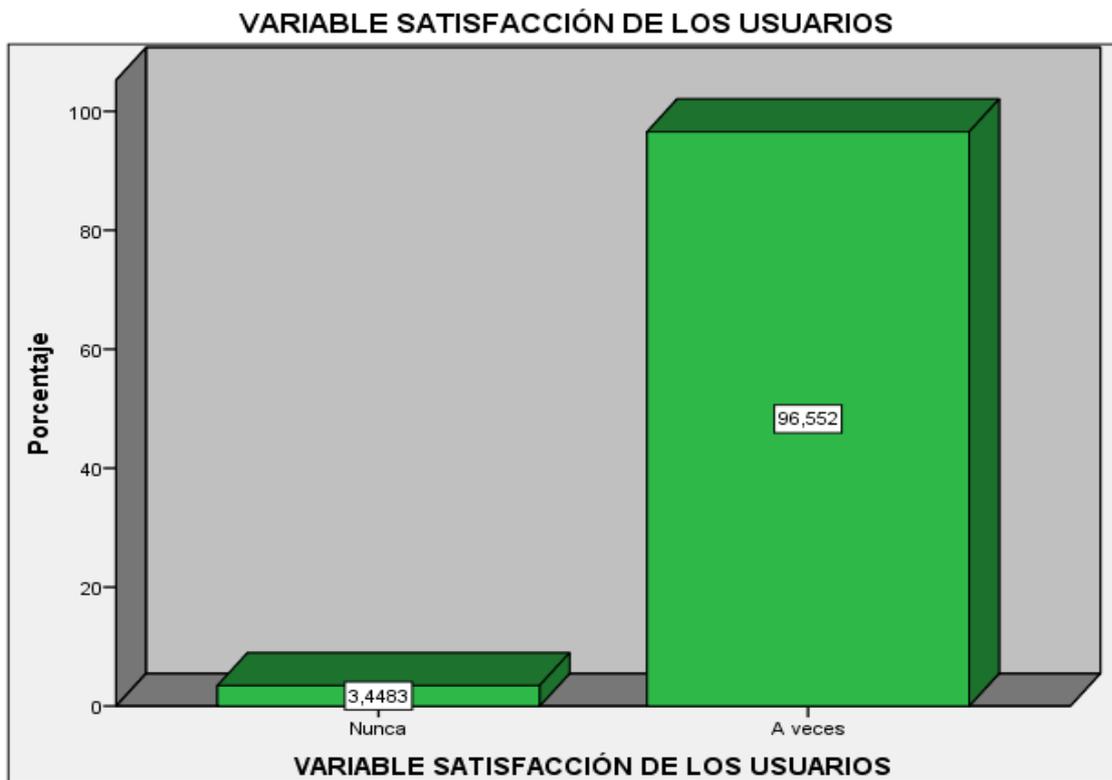


Figura 7: Variable Satisfacción de los usuarios

#### Interpretación:

De la tabla y gráfico, se puede observar que de los 58 colaboradores a quienes se les aplicó la escala de medición en lo que respecta a esta dimensión, la mayoría contestó que a veces haciendo un 96.6% de la muestra, equivalente a 56 personas; mientras que un 3.4% que equivalen a 2 personas contestó que siempre.

### 5.1.8. Frecuencia de la Dimensión Evidencia física en la Municipalidad Distrital de Sicaya, periodo 2018.

Tabla 8

Dimensión Evidencia física.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	9	15,5	15,5
	A veces	45	77,6	93,1
	Siempre	4	6,9	100,0
	Total	58	100,0	100,0

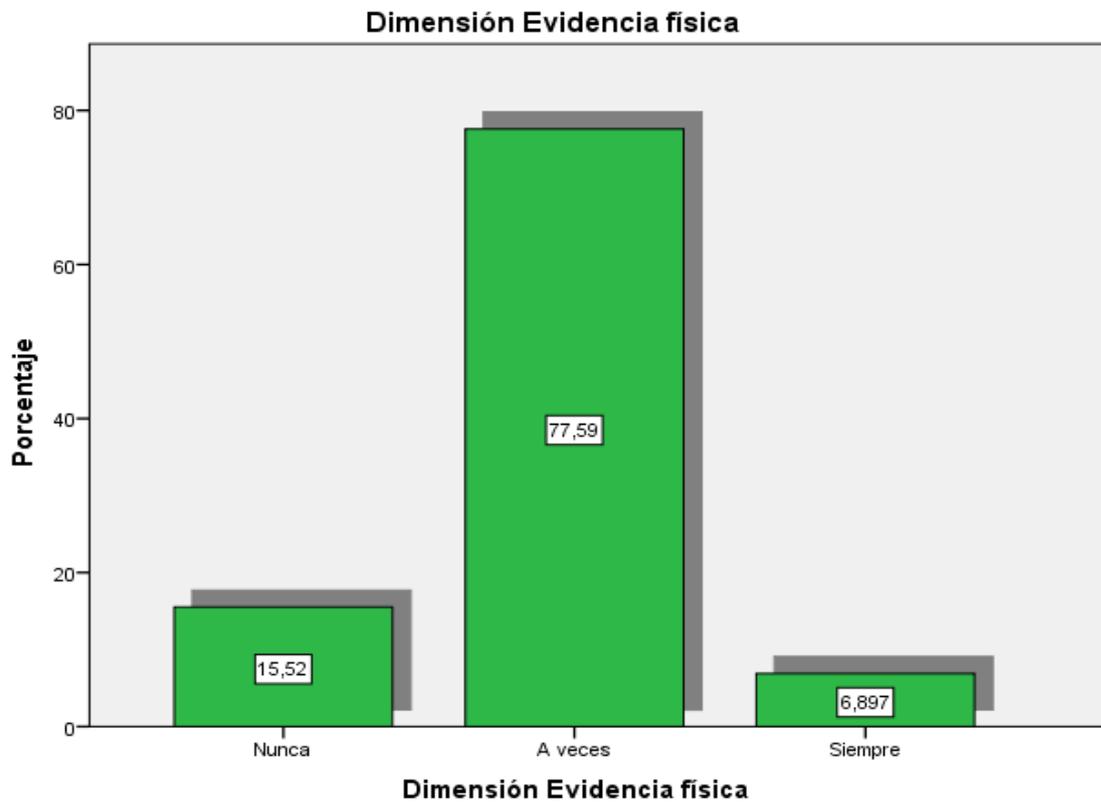


Figura 8: Evidencia física

**Interpretación:**

De la tabla y gráfico, se puede observar que de los 58 colaboradores a quienes se les aplicó la escala de medición en lo que respecta a esta dimensión, la mayoría contestó que a veces, haciendo un 77.6% de la muestra, equivalente a 45 personas; mientras que un 15.5% que equivalen a 9 personas contestó que nunca.

### 5.1.9. Frecuencia de la Dimensión Fiabilidad en la Municipalidad Distrital de Sicaya, periodo 2018.

Tabla 9

Dimensión Fiabilidad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	2	3,4	3,4
	A veces	49	84,5	87,9
	Siempre	7	12,1	100,0
	Total	58	100,0	100,0

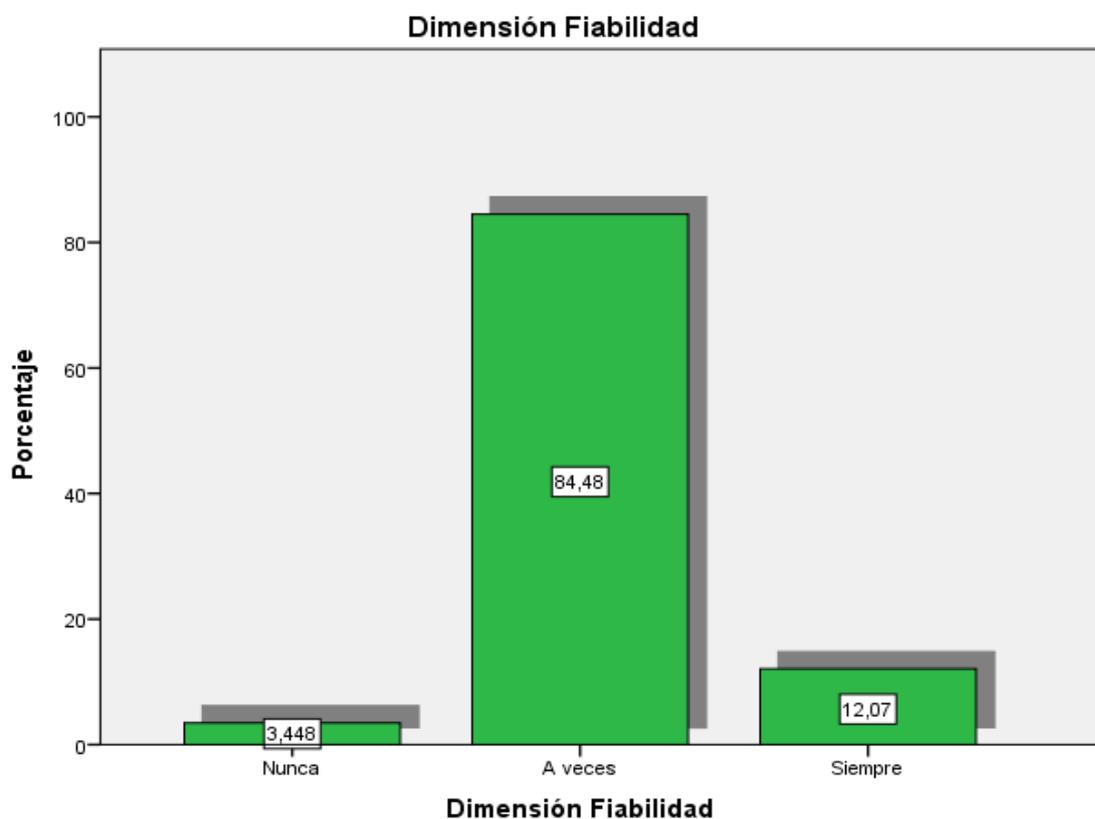


Figura 9: Fiabilidad

**Interpretación:**

De la tabla y gráfico, se puede observar que de los 58 colaboradores a quienes se les aplicó la escala de medición en lo que respecta a esta dimensión, la mayoría contestó que a veces, haciendo un 84.5% de la muestra equivalente a 49 personas, mientras que un 12.1% que equivalen a 7 personas contestó que siempre.

### 5.1.10. Frecuencia de la Dimensión Capacidad de respuesta en la Municipalidad Distrital de Sicaya, periodo 2018.

Tabla 10

Dimensión Capacidad de respuesta.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	55	94,8	94,8
	Siempre	3	5,2	100,0
	Total	58	100,0	100,0

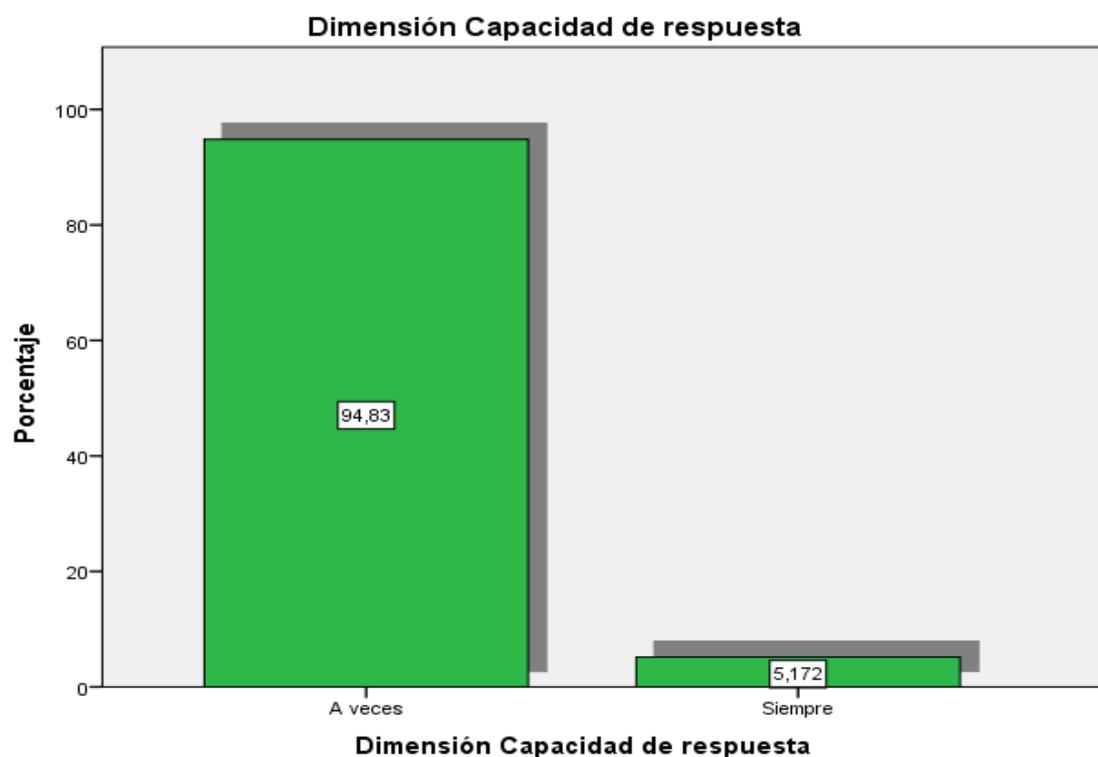


Figura 10: Capacidad de respuesta

**Interpretación:**

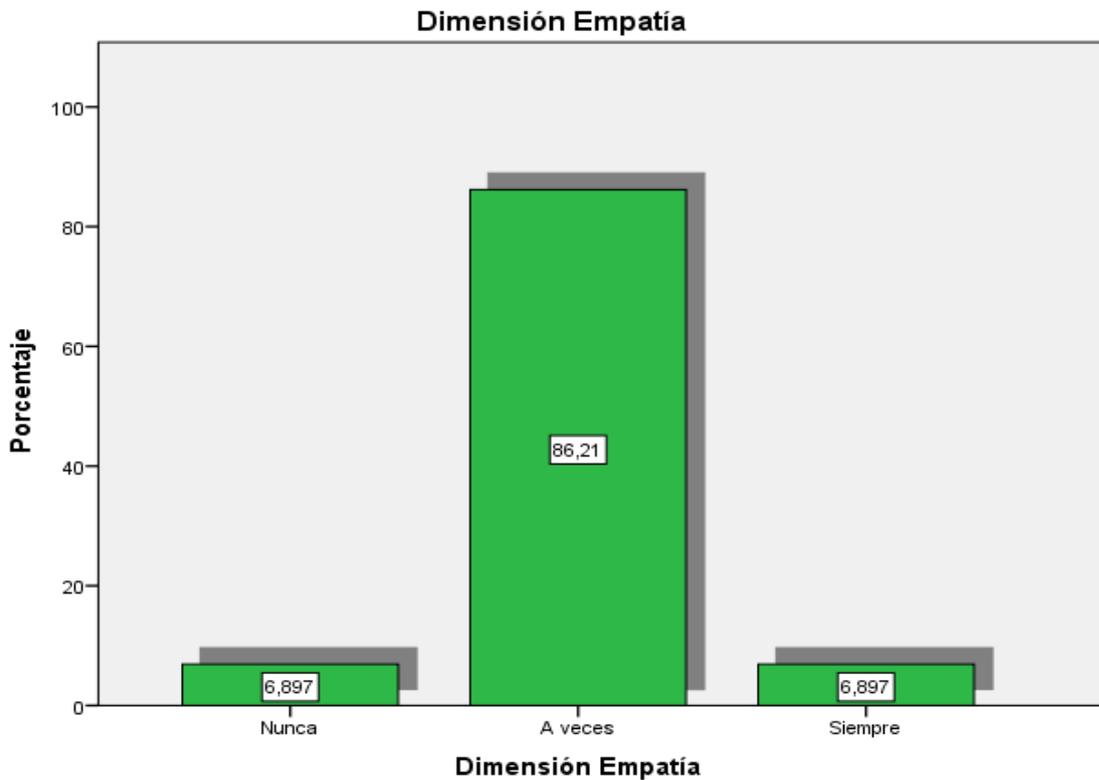
De la tabla y gráfico, se puede observar que de los 58 colaboradores a quienes se les aplicó la escala de medición en lo que respecta a esta dimensión, la mayoría contestó que a veces, haciendo un 94.8% de la muestra, equivalente a 55 personas; mientras que un 5.2% que equivalen a 3 personas contestó que siempre.

**5.1.11. Frecuencia de la Dimensión Empatía, en la Municipalidad Distrital de Sicaya periodo 2018.**

Tabla 11

Dimensión Empatía.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	4	6,9	6,9
	A veces	50	86,2	93,1
	Siempre	4	6,9	100,0
	Total	58	100,0	100,0



*Figura 11: Empatía*

**Interpretación:**

De la tabla y gráfico, se puede observar que de los 58 colaboradores a quienes se les aplicó la escala de medición en lo que respecta a esta dimensión, la mayoría contestó que a veces, haciendo un 86.2% de la muestra, equivalente a 50 personas, mientras que un 6.9% que equivalen a 4 personas contestó que siempre.

## 5.2. Contrastación de Hipótesis

### Escala de intervalos del coeficiente de Rho de Spearman

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Suárez (2012)

### 5.2.1. Contrastación de hipótesis entre Gestión del talento Humano y Satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Sicaya, período 2018.

#### Prueba de Hipótesis General

Teniendo en cuenta las hipótesis planteadas anteriormente, se demostrará según las estadísticas los resultados obtenidos:

#### Formulación de las Hipótesis:

Ho: La Gestión del Talento Humano **NO** se relaciona directamente con la Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Sicaya en el año 2018.

H1: La Gestión del Talento Humano se relaciona directamente con la Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Sicaya en el año 2018.

#### Elección del estadístico de prueba

El estadístico de prueba que utilizaremos son las No Paramétricas que consta del Rho Spearman con variables ordinales

### Nivel de significancia

Nuestro nivel de significancia es de 5%

Alfa =5%

Tabla 12

Calculo estadístico de prueba entre Gestión del talento Humano y Satisfacción de los usuarios

### Correlaciones

			VARIABLE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	VARIABLE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS
Rho de Spearman	VARIABLE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Coefficiente de correlación	1,000	0,987
		Sig. (bilateral)	.	.
		Nº	58	58
	VARIABLE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	Coefficiente de correlación	0,987	1,000
		Sig. (bilateral)	.	.
		Nº	58	58

Fuente: Elaboración propia

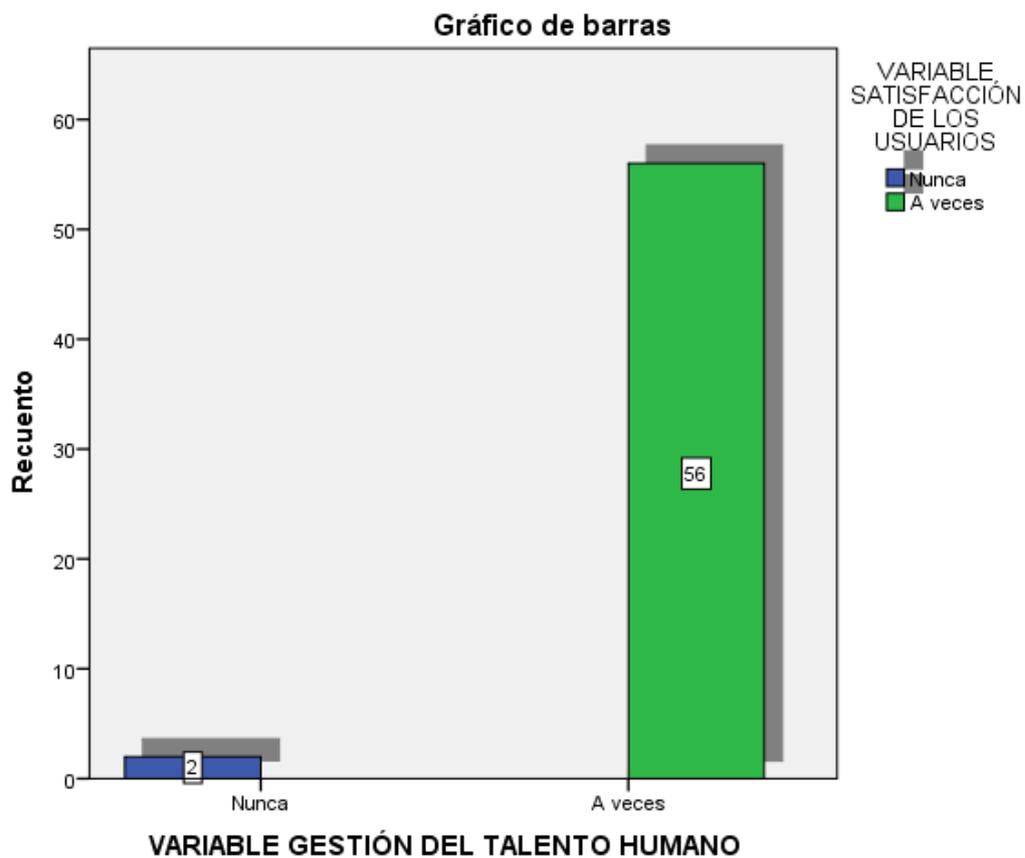


Figura 12: Variable Gestión del Talento Humano

**Decisión Estadística.**

La  $r$  obtenida es de 0.987 implica una relación significativa muy alta. En tal sentido se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis de investigación ( $H_1$ ).

**Conclusión Estadística**

Considerando que el Rho Spearman hallado fue 0.987. Este coeficiente significativo según Hernández; Fernández y Baptista (2010, pp312) indica que una correlación directa muy alta con 5% de probabilidad de error.

Se concluye que la Gestión del Talento Humano se relaciona directamente con la Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Sicaya en el año 2018.

**5.2.2. Contratación de hipótesis entre El proceso de integración del personal y la Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Sicaya, periodo 2018.****Prueba de Hipótesis Especifica 1**

Teniendo en cuenta las hipótesis planteadas anteriormente, se demostrará según las estadísticas los resultados obtenidos:

**Formulación de las Hipótesis:**

$H_0$ : El proceso de integración del personal **NO** se relaciona directamente con la Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Sicaya en el año 2018.

$H_1$ : El proceso de integración del personal se relaciona directamente con la Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Sicaya en el año 2018.

### Elección del estadístico de prueba

El estadístico de prueba que utilizaremos son las No Paramétricas que consta del Rho Spearman con variables ordinales

### Nivel de significancia

Nuestro nivel de significancia es de 5%

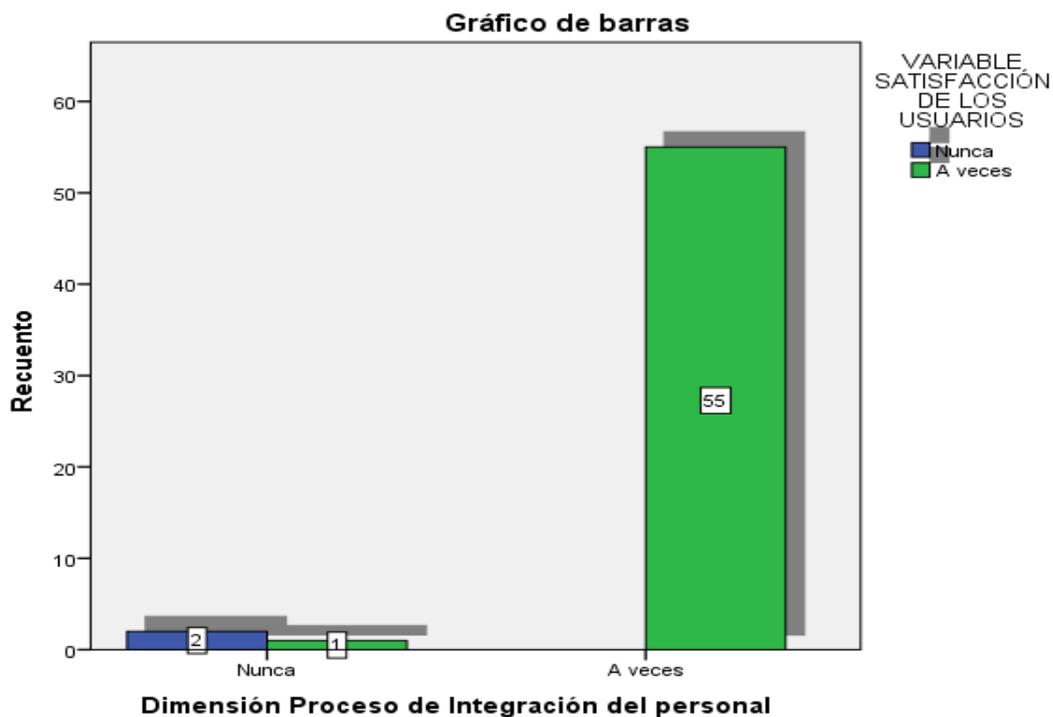
Alfa =5%

**Tabla 13: Calculo estadístico de prueba**

#### Correlaciones

				Dimensión Proceso de Integración del personal	VARIABLE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS
Rho de Spearman	Dimensión	Proceso	de	Coefficiente de correlación	1,000
	Integración del personal			Sig. (bilateral)	0,000
			Nº	58	58
	VARIABLE			Coefficiente de correlación	0,809
	SATISFACCIÓN DE LOS			Sig. (bilateral)	0,000
	USUARIOS			Nº	58

Fuente: Elaboración propia



*Figura 13: Hipótesis específica: Proceso de integración del personal*

**Decisión Estadística.**

La  $r$  obtenida es de 0.809 implica una relación significativa alta. En tal sentido se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis de investigación ( $H_1$ ).

**Conclusión Estadística**

Considerando que el Rho Spearman hallado fue 0.809. Este coeficiente significativo según Hernández; Fernández y Baptista (2010, pp312) indica que una correlación directa y alta con 5% de probabilidad de error.

Se concluye que el proceso de integración del personal se relaciona directamente con la Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Sicaya en el año 2018.

**5.2.3. Contrastación de hipótesis entre el Proceso de organización del personal y la Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Sicaya, periodo 2018.****Prueba de Hipótesis Específica 2**

Teniendo en cuenta las hipótesis planteadas anteriormente, se demostrará según las estadísticas los resultados obtenidos:

**Formulación de las Hipótesis:**

$H_0$ : El proceso de organización del personal **NO** se relaciona directamente con la Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Sicaya en el año 2018.

$H_1$ : El proceso de organización del personal se relaciona directamente con la Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Sicaya en el año 2018.

### Elección del estadístico de prueba

El estadístico de prueba que utilizaremos son las No Paramétricas que consta del Rho

Spearman con variables ordinales

### Nivel de significancia

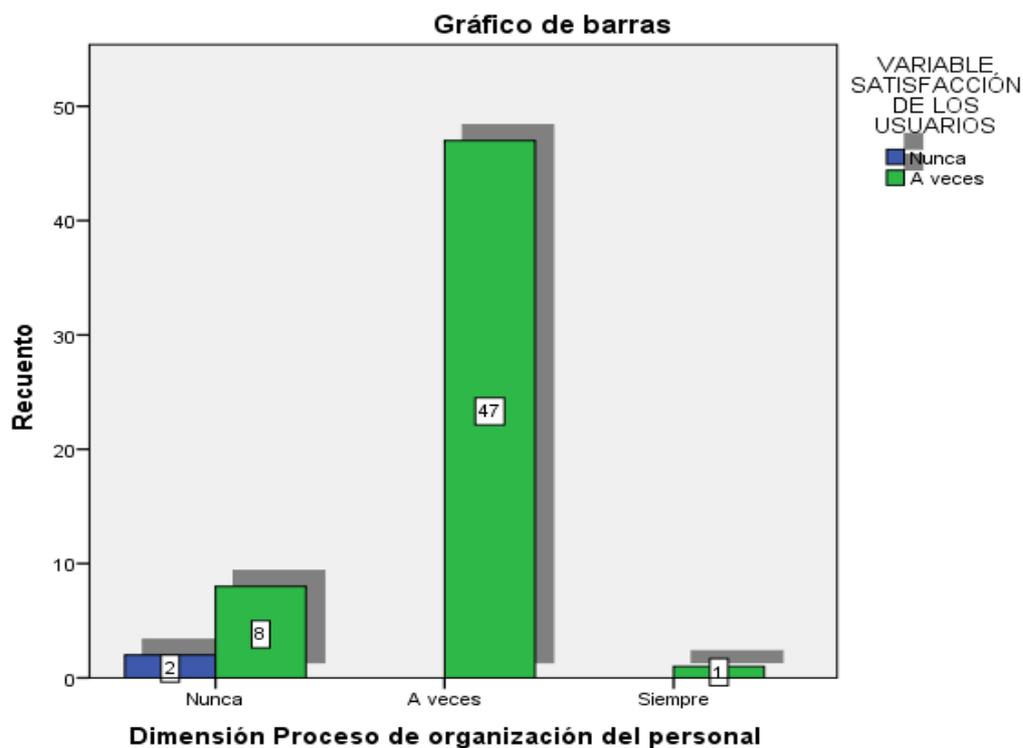
Nuestro nivel de significancia es de 5%

Alfa =5%

**Tabla 14: Calculo estadístico de prueba**

				Correlaciones	
				Dimensión Proceso de organización del personal	VARIABLE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS
Rho de Spearman	Dimensión	Proceso	de	Coefficiente de correlación	1,000
	organización del personal			Sig. (bilateral)	.
			Nº	58	58
	VARIABLE			Coefficiente de correlación	0,698
	SATISFACCIÓN DE LOS			Sig. (bilateral)	0,002
	USUARIOS			Nº	58

Fuente: Elaboración propia



*Figura 14: Proceso de organización de personal*

**Decisión Estadística.**

La r obtenida es de 0.698 implica una relación significativa moderada. En tal sentido se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis de investigación ( $H_1$ ).

**Conclusión Estadística**

Considerando que el Rho Spearman hallado fue 0.698. Este coeficiente significativo según Hernández; Fernández y Baptista (2010, pp312) indica que una correlación directa y moderada con 5% de probabilidad de error.

Se concluye que el proceso de organización del personal se relaciona directamente con la Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Sicaya en el año 2018.

**5.2.4. Contrastación de hipótesis entre el Proceso de retención del personal y la Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Sicaya, periodo 2018.****Prueba de Hipótesis Específica 3**

Teniendo en cuenta las hipótesis planteadas anteriormente, se demostrará según las estadísticas los resultados obtenidos:

**Formulación de las Hipótesis:**

$H_0$ : El proceso de retención del personal **NO** se relaciona directamente con la Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Sicaya en el año 2018.

$H_1$ : El proceso de retención del personal se relaciona directamente con la Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Sicaya en el año 2018.

### Elección del estadístico de prueba

El estadístico de prueba que utilizaremos son las No Paramétricas que consta del Rho

Spearman con variables ordinales

### Nivel de significancia

Nuestro nivel de significancia es de 5%

Alfa =5%

**Tabla 15: Calculo estadístico de prueba**

Correlaciones				Dimensión Proceso de retención del personal	VARIABLE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS
Rho de Spearman	Dimensión	Proceso	de	Coefficiente de correlación	1,000
	retención del personal			Sig. (bilateral)	.
			Nº		58
	VARIABLE			Coefficiente de correlación	0,664
	SATISFACCIÓN DE LOS			Sig. (bilateral)	0,632
	USUARIOS			Nº	58

Fuente: Elaboración propia



*Figura 15: Proceso de retención de personal*

**Decisión Estadística.**

La  $r$  obtenida es de 0.664 implica una relación significativa moderada. En tal sentido se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis de investigación ( $H_1$ ).

**Conclusión Estadística**

Considerando que el Rho Spearman hallado fue 0.664. Este coeficiente significativo según Hernández; Fernández y Baptista (2010, pp312) indica que una correlación directa y moderada con 5% de probabilidad de error.

Se concluye que el proceso de retención del personal se relaciona directamente con la Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Sicaya en el año 2018.

**5.2.5. Contrastación de hipótesis entre el Proceso de desarrollo y crecimiento del personal y la Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Sicaya, periodo 2018.****Prueba de Hipótesis Específica 4**

Teniendo en cuenta las hipótesis planteadas anteriormente, se demostrará según las estadísticas los resultados obtenidos:

**Formulación de las Hipótesis:**

$H_0$ : El proceso de desarrollo y crecimiento del personal **NO** se relaciona directamente con la Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Sicaya en el año 2018.

$H_1$ : El proceso de desarrollo y crecimiento del personal se relaciona directamente con la Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Sicaya en el año 2018.

### Elección del estadístico de prueba

El estadístico de prueba que utilizaremos son las No Paramétricas que consta del Rho

Spearman con variables ordinales

### Nivel de significancia

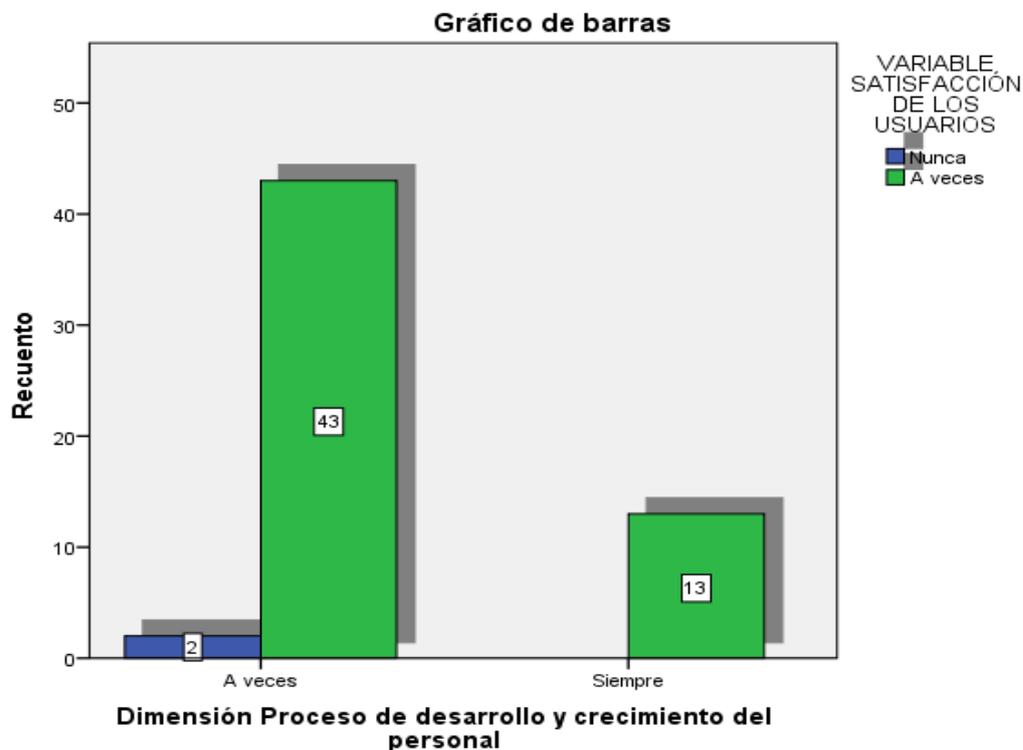
Nuestro nivel de significancia es de 5%

Alfa =5%

**Tabla 16: Calculo estadístico de prueba**

Correlaciones				Dimensión Proceso de desarrollo y crecimiento del personal	VARIABLE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS
Rho de Spearman	Dimensión desarrollo y de personal	Proceso de crecimiento del personal	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N°	1,000 . 58	0,602 0,448 58
	VARIABLE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	DE LOS USUARIOS	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N°	0,602 0,448 58	1,000 . 58

Fuente: Elaboración propia



*Figura 16: Proceso de desarrollo y crecimiento del personal*

**Decisión Estadística.**

La  $r$  obtenida es de 0.602 implica una relación significativa moderada. En tal sentido se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis de investigación ( $H_1$ ).

**Conclusión Estadística**

Considerando que el Rho Spearman hallado fue 0.602. Este coeficiente significativo según Hernández; Fernández y Baptista (2010, pp312) indica que una correlación directa y moderada con 5% de probabilidad de error.

Se concluye que el proceso de desarrollo y crecimiento del personal se relaciona directamente con la Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Sicaya en el año 2018.

**5.2.6. Contrastación de hipótesis entre el Proceso de evaluación del personal y la Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Sicaya, periodo 2018.****Prueba de Hipótesis Específica 5**

Teniendo en cuenta las hipótesis planteadas anteriormente, se demostrará según las estadísticas los resultados obtenidos:

**Formulación de las Hipótesis:**

$H_0$ : El proceso de evaluación del personal **NO** se relaciona directamente con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Sicaya en el 2018.

$H_1$ : El proceso de evaluación del personal se relaciona directamente con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Sicaya en el 2018.

### Elección del estadístico de prueba

El estadístico de prueba que utilizaremos son las No Paramétricas que consta del Rho

Spearman con variables ordinales

### Nivel de significancia

Nuestro nivel de significancia es de 5%

Alfa =5%

**Tabla 17: Calculo estadístico de prueba**

Correlaciones				Dimensión Proceso de evaluación del personal	VARIABLE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS
Rho de Spearman	Dimensión de evaluación del personal	Proceso de	Coefficiente de correlación	1,000	0,698
			Sig. (bilateral)	.	0,465
Spearman	VARIABLE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	DE LOS USUARIOS	Nº	58	58
			Coefficiente de correlación	0,698	1,000
			Sig. (bilateral)	0,465	.
			Nº	58	58

Fuente: Elaboración propia

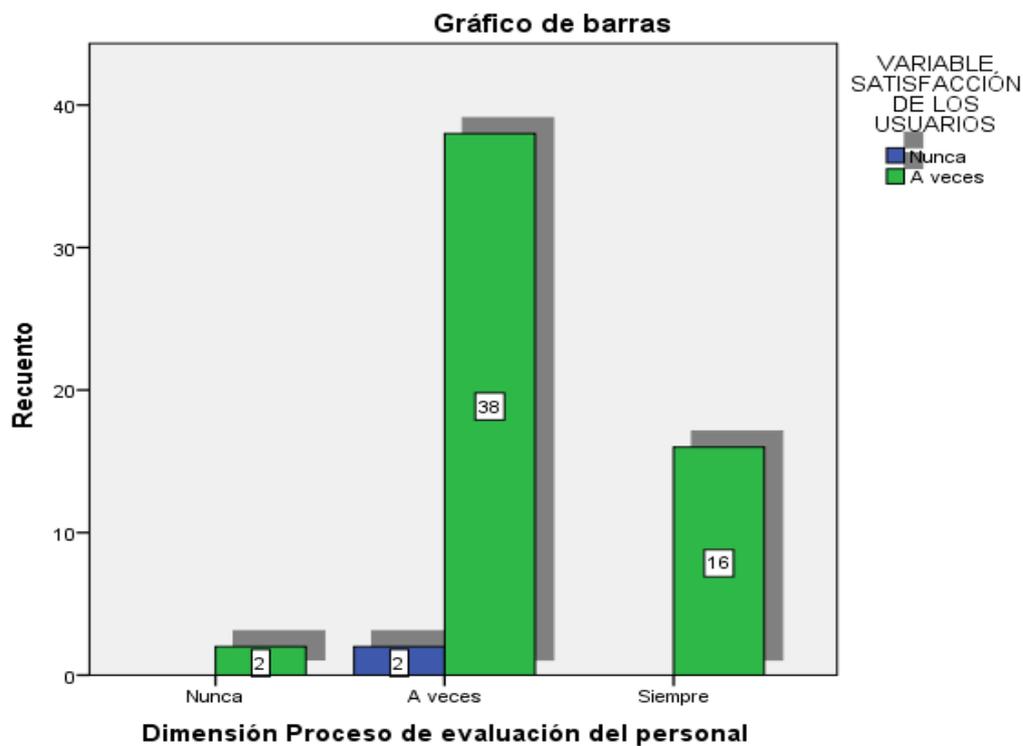


Figura 17. Proceso de evaluación del personal

**Decisión Estadística.**

La  $r$  obtenida es de 0.698 implica una relación significativa moderada. En tal sentido se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis de investigación ( $H_1$ ).

**Conclusión Estadística**

Considerando que el Rho Spearman hallado fue 0.698. Este coeficiente significativo según Hernández; Fernández y Baptista (2010, pp312) indica que una correlación directa y moderada con 5% de probabilidad de error.

Se concluye que el proceso de evaluación del personal se relaciona directamente con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Sicaya en el 2018.

**ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

En consideración al resultado obtenido en la presente investigación: Gestión del Talento Humano en la Municipalidad Distrital de Sicaya, periodo 2018, se ha obtenido que de los encuestados participantes de la muestra en relación a esta variable, se puede observar que de los 58 colaboradores a quienes se les aplicó la escala de medición en lo que respecta a esta variable, la mayoría contestó que a veces, haciendo un 96.6% de la muestra, equivalente a 56 personas, mientras que un 3.4% que equivalen a 2 personas contestó que nunca.

Del mismo modo se observa lo obtenido en los resultados de la Satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Sicaya, periodo 2018, en donde se puede observar que de los 58 colaboradores a quienes se les aplicó la escala de medición en lo que respecta a esta dimensión, la mayoría contestó que a veces haciendo un 96.6% de la muestra, equivalente a 56 personas; mientras que un 3.4% que equivalen a 2 personas contestó que siempre.

Considerando el objetivo general: Determinar en qué medida la Gestión del Talento Humano se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Sicaya, periodo 2018; se obtuvieron los siguientes resultados: Que, el coeficiente de determinación entre Gestión del Talento Humano y Satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Sicaya, periodo 2018, implica una relación significativa muy alta, por cuanto se obtuvo una  $r = 0.987$ , por lo que se rechazó la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se aceptó la hipótesis de investigación alterna ( $H_1$ ), puesto que el Rho Spearman hallado fue de 0.987, por lo que este coeficiente significativo según Hernández; y Baptista (2012, p. 313) indica la existencia de una correlación directa y muy alta con 5% de probabilidad de error., llegando a concluir que la Gestión del Talento Humano se relaciona significativamente con la Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Sicaya en el año 2018.

Estos resultados obtenidos en esta investigación concuerdan con la investigación titulada “Gestión del Talento Humano y satisfacción del usuario en la Municipalidad de Los Olivos, 2019” desarrollada por el investigador Benavides; M. en el año 2019, en el que consideró como objetivo principal; determinar la relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción del usuario en el Municipio de Los Olivos 2019. Para lo que utilizó el método de tipología inductivo deductivo; con tipo investigativo básico o fundamental, considerando el enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, de diseño no experimental. Considerando un universo poblacional representada por 2940 consumidores de servicios del municipio de Los Olivos, con una muestra de 330 en el que aplicó como técnica investigativa: la encuesta conjuntamente con sus instrumentos cuestionario validados y confiables; por el que llegó a determinar la existencia de una relación significativamente alta al haber obtenido un valor del Rho igual a ,855\*\*, entre ambas variables de estudio, vale decir la GTH y la satisfacción del usuario, interpretando

que al mejorarse la gestión del talento humano entonces se mejora también satisfacción de los usuarios por cuanto se incrementa de esta manera los niveles de satisfacción respecto a los servicios prestados por la municipalidad de los Olivos en Lima Perú.

Considerando el primer objetivo específico: Determinar en qué medida el proceso de Integración del personal se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Sicaya, periodo 2018; se obtuvieron los resultados siguientes: Que, el coeficiente de determinación entre el proceso de Integración del personal se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Sicaya, periodo 2018, implica una relación significativa alta, debido a que la  $r = 0,809$ , por lo que se rechazó la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se aceptó la hipótesis de investigación ( $H_1$ ). Por cuanto el Rho Spearman hallado fue de 0.809; lo que según Hernández; y Baptista (2012, p. 313) este coeficiente significativo indica que existe una correlación directa y alta con un 5% de probabilidad de error; por lo que se concluyó que el proceso de integración del personal se relaciona directamente con la Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Sicaya en el periodo 2018.

Estos resultados concuerdan con la investigación realizada por el autor López, D. en el año 2018; con su investigación titulada Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil en el que presentó como objetivo principal: Determinar la relación de la calidad del servicio con la satisfacción de los clientes del Restaurante mencionado, a través de una investigación de campo para el diseño de estrategias de mejora del servicio al cliente. Por lo que apeló al método científico, de tipo mixto (cuantitativo y cualitativo), básico, de nivel descriptivo, con esquema no experimental de corte transversal; y consideró un universo poblacional representado por 7280 clientes consumidores del Restaurant mencionado, y una muestra de 365 clientes a quienes se les aplicó el instrumento de acopio de datos el cuestionario

con 25 preguntas alineadas al modelo de medición de la calidad SERVQUAL; por lo que llego a la conclusión que entre los elementos de importancia para garantizar la calidad del servicio prestado por parte de una entidad prestadora de servicios es necesario que los colaboradores bien integrados en la empresa y con sus funciones sepan brindar una respuesta inmediata a las solicitudes y exigencias de los usuarios de lo contrario los no se sentirán cómodos, menos satisfechos debido a la débil integración del personal.

Considerando el segundo objetivo específico: Determinar en qué medida el proceso de organización del personal se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Sicaya, periodo 2018, se obtuvieron los resultados siguientes: Que, el coeficiente de determinación entre el proceso de organización del personal se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Sicaya, periodo 2018, implica una relación significativa moderada. En tal sentido se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis de investigación ( $H_1$ ), por cuanto la  $r$  obtenida es 0,619, por lo que se rechazó la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se aceptó la hipótesis de investigación ( $H_1$ )., teniendo en consideración de que Rho Spearman hallado fue de 0.698 que según Hernández y Baptista (2010, p. 313) es un coeficiente significativo que nos indica que existe correlación directa y moderada con un 5% de probabilidad de error; por lo que se concluyó que el proceso de organización del personal se relaciona significativamente con la Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Sicaya en el año 2018.

Estos resultados tienen una coincidencia con lo establecido por el autor Montoya, E., quien en el año 2015 a través de su producto de investigación titulada “Gestión del talento Humano y la calidad de servicio del centro de Salud Área 1 de Santa Elena, año 2013”, en el que consideró como objetivo principal el Evaluar la gestión del talento

humano por resultados y su incidencia en la calidad de servicio del centro de salud. Por lo que se desarrolló una investigación descriptiva, de campo y documental, de método de análisis deductivo, de enfoque cuantitativo, usando las técnicas investigativas: encuesta y entrevista; con sus instrumentos aplicados a una población representada por 80 servidores y 1320 público usuario del cual se consideró la muestra con 300 elementos que proporcionaron la información útil del cual se concluyó que la atención prestada en el centro de salud, es deficiente debido al deficiente proceso de organización del personal de salud; por lo que es necesario suministrar de más profesionales médicos a fin de mejorar la calidad de los servicios de salud y generar la satisfacción de los usuarios; por lo que se recomienda implementarse con un modelo estratégico de gestión del talento humano para organizar mejor al personal en el Centro de Salud Área N°1 de Santa Elena.

Considerando el tercer objetivo específico: Determinar qué medida el proceso de retención del personal se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Sicaya, periodo 2018, se obtuvieron los resultados siguientes: Que, el coeficiente de determinación entre el proceso de retención del personal se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Sicaya, periodo 2018, implica una relación significativa moderada. En tal sentido se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis de investigación ( $H_1$ ) por cuanto el  $r$  obtenida es de 0.664., por lo que considerando que el Rho Spearman hallado fue de 0.664. y que según Hernández y Baptista (2012, p.313) es un coeficiente significativo que nos indica que existe una correlación directa y moderada con un 5% de probabilidad de error., por lo que se concluye que el proceso de retención del personal se relaciona directamente con la Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Sicaya en el año 2018.

. Estos resultados tienen una coincidencia con lo establecido por Alvarez, L. quien el año 2015, con su investigación “Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales”, en que presentaba como propósito principal investigativo: Determinar el grado de satisfacción de los clientes, con respecto a la calidad del servicio ofrecido, en una red de supermercados del Gobierno. Investigación de tipo evaluativa; de nivel descriptivo, con diseño de campo, No experimental transeccional. Por lo que el autor tuvo en consideración a un universo conformado por 3992 beneficiarios de la red directa PDVAL; del cual conformó una muestra representada por subgrupos de los establecimientos tipo 2 y 3 por cuanto el 1 no estaba considerado como supermercado; aplicando las técnicas e instrumentos de recolección de datos: técnicas (La encuesta, observación directa) e instrumento (entrevista y cuestionario); del cual llegó a concluir la necesidad de que una organización prestadora de servicios instituya el proceso de retención de sus mejores colaboradores por cuanto estos generaban una interacción y atención muy personalizada, por el cual los clientes quedaban muy satisfechos debido a esa predisposición y ganas de apoyar de los colaboradores; lo que muchas veces supera la percepción de los consumidores y clientes.

Considerando el cuarto objetivo específico: Determinar en qué medida el proceso de desarrollo y crecimiento del personal se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Sicaya, periodo 2018, se obtuvieron los resultados siguientes: Que, el coeficiente de determinación entre el proceso de desarrollo y crecimiento del personal se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Sicaya, periodo 2018, implica una relación significativa moderada. En tal sentido se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis de investigación ( $H_1$ ) debido a que la  $r$  obtenida fue de 0.602., y habiendo considerando

que el Rho Spearman hallado fue de 0.602. Este coeficiente significativo según Hernández y Baptista (2012, p. 313) indica que existe una correlación directa y moderada con un 5% de probabilidad de error., por lo que el investigador concluyó que el proceso de desarrollo y crecimiento del personal se relaciona directamente con la Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Sicaya en el año 2018.

Estos resultados tienen una coincidencia con lo establecido por el investigador Zurita, M. quien el año 2016, presento su tesis “Gestión del Talento Humano y su relación con el Desempeño Laboral en la Empresa Talleres Multimarcas Moscoso de la ciudad de Ambato – Ecuador, 2016”, con su objetivo general: Determinar la influencia de la GTH., y el desempeño laboral en la empresa Talleres Multimarcas Moscoso de la ciudad de Ambato, año 2011. Investigación Cuantitativa; que considero como modelos de investigación a la bibliográfica, de campo; de tipo exploratorio; con nivel descriptivo, y con diseño de la investigación: correlacional. Para lo que se consideró trabajar con una población representada por 45 trabajadores y a 65 clientes y consumidores de la empresa; con una muestra censal a quienes se aplicó el cuestionario; por lo que el autor llevo a concluir que, una de las debilidades organizacionales es no contar con programas de capacitación y desarrollo del personal; lo que sin duda alguna impide potenciar las habilidades, competencias, conocimientos de sus trabajadores que se reflejaron negativamente en contra de la prestación de sus servicios y por ende en la insatisfacción de los usuarios.

Considerando el quinto objetivo específico: Determinar en qué medida el proceso de evaluación del personal se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Sicaya, periodo 2018, se obtuvieron los resultados siguientes: Que, el coeficiente de determinación entre el proceso de evaluación del personal se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Sicaya,

periodo 2018, debido a que la  $r$  obtenida es de 0.698 lo que implica una relación significativa moderada. En tal sentido se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis de investigación ( $H_1$ )., Considerando que el Rho Spearman hallado fue de 0.698. Este coeficiente significativo según Hernández; Fernández y Baptista (2012, p. 313) indica que existe una correlación directa y moderada con 5% de probabilidad de error. Por lo que el investigador concluyó que el proceso de evaluación del personal se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Sicaya en el 2018.

Los resultados tienen una coincidencia con lo establecido por el clásico autor Idalberto, Chiavenato, quien el 2011, en su libro “Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones” en donde manifiesta que el proceso de evaluación del personal es estratégicamente necesario y que previo a su desarrollo se recomienda implementarse con un banco de información del personal, además de realizar inspecciones previas de evaluación e informes con resultados que permitan el éxito del desarrollo de la evaluación del personal. Este proceso permite a los gerentes medir de manera sistemática el desenvolvimiento laboral, cumplimiento de funciones, eficiencia del colaborador y evaluar su conducta y personalidad del colaborador, en consideración a sus principales y mejores atributos, aptitudes, puntualidad, conocimientos técnicos y experticia en la realización y cumplimiento de metas. El fin es establecer el valor real del colaborador y lo que viene dando en favor de los clientes y usuarios y de la misma empresa; por cuanto se relaciona significativamente con la satisfacción que se generan los usuarios.

## CONCLUSIONES

1. Se ha determinado que la Gestión del Talento Humano tiene una relación significativa muy alta con la Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Sicaya en el año 2018, debido a que el Rho Spearman hallado fue de 0.987., con un 5% de probabilidad de error; por lo que se concluye que la Gestión del Talento Humano se relaciona directamente con la Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Sicaya en el año 2018.
2. El proceso de integración del personal implica una relación significativa alta con la variable Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Sicaya, periodo 2018, por cuanto el Rho Spearman hallado fue 0.809. con un 5% de probabilidad de error. Concluyendo que el proceso de integración del personal se relaciona directamente con la Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Sicaya en el año 2018. Lo que significa que cuanto mayor estudio del mercado de personal se haga para suministrar a la organización de los colaboradores adecuados para cubrir los puestos entonces se verá reflejado en la buena prestación de servicios y por ende en la satisfacción de los usuarios del municipio.
3. Se ha establecido que el Proceso de organización del personal implica una relación significativa moderada y la Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Sicaya, periodo 2018., debido a que el Rho Spearman hallado fue 0.664. con un 5% de probabilidad de error. Concluyendo que el proceso de retención del personal se relaciona directamente con la Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Sicaya en el año 2018. Lo que implica que la capacidad de quienes gestionan y organizan al personal del municipio debe garantizar el permanente monitoreo del cumplimiento funcional de los colaboradores y observancia a los documentos de gestión por cuanto se refleja en la calidad de la prestación de servicios y en la satisfacción de los usuarios.

4. Se ha demostrado que el Proceso de retención del personal implica una relación significativa moderada con la Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Sicaya, periodo 2018, debido a que el Rho Spearman hallado fue 0.664., con un 5% de probabilidad de error. Concluyendo que el proceso de retención del personal se relaciona directamente con la Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Sicaya en el año 2018. Lo que implica que el personal que presta servicios en el municipio se sentirán retenidos siempre que las políticas remunerativas y retributivas a su trabajo sean buenas, lo que se reflejara en el buen servicio que ofrecen y en la satisfacción del usuario.
5. Se ha determinado que el Proceso de desarrollo y crecimiento del personal implica una relación significativa moderada con la Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Sicaya, periodo 2018., Considerando que el Rho Spearman hallado fue 0.602. con un 5% de probabilidad de error. Se concluye que el proceso de desarrollo y crecimiento del personal se relaciona directamente con la Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Sicaya en el año 2018. Implica que el municipio debe preocuparse por el crecimiento y desarrollo personal, profesional y laboral a fin de que el personal se sienta valorado y esto se refleje en la buena atención al público usuario.
6. Se ha establecido que el Proceso de evaluación del personal implica una relación significativa moderada con la Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Sicaya, periodo 2018., Considerando que el Rho Spearman hallado fue 0.698. con un 5% de probabilidad de error. Concluyendo que el proceso de evaluación del personal se relaciona directamente con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Sicaya en el 2018. Implica que cuanto mejor sean los resultados del desarrollo de los procesos de evaluación del desempeño de los trabajadores ediles entonces se podrá mejorar y prestar adecuados servicios a los usuarios e influir positivamente en su satisfacción.

## RECOMENDACIONES

A los responsables de gestionar el talento Humano en la Municipalidad Distrital de Sicaya:

1. La Municipalidad Distrital de Sicaya deberá garantizar la calidad de sus funcionarios y servidores públicos que están a cargo del área funcional de Recursos Humanos a fin de aprovechar los conocimientos, habilidades, competencias y experiencias en favor de la gestión del personal considerando que de esta dependerá garantizar la calidad del desempeño de los colaboradores y por ende de la satisfacción que se irán a generar los usuarios de los servicios prestados por la entidad edil.
2. Se recomienda, Planificar y desarrollar los procesos de reclutamiento, selección y contrata del personal sobre la base de la meritocracia y la observancia a los mejores perfiles para ocupar los puestos, garantizando la adecuada integración de los mejores colaboradores a fin de que estos sirvan eficientemente en las diferentes áreas funcionales ediles y contribuyan en la buena percepción y satisfacción del público usuario de los servicios municipales.
3. El proceso de organización del personal debe mejorarse y complementarse con herramientas, técnicas y tecnologías modernas de organización a fin de especificar de manera técnica las funciones pre establecidas en los documentos normativos de gestión a todos los colaboradores del municipio a fin de optimizar sus actividades y esfuerzos, las mismas que deben ser monitoreadas y evaluadas; dentro de un contexto de ambiente laboral adecuado con el propósito de mitigar las insatisfacciones y conflictos internos; para de esta manera garantizar el normal cumplimiento de la prestación de servicios y por ende la satisfacción de público usuario.
4. Se recomienda implementarse con buenas políticas de retención para los más eficientes servidores; mediante los pagos a tiempo de sus haberes y de la valoración al buen

desempeño a través de incentivos económicos y no económicos para mantenerlos identificados con la institución, y favorecer a la buena prestación de servicios el cual se reflejará en la satisfacción del público usuario.

5. Se recomienda, hacer gestión para el fortalecimiento económico designado para el desarrollo de las actividades tendientes al crecimiento, fortalecimiento y desarrollo personal, laboral y profesional de los colaboradores de la Municipalidad del distrito de Sicaya mediante cronogramas de capacitaciones con ponentes de calidad, talleres, entrenamientos y becas de estudios para especializaciones y profesionalización a fin de maximizar el rendimiento y la capacidad laboral de los trabajadores ediles con el fin de que contribuyan al cumplimiento de las metas y objetivos institucionales; así como también garanticen la satisfacción de los usuarios.
  
6. Es necesario que se desarrollen con mayor frecuencia los procesos de evaluación del desempeño con orientación a las competencias laborales y a la buena prestación de servicios por parte de los colaboradores en general del municipio., y retroalimentar con los resultados para el mejoramiento de la calidad y el servicio al cliente. También se debe implementar un sistema de sugerencias, recomendaciones y medición de la satisfacción de los usuarios a fin de manejar un banco de datos sobre el cual se realicen investigaciones y mejoras para lograr altos niveles de satisfacción en los usuarios y en el desempeño laboral.

**REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS**

- Alvarez, L. (2015). *“Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales”*, Universidad Católica Andrés Bello de Caracas – Venezuela.
- Andrade, S. (2005). *“Metodología de la Investigación Científica”*. Argentina, Argentina: Granicé.
- Andía, W. & Herrera, R. (2019). *“Gestión del Talento Humano y su relación con el Desempeño Laboral del personal de la Municipalidad Provincial de Camana – Arequipa, 2019”*, Arequipa, Perú.
- Benavides Orrillo, M. E. (2019). *“Gestión del talento humano y satisfacción del usuario en la Municipalidad de Los Olivos, 2019”*.
- Carrasco, S. (2019). *“Metodología de la Investigación científica”*. Perú: Editorial San Marcos. Decimonovena edición.
- Chiavenato, I. (2010). *“Innovaciones de la Administración: tendencias y estrategias de nuevos paradigmas”*. México: Editorial Mc Graw Hill. 5ta. Edición.
- Chiavenato, I., (2011). Recursos Humanos El Capital Humano De Las Organizaciones: Novena Edición. México: MC GRAW HILL.
- Da Giau Pacora, A. G. (2016). *Gestión del talento humano y satisfacción del usuario interno en el personal administrativo del INABIF. Pueblo Libre. Lima. 2015.*
- Fernández, O. (2016) *Gestión de talento humano como factor estratégico para el éxito Empresarial en Colombia. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada.* Recuperado de: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/17378/pdf>.

- Flores, G. (2017). *Gestión del talento humano y el compromiso organizacional del personal de la municipalidad provincial de San Martín, 2016*. Tesis, Universidad César Vallejo.
- Gonzales, R. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017*. Tesis, Universidad César Vallejo, Perú.
- Hernández, S. & Baptista, L. (2012). *“Metodología de la Investigación”*. México: Mc. Graw Hill.
- Jiménez Chavarría, A. (2017). *Administración de Recursos Humanos y Satisfacción del Usuario en la Municipalidad de Huarochirí, 2017*.
- López, D. (2018). *“Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil”* Guayaquil. Ecuador.
- Montoya, E. (2015), *“Gestión del talento Humano y la calidad de servicio del centro de Salud Área 1 de Santa Elena, año 2013”*. Universidad Estatal Península de Santa Elena; La Libertad – Ecuador.
- Mora, C. (2016). *Gestión de talento humano*. México: Cengage Learning.
- Sáenz Huamán, E. (2019). *Gestión del talento humano y la satisfacción de los usuarios del CITE Agroindustrial Moquegua al 2019*.
- Pino, R. (2018). *“Metodología de la Investigación científica”*. Perú: Editorial San Marcos. Primera reimpresión.
- Quispe, G. / AYAVIRI, V. (2016). Tesis: *“Medición de la satisfacción del cliente en organizaciones no lucrativas de cooperación al desarrollo”*. Ecuador. Universidad Nacional

- Restrepo, F. (2018) Evolución y antecedentes de la Gestión Humana. España: Universidad de Antioquia. Recuperado de <http://aprendeenlinea.udea.edu.co/lms/moodle/mod/resource/view.php?id=68527>.
- Ríos, R. (2015). El talento humano en los sistemas de gestión. Alineación del personal con la estrategia institucional. Colombia: Icontec.
- Vallejo, L. (2016). Gestión del talento humano. Ecuador. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo e Instituto de Investigaciones – IDI.
- Sanabria, P. (2015). Gestión estratégica del talento humano en el sector público: Estado del arte, diagnóstico y recomendaciones para el caso colombiano. Colombia. Universidad de Los Andes, Escuela de Gobierno Alberto Lleras Camargo, Ediciones Uniandes.
- Sánchez, H. & Reyes, C. (2015). *“Metodología y diseños en la Investigación científica”*. Perú: Editorial Visión universitaria. Quinta edición.
- Zeithaml, & Bitner. (2015). Marketing de servicios: un enfoque de integración del cliente a la empresa. McGraw-Hill.
- Zurita, M. (2016). *“Gestión del Talento Humano y su relación con el Desempeño Laboral en la Empresa Talleres Multimarcas Moscoso de la ciudad de Ambato – Ecuador, 2016”*, de la Universidad Técnica de Ambato del país de Ecuador.

## ANEXOS

- Matriz de consistencia
- Matriz de Operacionalización de variables
- Matriz de Operacionalización del instrumento
- Validación de instrumento de investigación.
- Instrumento de Investigación
- Base de datos
- Consentimiento Informado
- Fotos de la aplicación del instrumento

**Anexo 1: Matriz de consistencia “Gestión del talento Humano y Satisfacción de los Usuarios en la Municipalidad Distrital de Sicaya”**

MATRIZ DE CONSISTENCIA				
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables y Dimensiones	Metodología
¿En qué medida la Gestión del Talento Humano se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Sicaya en el año 2018?	Determinar en qué medida la Gestión del Talento Humano se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Sicaya en el 2018.	La Gestión del Talento Humano se relaciona directamente con la Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Sicaya en el año 2018.	<p><b>Variable Independiente:</b> Gestión del talento Humano</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso de integración del personal.</li> <li>• Proceso de organización del personal.</li> <li>• Proceso de retención del personal.</li> <li>• Proceso de desarrollo y crecimiento del personal.</li> <li>• Proceso de evaluación del personal.</li> </ul> <p><b>Variable dependiente:</b> Satisfacción de los usuarios</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evidencia física.</li> <li>• Fiabilidad.</li> <li>• Capacidad de respuesta.</li> <li>• Empatía.</li> </ul>	<p><b>Método de investigación:</b> Método Científico <b>Enfoque:</b> Cuantitativo <b>Tipo de investigación:</b> Aplicada <b>Nivel de investigación:</b> Correlacional <b>Diseño de investigación general:</b> No experimental - transversal</p> <p><b>Población:</b> 58 usuarios de la Municipalidad Distrital de Sicaya. <b>Muestra:</b> Tipo censo. <b>Número de la muestra:</b> 58</p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta <b>Instrumentos:</b> Cuestionario tipo Likert. Técnicas de procesamiento y análisis de datos:</p> <p><b>Estadística descriptiva:</b> Medidas de tendencia central y dispersión. <b>Estadística inferencial:</b> Prueba t de una muestra para la correlación.</p>
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		
a. ¿En qué medida el proceso de integración del personal se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Sicaya en el 2018?	a. Determinar en qué medida el proceso de integración del personal se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Sicaya en el 2018.	a. El proceso de integración del personal se relaciona significativamente con la Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Sicaya en el año 2018.		
b. ¿En qué medida el proceso de organización del personal se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Sicaya en el 2018?	b Determinar en qué medida el proceso de organización del personal se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Sicaya en el 2018.	b. El proceso de organización del personal se relaciona significativamente con la Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Sicaya en el año 2018.		
c. ¿En qué medida el proceso de retención del personal se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Sicaya en el año 2018?	c. Determinar en qué medida el proceso de retención del personal se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Sicaya en el 2018.	c. El proceso de retención del personal se relaciona significativamente con la Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Sicaya en el año 2018.		
d. ¿En qué medida el proceso de desarrollo y crecimiento del personal se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Sicaya en el 2018?	d. Determinar en qué medida el proceso de desarrollo y crecimiento del personal se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Sicaya en el 2018.	d. El proceso de desarrollo y crecimiento del personal se relaciona significativamente con la Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Sicaya en el año 2018.		
e. ¿En qué medida el proceso de evaluación del personal se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Sicaya en el 2018?	e. El proceso de evaluación del personal se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Sicaya en el 2018.	e. El proceso de evaluación del personal se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Sicaya en el 2018.		

## Anexo 2: Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicadores
<b>Variable Independiente</b> Gestión del Talento Humano	Chiavenato, I. (2011), nos dice que la GTH., es la nueva versión mejorada de lo que era la Administración de RR.HH., en donde se tenía al personal como recursos reemplazables mas no eran considerados en toda su dimensión humana y la valía real que significaba ya que de estos depende el éxito organizacional”. (pág.102)	Proceso de integración del personal	1. Estudio de mercado laboral.
		Proceso de organización del personal.	2.Reclutamiento y selección de personal eficiente.
			3.Organización y designación de puestos y funciones.
			4.Documentos de gestión.
		Proceso de retención del personal	5.Evaluación del cumplimiento funcional.
			6.Adecuada política de remuneración y estímulos.
			7.Relaciones sindicales adecuada.
		Proceso de desarrollo y crecimiento del personal	8.Clima laboral adecuados.
			9.Proceso de capacitaciones.
		Proceso de evaluación del personal	10.Políticas para crecimiento y desarrollo del personal.
			11.Planificación de las evaluaciones.
			12.Evaluaciones de desempeño mediante especialistas.
Variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicadores
<b>Variable dependiente</b> Satisfacción de los usuarios	Zeithaml y Bitner, (2015); manifestó que “la satisfacción de los usuarios, es un proceso que se genera durante la experiencia de usar o consumir un bien o servicio, sobre el cual hacen su aparición varios fenómenos mentales asociados a sentimientos subjetivos como las emociones y los estados de ánimo; los que influyen en la percepción de los usuarios”.	Evidencia física	1.Infraestructuras adecuadas y seguras.
			2.Diseño de ambiente y equipamiento apropiado.
			3. Pulcritud en la presentación del personal.
		Fiabilidad	4. Prestación de servicios oportuno y rápido.
			5. Cumplimiento con lo ofrecido.
			6. Prestación de servicios de calidad.
		Capacidad de respuesta	7.Predisposición para servir con eficiencia.
			8.Atención rápida en los trámites.
		Empatía	9.Empatía en la atención al usuario.
			10.Prestación de servicios personalizados.

*Fuente: Elaboración propia*

### Anexo 3: Matriz de Operacionalización de los instrumentos

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA DE MEDICION
<b>Variable Independiente</b>  <b>Gestión del Talento Humano</b>	D1: Proceso de Integración del personal	1. Estudio de mercado laboral.	1. ¿Considera usted que el municipio de Sicaya desarrolla un adecuado estudio del mercado laboral para suministrarse de colaboradores eficientes y de calidad?	Ordinal: 1. Nunca 2. A veces 3. Siempre
		2. Reclutamiento y selección de personal eficiente.	2. ¿Considera usted que el municipio de Sicaya desarrolla adecuados procesos de reclutamiento de colaboradores sobre la base de la meritocracia y los perfiles adecuados?	
			3. ¿Considera usted que el municipio de Sicaya desarrolla adecuados procesos de selección de colaboradores para cubrir sus puestos y cargos laborales?	
	4. ¿Considera usted que el municipio de Sicaya contrata al personal más eficiente y con predisposición a servir a los usuarios de los servicios municipales?			
	D2: Proceso de organización del personal	3. Organización y designación de puestos y funciones.	1. ¿Considera usted que la Municipalidad de Sicaya tiene bien organizado a su personal de tal manera que los servicios que prestan en sus diferentes oficinas son rápidas, amables, oportuna y de calidad?	
		4. Documentos de gestión.	2. ¿Considera usted que la Municipalidad de Sicaya cuenta con todos sus documentos de gestión (MOF-ROF-MAPRO-CAP) que favorezca al buen servicio y desempeño de su personal?	
		5. Evaluación del cumplimiento funcional.	7. ¿Considera usted que la Municipalidad de Sicaya realiza evaluaciones al cumplimiento de sus funciones de su personal de manera periódica para garantizar el buen servicio?	
	D3: Proceso de retención del personal	6. Adecuada política de remuneración y estímulos.	8. ¿Considera usted que la Municipalidad de Sicaya otorga remuneraciones justas y tiene adecuadas políticas de estímulos para todo sus colaboradores ediles?	
			9. ¿Considera usted que los colaboradores cumplen sus funciones en ambientes y espacios adecuados, salubres y seguros?	
		7. Relaciones sindicales adecuada.	10. ¿Considera usted que la Municipalidad de Sicaya mantiene adecuadas relaciones con los sindicatos de trabajadores?	
		8. Clima laboral adecuados.	11. ¿Considera usted que la Municipalidad de Sicaya mantiene un adecuado clima y ambiente laboral?	
	D4: Proceso de desarrollo y crecimiento del personal	9. Proceso de desarrollo y crecimiento del personal.	12. ¿Considera usted que la Municipalidad de Sicaya desarrolla inducciones y capacitaciones permanentemente para influir positivamente en el desempeño y crecimiento de su personal?	
10. Proceso de evaluación del personal		13. ¿Considera usted que la Municipalidad de Sicaya se preocupa por el desarrollo y crecimiento de sus colaboradores de las diferentes jerarquías laborales?		
D5: Proceso de evaluación del personal	11. Planificación de las evaluaciones	14. ¿Considera usted que las evaluaciones al personal se desarrollan de manera profesional y técnicamente con el fin de obtener información y tomar decisiones favorables al desempeño laboral?		
	12. Evaluaciones de desempeño mediante especialistas	15. ¿Considera usted que la Municipalidad de Sicaya desarrolla sus procesos de evaluación personal mediante especialistas que cuentan con herramientas técnicas de evaluación y con conocimiento de sistemas adecuados de evaluación?		

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA DE MECIACIÓN
<p style="text-align: center;"><b>Variable dependiente</b></p> <p><b>Satisfacción de los usuarios</b></p>	D1: Evidencia física	1. Infraestructuras adecuadas y seguras.	1.¿Considera usted que la infraestructura del municipio de Sicaya y de sus oficinas son adecuadas y seguras para brindar sus servicios?	<p>Ordinal:</p> <p>1. Nunca</p> <p>2. A veces</p> <p>3. Siempre</p>
		2. Diseño de ambiente y equipamiento apropiado.	2.¿Considera usted que el municipio de Sicaya ofrece un buen diseño de ambiente en su local como para que los usuarios se sientan cómodos y seguros?	
		3. Pulcridad en la presentación del personal.	3.¿Considera usted que el municipio de Sicaya cuenta con equipos y tecnología moderna como para prestar sus servicios de manera rápida y oportuna en favor de sus usuarios?	
	D2: Fiabilidad	4. Prestación de servicios oportuno y rápido.	4.¿Considera usted que el personal que labora en la municipalidad presentan Pulcridad, alineamiento en el vestir y en su presentación hacia los usuarios?	
		5. Cumplimiento con lo ofrecido.	5. ¿Considera usted que la Municipalidad de Sicaya cumple con los plazos establecidos en los servicios que presta a sus usuarios?	
		6. Prestación de servicios de calidad.	6. Considera usted que los trabajadores de la Municipalidad de Sicaya tienen esa predisposición de prestar los servicios de manera cordial y amable	
		7. Predisposición para servir con eficiencia.	7.¿Considera usted que la Municipalidad de Sicaya tiene la capacidad de cumplir con todo lo que ofrece a su público usuario?	
	D3. Capacidad de respuesta	8. Atención rápida en los trámites.	8. ¿Considera usted que la Municipalidad le brinda servicios municipales de calidad?	
		9. Empatía en la atención al usuario.	9.¿Considera usted que los trabajadores del municipio de Sicaya son eficientes en el cumplimiento de sus funciones?	
		10. Prestación de servicios personalizados.	10.¿Considera usted que los colaboradores están capacitados como para resolver cualquier duda o consulta cuando los usuarios lo requieran?	
	D5: Empatía	11. ¿Considera usted que los trabajadores ediles siempre buscan satisfacer las necesidades del público usuario?	11. ¿Considera usted que los trabajadores ediles siempre buscan satisfacer las necesidades del público usuario?	
		12. ¿Considera usted que los tiempos en los tramites que realizan los usuarios de la municipalidad son los adecuados?	12.¿ Considera usted que los tiempos en los tramites que realizan los usuarios de la municipalidad son los adecuados?	
		13. ¿Considera usted que los trabajadores de la Municipalidad de Sicaya son empáticos con los usuarios?	13.¿Considera usted que los trabajadores de la Municipalidad de Sicaya son empáticos con los usuarios?	
	14. ¿Considera usted que el personal de la municipalidad están preparados para dar solución inmediata a los problemas de los usuarios?	14.¿Considera usted que los trabajadores de la Municipalidad de Sicaya están preparados para ofrecer servicios personalizados a los usuarios?		
	15. ¿Considera usted que el personal de la municipalidad están preparados para dar solución inmediata a los problemas de los usuarios?	15. ¿Considera usted que el personal de la municipalidad están preparados para dar solución inmediata a los problemas de los usuarios?		

#### Anexo 4: Validación de los instrumentos

### FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE ACOPIO DE DATOS POR OPINIÓN DE EXPERTOS

#### I. DATOS INFORMATIVO DEL INFORMANTE:

1.1. Apellidos y Nombres	Remo Zacarías Rodríguez
1.2. Grado Académico	Maestro en Administración
1.3. Cargo e Institución donde labora	Docente contratado UPLA
1.4. Nombre del Instrumento motivo de evaluación	Cuestionario Gestión del Talento humano
1.5. Autor del instrumento	• Reysa Milagros Alvarez Luna

#### II. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

“Gestión del talento Humano y Satisfacción de los Usuarios en la Municipalidad Distrital de Sicaya”

#### III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

##### 3.1. DE LOS ÍTEMS

Ítems	Valoración			Observación (se sugiere como debería ser)
	Adecuado 3	Modificar 2	Inadecuado 1	
1	✓			
2	✓			
3	✓			
4	✓			
5	✓			
6	✓			
7	✓			
8	✓			
9	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			

## 3.2. DEL INSTRUMENTO

Indicadores	Criterios	Deficiente		Regular		Bueno		Muy bueno		Excelente	
		10 %	20 %	30 %	40 %	50 %	60 %	70 %	80 %	90 %	100 %
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado								X		
Objetividad	Está expresado en preguntas objetivas-observables									X	
Actualidad	Está adecuado al avance de la ciencia y la tecnología									X	
Organización	Tienen una organización lógica									X	
Suficiencia	Comprende los aspectos en calidad y cantidad								X		
Intencionalidad	Responde a los objetivos de la investigación								X		
Consistencia	Está basado en aspectos teóricos, científicos y técnicos										X
Coherencia	Entre las dimensiones, indicadores, preguntas e índices										X
Metodología	Responde a la operacionalización de la variable										X
Pertinencia	Es útil para la investigación									X	

## IV. OPINION DE APLICABILIDAD:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## V. PROMEDIO DE VALORACIÓN (PV):

$$PV = \boxed{90}$$



\_\_\_\_\_  
Firma del experto informante

DNI N° : 20040894

Teléfono N° : 954924713

**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE ACOPIO DE DATOS**  
**POR OPINIÓN DE EXPERTOS**

**VI. DATOS INFORMATIVO DEL INFORMANTE:**

6.1. Apellidos y Nombres	Remo Zacarías Rodríguez
6.2. Grado Académico	Maestro en Administración
6.3. Cargo e Institución donde labora	Docente contratado UPLA
6.4. Nombre del Instrumento motivo de evaluación	Cuestionario Satisfacción de los usuarios
6.5. Autor del instrumento	• Reysa Milagros Alvarez Luna

**VII. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

“Gestión del talento Humano y Satisfacción de los Usuarios en la Municipalidad Distrital de  
Sicaya”

**VIII. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

**8.1. DE LOS ÍTEMS**

Ítems	Valoración			Observación (se sugiere como debería ser)
	Adecuado 3	Modificar 2	Inadecuado 1	
1	✓			
2	✓			
3	✓			
4	✓			
5	✓			
6	✓			
7	✓			
8	✓			
9	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			

## 8.2. DEL INSTRUMENTO

Indicadores	Criterios	Deficiente		Regular		Bueno		Muy bueno		Excelente	
		10 %	20 %	30 %	40 %	50 %	60 %	70 %	80 %	90 %	100 %
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado								X		
Objetividad	Está expresado en preguntas objetivas-observables									X	
Actualidad	Está adecuado al avance de la ciencia y la tecnología									X	
Organización	Tienen una organización lógica									X	
Suficiencia	Comprende los aspectos en calidad y cantidad									X	
Intencionalidad	Responde a los objetivos de la investigación								X		
Consistencia	Está basado en aspectos teóricos, científicos y técnicos								X		
Coherencia	Entre las dimensiones, indicadores, preguntas e índices								X		
Metodología	Responde a la operacionalización de la variable								X		
Pertinencia	Es útil para la investigación										X

## IX. OPINION DE APLICABILIDAD:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## X. PROMEDIO DE VALORACIÓN (PV):

$$PV = \boxed{80}$$




---

 Firma del experto informante

DNI N° : 20040894

Teléfono N° : 954924713

**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE ACOPIO DE DATOS**  
**POR OPINIÓN DE EXPERTOS**

**I. DATOS INFORMATIVO DEL INFORMANTE:**

1.1. Apellidos y Nombres	Fredy López Quilca
1.2. Grado Académico	Doctor en Administración
1.3. Cargo e Institución donde labora	Docente Ordinario UPLA
1.4. Nombre del Instrumento motivo de evaluación	Cuestionario Gestión del Talento humano
1.5. Autor del instrumento	• Reysa Milagros Alvarez Luna

**II. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

“Gestión del talento Humano y Satisfacción de los Usuarios en la Municipalidad Distrital de  
Sicaya”

**III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

**3.1. DE LOS ÍTEMS**

Ítems	Valoración			Observación (se sugiere como debería ser)
	Adecuado 3	Modificar 2	Inadecuado 1	
1	✓			
2	✓			
3	✓			
4	✓			
5	✓			
6	✓			
7	✓			
8	✓			
9	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			

## 3.2. DEL INSTRUMENTO

Indicadores	Criterios	Deficiente		Regular		Bueno		Muy bueno		Excelente	
		10 %	20 %	30 %	40 %	50 %	60 %	70 %	80 %	90 %	100 %
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado								X		
Objetividad	Está expresado en preguntas objetivas-observables								X		
Actualidad	Está adecuado al avance de la ciencia y la tecnología									X	
Organización	Tienen una organización lógica									X	
Suficiencia	Comprende los aspectos en calidad y cantidad									X	
Intencionalidad	Responde a los objetivos de la investigación									X	
Consistencia	Está basado en aspectos teóricos, científicos y técnicos								X		
Coherencia	Entre las dimensiones, indicadores, preguntas e índices										X
Metodología	Responde a la operacionalización de la variable									X	
Pertinencia	Es útil para la investigación										X

## IV. OPINION DE APLICABILIDAD:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## V. PROMEDIO DE VALORACIÓN (PV):

$$PV = \boxed{90}$$

  
Dr. Fredy Jesús López Quilca

Teléfono N° : 964966800

**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE ACOPIO DE DATOS**  
**POR OPINIÓN DE EXPERTOS**

**VI. DATOS INFORMATIVO DEL INFORMANTE:**

6.1. Apellidos y Nombres	Fredy López Quilca
6.2. Grado Académico	Doctor en Administración
6.3. Cargo e Institución donde labora	Docente Ordinario UPLA
6.4. Nombre del Instrumento motivo de evaluación	Cuestionario Satisfacción de los usuarios
6.5. Autor del instrumento	• Reysa Milagros Alvarez Luna

**VII. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

“Gestión del talento Humano y Satisfacción de los Usuarios en la Municipalidad Distrital de  
Sicaya”

**VIII. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

**8.1. DE LOS ÍTEMS**

Ítems	Valoración			Observación (se sugiere como debería ser)
	Adecuado 3	Modificar 2	Inadecuado 1	
1	✓			
2	✓			
3	✓			
4	✓			
5	✓			
6	✓			
7	✓			
8	✓			
9	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			

## 8.2. DEL INSTRUMENTO

Indicadores	Criterios	Deficiente		Regular		Bueno		Muy bueno		Excelente	
		10 %	20 %	30 %	40 %	50 %	60 %	70 %	80 %	90 %	100 %
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado							X			
Objetividad	Está expresado en preguntas objetivas-observables							X			
Actualidad	Está adecuado al avance de la ciencia y la tecnología								X		
Organización	Tienen una organización lógica								x		
Suficiencia	Comprende los aspectos en calidad y cantidad										X
Intencionalidad	Responde a los objetivos de la investigación									X	
Consistencia	Está basado en aspectos teóricos, científicos y técnicos									X	
Coherencia	Entre las dimensiones, indicadores, preguntas e índices									x	
Metodología	Responde a la operacionalización de la variable								X		
Pertinencia	Es útil para la investigación								x		

## IX. OPINION DE APLICABILIDAD:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## X. PROMEDIO DE VALORACIÓN (PV):

$$PV = \boxed{80}$$

  
Dr. Fredy Jesús López Quilca

Teléfono N° : 964966800

**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE ACOPIO DE DATOS**  
**POR OPINIÓN DE EXPERTOS**

**I. DATOS INFORMATIVO DEL INFORMANTE:**

+	
1.1. Apellidos y Nombres	Carlos, Pinco Parco
1.2. Grado Académico	Mtro. en Administración
1.3. Cargo e Institución donde labora	Grte. SELIMA SAC.
1.4. Nombre del Instrumento motivo de evaluación	Cuestionario Gestión del Talento humano
1.5. Autor del instrumento	• Reysa Milagros Alvarez Luna
□	

**II. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

“Gestión del talento Humano y Satisfacción de los Usuarios en la Municipalidad Distrital de  
Sicaya”

**III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

**3.1. DE LOS ÍTEMS**

Ítems	Valoración			Observación (se sugiere como debería ser)
	Adecuado 3	Modificar 2	Inadecuado 1	
1	✓			
2	✓			
3	✓			
4	✓			
5	✓			
6	✓			
7	✓			
8	✓			
9	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			

## 3.2. DEL INSTRUMENTO

Indicadores	Criterios	Deficiente		Regular		Bueno		Muy bueno		Excelente	
		10 %	20 %	30 %	40 %	50 %	60 %	70 %	80 %	90 %	100 %
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado								X		
Objetividad	Está expresado en preguntas objetivas-observables								X		
Actualidad	Está adecuado al avance de la ciencia y la tecnología								X	X	
Organización	Tienen una organización lógica									X	
Suficiencia	Comprende los aspectos en calidad y cantidad								X	X	
Intencionalidad	Responde a los objetivos de la investigación									X	
Consistencia	Está basado en aspectos teóricos, científicos y técnicos								X		
Coherencia	Entre las dimensiones, indicadores, preguntas e índices							X			
Metodología	Responde a la operacionalización de la variable							X			
Pertinencia	Es útil para la investigación							X			

## IV. OPINION DE APLICABILIDAD:

Apto para aplicarse.

## V. PROMEDIO DE VALORACIÓN (PV):

PV = 80

  
 FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE  
 INSTITUTO VECINO PARCO CARLOS

Teléfono N° : 981410490

**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE ACOPIO DE DATOS**  
**POR OPINIÓN DE EXPERTOS**

**VI. DATOS INFORMATIVO DEL INFORMANTE:**

6.1. Apellidos y Nombres	Carlos, Pinco Parco
6.2. Grado Académico	Mtro. en Administración
6.3. Cargo e Institución donde labora	Grte. SELIMA SAC.
6.4. Nombre del Instrumento motivo de evaluación	Cuestionario Satisfacción de los usuarios
6.5. Autor del instrumento	• Reysa Milagros Alvarez Luna

**VII. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

“Gestión del talento Humano y Satisfacción de los Usuarios en la Municipalidad Distrital de  
Sicaya”

**VIII. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

**8.1. DE LOS ÍTEMS**

Ítems	Valoración			Observación (se sugiere como debería ser)
	Adecuado 3	Modificar 2	Inadecuado 1	
1	✓			
2	✓			
3	✓			
4	✓			
5	✓			
6	✓			
7	✓			
8	✓			
9	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			

## 8.2. DEL INSTRUMENTO

Indicadores	Criterios	Deficiente		Regular		Bueno		Muy bueno		Excelente	
		10 %	20 %	30 %	40 %	50 %	60 %	70 %	80 %	90 %	100 %
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado							X			
Objetividad	Está expresado en preguntas objetivas-observables							X			
Actualidad	Está adecuado al avance de la ciencia y la tecnología								X		
Organización	Tienen una organización lógica								x		
Suficiencia	Comprende los aspectos en calidad y cantidad										X
Intencionalidad	Responde a los objetivos de la investigación									X	
Consistencia	Está basado en aspectos teóricos, científicos y técnicos									X	
Coherencia	Entre las dimensiones, indicadores, preguntas e índices									x	
Metodología	Responde a la operacionalización de la variable								X		
Pertinencia	Es útil para la investigación								x		

## IX. OPINION DE APLICABILIDAD:

Apto para aplicarse.

## X. PROMEDIO DE VALORACIÓN (PV):

PV = 80

  
 Firma del experto informante  
 MARIO PARCO CARLOS

Teléfono N° : 981410490

## Anexo 5: Instrumento de recojo de información

### UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

#### ESCUELA DE POST GRADO



### Maestría en Administración con mención en Gestión del Talento Humano

## Título: “Gestión del talento Humano y Satisfacción de los Usuarios en la Municipalidad Distrital de Sicaya”

### Instrucciones:

Estimado usuario de la Municipalidad Distrital de Sicaya, muy seguros de su alto espíritu de colaboración al presente cuestionario es que les solicitamos muy respetuosamente responda de manera veraz y objetiva a las preguntas del cuestionario; ya que los resultados son de utilidad vital para el trabajo investigativo que se viene desarrollando.

En tal sentido le agradeceremos leer detalladamente cada interrogante y marcar con una “X” la alternativa que usted considera marcar:

### Variable 1: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Nº		1 Nunca	2 A Veces	3 Siempre
	<b>Dimensión 1: Proceso de Integración del personal</b>			
1	¿Considera usted que el municipio de Sicaya desarrolla un adecuado estudio del mercado laboral para suministrarse de colaboradores eficientes y de calidad?			
2	¿Considera usted que el municipio de Sicaya desarrolla adecuados procesos de reclutamiento de colaboradores sobre la base de la meritocracia y los perfiles adecuados?			
3	¿Considera usted que el municipio de Sicaya desarrolla adecuados procesos de selección de colaboradores para cubrir sus puestos y cargos laborales?			
4	¿Considera usted que el municipio de Sicaya contrata al personal más eficiente y con predisposición a servir a los usuarios de los servicios municipales?			
	<b>Dimensión 2: Proceso de organización del personal</b>			
5	¿Considera usted que la Municipalidad de Sicaya tiene bien organizado a su personal de tal manera que los servicios que prestan en sus diferentes oficinas son rápidas, amables, oportuna y de calidad?			
6	¿Considera usted que la Municipalidad de Sicaya cuenta con todos sus documentos de gestión (MOF-ROF-MAPRO-CAP) que favorezca al buen servicio y desempeño de su personal?			
7	¿Considera usted que la Municipalidad de Sicaya realiza evaluaciones al cumplimiento de sus funciones de su personal de manera periódica para garantizar el buen servicio?			
	<b>Dimensión 3: Proceso de retención del personal</b>	1 Nunca	2 A Veces	3 Siempre
8	¿Considera usted que la Municipalidad de Sicaya otorga remuneraciones justas y tiene adecuadas políticas de estímulos para todo sus colaboradores ediles?			
9	¿Considera usted que los colaboradores cumplen sus funciones en ambientes y espacios adecuados, salubres y seguros?			
10	¿Considera usted que la Municipalidad de Sicaya mantiene adecuadas relaciones con los sindicatos de trabajadores?			
11	¿Considera usted que la Municipalidad de Sicaya mantiene un adecuado clima y ambiente laboral?			

Nº	<b>Dimensión 4: Proceso de desarrollo y crecimiento del personal</b>	<b>1 Nunca</b>	<b>2 A Veces</b>	<b>3 Siempre</b>
12	¿Considera usted que la Municipalidad de Sicaya desarrolla inducciones y capacitaciones permanentemente para influir positivamente en el desempeño y crecimiento de su personal?			
13	¿Considera usted que la Municipalidad de Sicaya se preocupa por el desarrollo y crecimiento de sus colaboradores de las diferentes jerarquías laborales?			
<b>Nº</b>	<b>Dimensión 5: Proceso de evaluación del personal</b>			
14	¿Considera usted que las evaluaciones al personal se desarrollan de manera profesional y técnicamente con el fin de obtener información y tomar decisiones favorables al desempeño laboral?			
15	¿Considera usted que la Municipalidad de Sicaya desarrolla sus procesos de evaluación personal mediante especialistas que cuentan con herramientas técnicas de evaluación y con conocimiento de sistemas adecuados de evaluación?			

### Variable 2: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Nº	<b>Dimensión 1: Evidencia física</b>	<b>1 Nunca</b>	<b>2 A Veces</b>	<b>3 Siempre</b>
1	¿Considera usted que la infraestructura del municipio de Sicaya y de sus oficinas son adecuadas y seguras para brindar sus servicios?			
2	¿Considera usted que el municipio de Sicaya ofrece un buen diseño de ambiente en su local como para que los usuarios se sientan cómodos y seguros?			
3	¿Considera usted que el municipio de Sicaya cuenta con equipos y tecnología moderna como para prestar sus servicios de manera rápida y oportuna en favor de sus usuarios?			
4	¿Considera usted que el personal que labora en la municipalidad presentan Pulcritud, alineamiento en el vestir y en su presentación hacia los usuarios?			
<b>Nº</b>	<b>Dimensión 2: Fiabilidad</b>			
5	¿Considera usted que la Municipalidad de Sicaya cumple con los plazos establecidos en los servicios que presta a sus usuarios?			
6	¿Considera usted que los trabajadores de la Municipalidad de Sicaya tienen esa predisposición de prestar los servicios de manera cordial y amable?			
7	¿Considera usted que la Municipalidad de Sicaya tiene la capacidad de cumplir con todo lo que ofrece a su público usuario?			
8	¿Considera usted que la Municipalidad le brinda servicios municipales de calidad?			
<b>Nº</b>	<b>Dimensión 3: Capacidad de respuesta</b>	<b>1 Nunca</b>	<b>2 A Veces</b>	<b>3 Siempre</b>
9	¿Considera usted que los trabajadores del municipio de Sicaya son eficientes en el cumplimiento de sus funciones?			
10	¿Considera usted que los colaboradores están capacitados como para resolver cualquier duda o consulta cuando los usuarios lo requieran?			
11	¿Considera usted que los trabajadores ediles siempre buscan satisfacer las necesidades del público usuario?			
12	¿Considera usted que los tiempos en los tramites que realizan los usuarios de la municipalidad son los adecuados?			
<b>Nº</b>	<b>Dimensión 4: Empatía</b>	<b>1 Nunca</b>	<b>2 A Veces</b>	<b>3 Siempre</b>
13	¿Considera usted que los trabajadores de la Municipalidad de Sicaya son empáticos con los usuarios?			
14	¿Considera usted que los trabajadores de la Municipalidad de Sicaya están preparados para ofrecer servicios personalizados a los usuarios?			
15	¿Considera usted que el personal de la municipalidad están preparados para dar solución inmediata a los problemas de los usuarios?			

*Gracias por su colaboración.*

## Anexo 6: Base de datos

INSTRUMENTO DE RECOJO DE INFORMACIÓN																													
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30
2	3	2	2	1	2	2	3	1	1	1	2	1	2	2	2	3	3	1	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	1
1	2	3	3	2	2	3	1	2	3	2	2	2	3	3	1	2	2	2	1	3	1	1	3	2	2	2	1	1	2
3	1	1	2	2	1	3	2	2	2	3	3	2	1	2	3	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	3	3	1	2
2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	1	3	3	2	1	1	1	2	2	2	1	2	3	3	1	1	1	2	3	3	1	3	3	2	1	2	1	1	3
1	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2
2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
3	1	2	2	2	1	3	2	3	2	1	1	2	2	2	3	1	2	3	1	3	3	1	3	3	2	1	3	3	3
2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2
1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
2	3	2	2	2	3	1	2	1	3	3	3	2	2	2	2	3	2	1	1	1	2	1	1	2	2	3	2	2	3
2	2	3	2	3	2	2	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	1	1	2	1	3	2	2	1	2	2	2	3	2
2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
2	1	2	2	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	2	2	1	2	3	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	1
2	2	1	2	2	2	3	2	2	3	2	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1
1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	3	1	2	3	1	1	2	2	1	2	2
3	2	2	2	1	2	3	2	2	1	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	1	1
2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	2	1	2	2	2	3
2	3	1	2	1	3	2	3	2	2	2	3	1	1	2	2	3	3	2	2	1	2	2	1	1	3	2	2	2	2
1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2
2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	3	1	2	3	2	2
2	3	1	2	3	2	2	3	3	3	1	2	1	1	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	1
3	2	3	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	1	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2
1	2	3	3	2	3	3	1	2	3	2	2	2	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1
3	1	1	2	2	1	3	2	2	2	3	3	2	1	2	3	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	3	3	1	2
2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2
2	2	3	2	3	2	2	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	1	1	2	2	3	2	2	1	2	2	2	3	2
2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
2	1	2	2	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	2	2	1	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1
2	2	1	2	2	2	3	2	2	3	2	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3
1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	3	1	2	3	1	1	2	2	1	2	2
3	2	2	2	1	2	3	2	2	1	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	3	3	1	1
2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	2	1	2	2	2	3
2	3	1	2	1	3	2	3	2	2	2	3	1	1	2	2	3	3	2	2	1	2	2	1	1	3	2	2	2	2
1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2
2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	3	1	1	2	3	2	2	3	2
1	1	3	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	3	3	1	1	1	2	3	3	1	3	3	2	1	2	1	1	1
1	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2
2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
3	1	2	2	2	1	3	2	3	2	1	1	2	2	2	3	1	2	3	1	3	3	1	3	3	2	1	3	3	3
2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2
1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	3	1	2	3	1	1	2	2	1	2	2
3	2	2	2	1	2	3	2	2	1	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	3	3	1	1
2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	2	1	2	2	2	3
2	3	1	2	1	3	2	3	2	2	2	3	1	1	2	2	3	3	2	2	1	2	2	1	1	3	2	2	2	2
1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2
2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	3	1	1	2	3	2	2	3	2
1	1	3	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	3	3	1	1	1	2	3	3	1	3	3	2	1	2	1	1	1
1	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2
3	1	2	2	2	1	3	2	3	2	1	1	2	2	2	3	1	2	3	1	3	3	1	3	3	2	1	3	3	3
2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2
1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	3	1	2	3	1	1	2	3	2	2	2
3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	3	2	3	2	2	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	1	1	2	2	3	2	2	1	2	2	2	3	2
2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO						SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS				
D1	D2	D3	D4	D5	V1	D1	D2	D3	D4	V2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2
2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	1	2	2	3	2	1	3	2	2	2
2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2
2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1
2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2
2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2
2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2
2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2
2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2
2	1	2	2	3	2	1	3	2	2	2
2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1
2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2
2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	1	2	2	3	2	1	3	2	1	2
2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2



*“Año del Dialogo y la Reconciliación Nacional”*

El señor Alcalde de la Municipalidad Distrital de Sicaya; que suscribe:

**A U T O R I Z A:**

Mediante el presente documento, el Señor Bach. Reysa Milagros Alvarez Luna, con domicilio habitual en el Jr. Loreto N° 569 de la Provincia de Huancayo, departamento de Junín; egresada de la Escuela profesional de Administración y Sistemas de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la UPLA quien desarrollara su trabajo de investigación titulado “Gestión del talento Humano y Satisfacción de los Usuarios en la Municipalidad Distrital de Sicaya” por lo que se dispone brindarle las facilidades del caso en su trabajo de campo (llenado de encuestas) a fin de que cumplan con sus propósitos de su investigación.

Por lo que se expide el presente documento a solicitud de las interesadas a fin de presentarlo y anexarlo en su documento de investigación (Tesis de grado).

Huancayo, 23 de enero de 2018



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SICAYA  
HUANCAYO - JUNÍN  
ALCALDIA  
Javier Leocadio Lindo Zarate  
ALCALDE

---

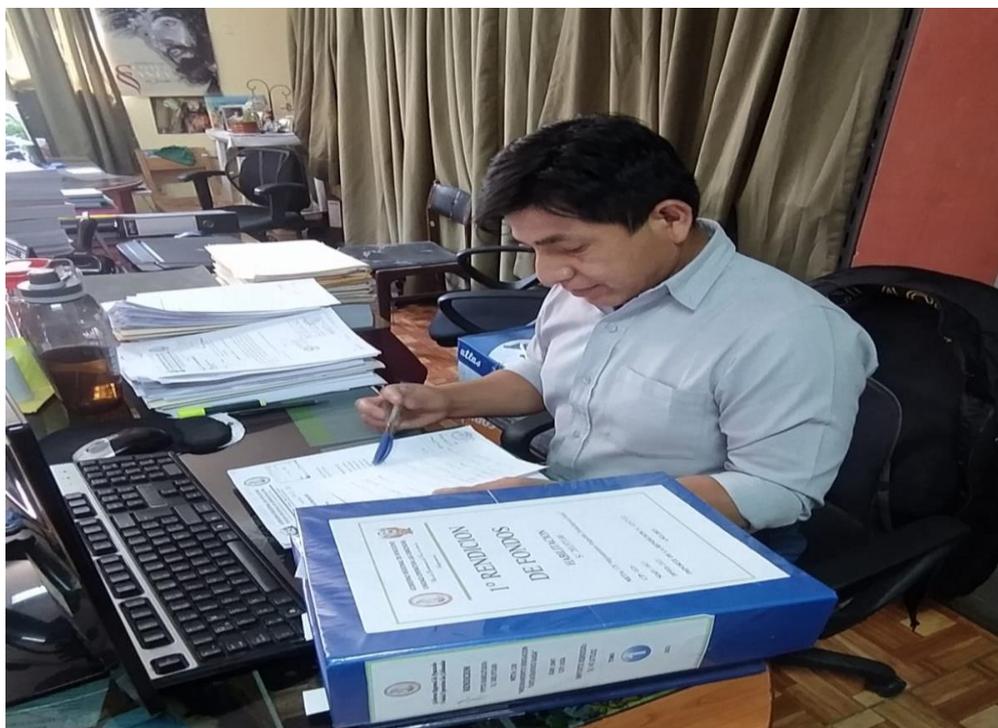
**JAVIER LEOCADIO LINDO ZARATE**  
**Municipalidad Distrital de Sicaya**

Municipalidad Distrital de Sicaya  
Dirección: Centro Cívico principal 1098  
E-mail: municipalidaddistritaldesicaya@gmail.com. Teléfono: 064 437232. Fax:

Portal desarrollado por:  
Presidencia del Consejo de Ministros - PCM  
Secretaría de Gobierno Digital - SeGDI

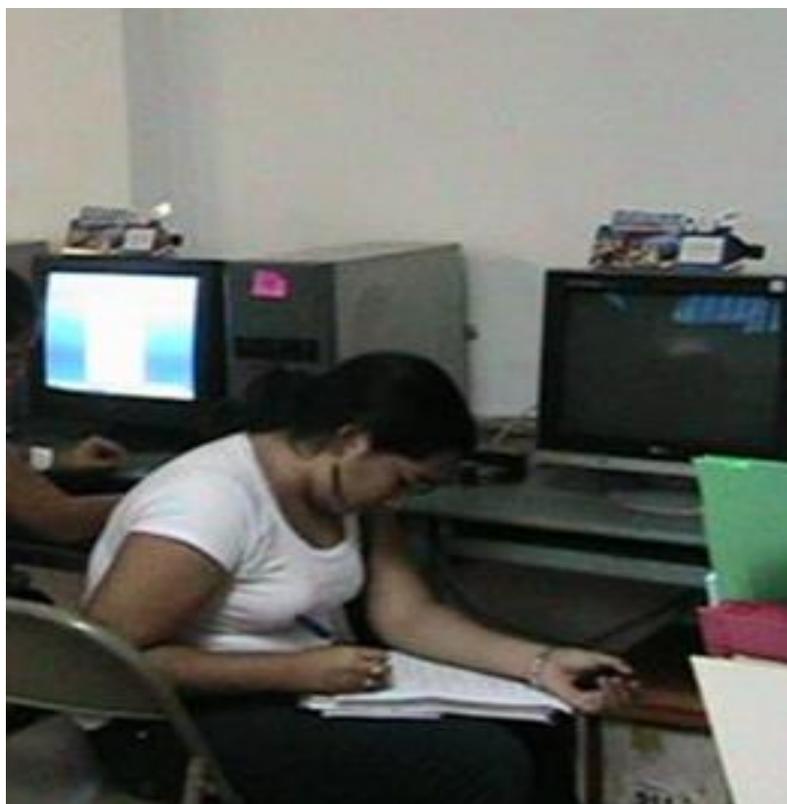
## Anexo 8. Fotos de la aplicación del instrumento

Usuario recibiendo indicaciones para el llenado del cuestionario



Usuario de los servicios municipales rellenando el instrumento de recojo de dat

Usuario recibiendo indicaciones para el llenado del cuestionario



Vecina de la jurisdicción de la Municipalidad de Sicaya relleno cuestionario