

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DE  
SERVICIOS PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE  
PILLCOMARCA -AÑO 2016**

Presentado por:

Tesista: Bach: Gilmer Ceferino SANTIAGO ESPINOZA

**HUÁNUCO – PERÚ**

**2016**

## **DEDICATORIA.**

Dedico esta tesis a Dios y a mis padres. A Dios por ser mi protector y guía, mis padres el soporte de vivir.

## **AGRADECIMIENTO**

A mis maestros de la facultad de Ciencias Administrativas y Turismo de la universidad Nacional "Hermilio Valdizan" de Huánuco, quienes nunca desistieron al enseñarme, aun sin importar que muchas veces no ponía atención en clase, a ellos que continuaron depositando su esperanza en mí.

A todos ellos se los agradezco desde el fondo de mi corazón.

## INTRODUCCIÓN

La tesis denominada: Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital de Pillcomarca - Año 2016, nace y como es de conocimiento público a través de los medios de comunicación, se puede precisar que existen problemas álgidos en cuanto a la gestión del talento humano y consecuentemente con la calidad de servicios públicos básicos fundamentalmente, el problema es macro, pues los gobiernos sub nacionales, presentan las mismas características.

Este proceso se inicia cuando la autonomía política y económica se ha visto lacerada por la lucha de poderes entre los gobiernos subnacionales, consecuentemente existe una débil capacidad de gestión en gobiernos municipales y regionales, porque el sistema carece de un verdadero órgano de control por parte del Ejecutivo.

Paula Muñoz, catedrática de la Universidad del Pacífico (UP). Declaro paralelamente la existencia de oficinas de control interno en muchas entidades del Estado, las cuales incluye la Contraloría, pero según Muñoz, muchos de los recursos pagados en estos organismos provienen de las municipalidades y gobiernos regionales.

La autonomía política y económica se ha visto lacerada por la lucha de poderes entre los gobiernos subnacionales, pues no se ha definido bien el papel de cada uno, indicó la socióloga en la presentación de “Agenda 2014”, publicación sobre diversas propuestas para mejorar la descentralización, organizado por la UP.

“Se ha visto una superposición de competencias compartidas en la que no está claro qué hace el Gobierno central, regional o municipalidades”, enfatizó.

Este apetito se evidencia con el actual proceso de elecciones municipales y regionales, donde una lista grande de aspirantes y partidos políticos prolifera en el ambiente electoral.

# CAPITULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Descripción del Problema

“La Ley no prohíbe que candidatos con procesos judiciales y penales en curso postulen a un proceso electoral porque se da por sentado que cualquier sistema de administración toma el caso como si fuera inocente”, agregó.

Muñoz resaltó que uno no puede juzgar la culpabilidad del proceso, mientras no se demuestre lo contrario, y por ello, la Ley es bien clara en no prohibir su postulación, pero “la labor de filtro es responsabilidad de los partidos políticos en supervisar qué tipo de gente quiere convocar”.

Frente a este escenario, instó a que el Jurado Nacional de Elecciones (JNE) tenga un papel activo en esta hoja de candidatos que ha concitado la atención de la prensa y analistas.

“El JNE debería colaborar más (aunque ya lo está haciendo a paso lento) en cruzar bases de datos con información disponible y amigable para cualquier ciudadano. Los investigadores necesitamos base de datos para un mejor análisis, mas no un cuadro resumido”, agregó.

Una de sus propuestas es el fortalecimiento de la organización en la Contraloría y el JNE, ya que el perfil de los funcionarios en dichas entidades debería reformularse, y convertir a los aspirantes a un puesto laboral en profesionales con capacidad de análisis y recojo de datos estadísticos que sirvan para la toma de decisiones y fiscalización.

La solución que plantea Muñoz es que la responsabilidad no se limite solo al Gobierno Nacional, sino a las municipalidades, ya que en los años 2006 y 2007 el gobierno de (Alan García) desactivó el Consejo Nacional de Descentralización, y restó poder a las municipalidades.

“Esto solo genera que las jerarquías no estén claras porque todos se culpan entre ellos”. Se les debe devolver el poder a las municipales provinciales, ya que antes tenían poder incluso más que las distritales”, acotó.

No más municipalidades. Muñoz indicó que el Perú tiene más municipalidades de las que puede aguantar, porque su constitución no ha sido eficiente al contar casi el 50% de ellas con menos de 5,000 habitantes.

“El Ejecutivo debería suspender la creación de nuevos distritos y provincias, y por el contrario, incentivar que municipalidades contiguas se asocien y formen un régimen administrativo común con un directorio encargado”, agregó

A lo largo de la vida republicana del país, los gobiernos de turno a cargo de la gestión del Estado, hicieron poco o casi nada por promover la inversión interna y externa para aprovechar la inmensidad de recursos naturales del país, así como de la región Huánuco, en este caso el distrito de Pillcomarca, a través de su gobierno distrital. A nivel del Estado, se implantaron diversos modelos de gestión gubernamental centralizada y descentralizada (regiones), encargados de promover y cumplir las funciones básicas del Estado; estas fueron entre otras las siguientes:

La función principal de la Institución Especializada es la de mantener y/o restablecer el orden interno dentro del país a fin de que las diversas actividades que se realizan en el territorio nacional, se efectúen en forma normal y pacífica; para lograr este propósito se requiere que los miembros que integran la Institución así como las Unidades que la conforman cuenten con los recursos materiales y servicios que permitan su logro.

El incremento cada vez más creciente de la población hace que la mantención del orden interno y sobre todo su restablecimiento sean cada vez más complejos y su atención inmediata, encontrándose con las limitaciones presupuestales que muchas veces no permiten una obtención óptima o en otros se tengan que adquirir bienes sin contar con la disponibilidad presupuestal, siendo esto motivo de observaciones por los Órganos de Control.

Por otro lado la Gestión de Personas se encarga de obtener y coordinar a los trabajadores de una Municipalidad, de forma que consigan las metas establecidas. Para ello es muy importante cuidar las relaciones humanas.

**Por otro lado los compromisos éticos de un funcionario municipal están resumidos en los siguientes 8 puntos:** Conocer y asumir la Misión, Visión, Objetivos, Metas, Programas, Normas y Métodos de trabajo tanto de la Administración Municipal como de la oficina a la cual pertenezco, para alcanzar la eficiencia, oportunidad y calidad de una Administración Municipal efectiva y democrática que permita mediante la generación de estrategias, el manejo transparente del presupuesto y el diseño y ejecución de planes de

mejoramiento. Vivenciar los principios de respeto, participación ciudadana, ayuda a los sectores más necesitados y vulnerables, defensa de la pluralidad ecológica y religiosa, prevalencia del interés general sobre el particular, a fin de propiciar un entorno social y ambiental sostenible, humanista, educador, pacífico, sano, potencializador del desarrollo individual y colectivo y generador de cultura, bienestar y progreso. Contribuir mediante el eficiente desempeño de mis labores al cumplimiento del Plan de Desarrollo del Municipio, trabajando bajo los principios allí estipulados. Estar comprometido y respetar el trabajo asignado y la institución a la cual se pertenece, ofreciendo de manera desinteresada un excelente servicio, sin utilizar el nombre o el cargo asignado en beneficio propio, sin esperar ningún tipo de compensación directa o indirecta como dadas, regalos, agasajos, favores o cualquier otra clase de bienes. Denunciar las irregularidades y/o situaciones que contradigan el deber adquirido como Servidores Públicos, las Leyes, los Decretos, Ordenanzas, Acuerdos, Estatutos, Reglamentos, Manuales y demás documentos gubernamentales y/o municipales. Sentirse plenamente identificados con la Administración Municipal para cumplir fiel y responsablemente cada una de las funciones y compromisos adquiridos, actitud que evitará el retraso de actividades y labores individuales y colectivas, la competitividad, rivalidad y el afán de protagonismo. Fomentar y realizar un verdadero trabajo en equipo propiciando una comunicación real y un clima de trabajo y convivencia agradable, que permita intercambiar sugerencias, ideas, propuestas y experiencias enmarcadas en el respeto, con vista a una mayor eficacia en el trabajo que se lleva a cabo por ideales

comunes. El funcionario municipal debe cumplir con un manejo honesto del tiempo, los recursos y la información bajo su responsabilidad; lo cual incrementa la rentabilidad de los recursos y la proyección institucional.

Centrándonos en la investigación, se percibe que el crecimiento personal involucra la superación de la persona en todas las áreas importantes de la vida: salud física, desarrollo mental, desarrollo espiritual, carrera profesional, riqueza y relaciones interpersonales. La superación personal busca alcanzar los objetivos supremos del ser humano como son: tener un propósito de vida, vivir feliz, vivir concientemente, alcanzar la plenitud y desarrollar el máximo potencial, lograr el equilibrio entre todas las áreas importantes de la vida, mantener relaciones sanas, vivir en abundancia, aprender a lograr objetivos y a solucionar problemas, entre otros. Esto se logra con base en los principios, hábitos y valores correctos como la disciplina, integridad, persistencia, respeto, amor y servicio.

El crecimiento personal, no es más que un proceso que comienza cuando abandonamos las falsas fachadas, máscaras o roles con que hemos encarado la vida, experimentamos plenamente nuestros sentimientos y hacemos el descubrimiento de sí mismo en la experiencia.

Encontrar el trabajo ideal es factible de conseguir si se sabe cómo buscarlo. Lo primero y más importante es definir lo que para uno sería nuestro trabajo ideal. Casi nadie tiene definido claramente este concepto y por consiguiente cuando menos claro está, más va a costar focalizarse en él. Muchas veces ese trabajo ideal está relacionado con los hobbies, ya que el hobby es una acción o trabajo que se hace voluntariamente por placer,

sin esperar una contraprestación económica, simplemente por la felicidad que aporta este trabajo. Entonces... ¿Estaría bien que nuestro trabajo fuera como un hobby, verdad?

La segunda pregunta que hay que hacernos: ¿Qué valores o qué esencia queremos que nos aporte nuestro trabajo ideal? Contestando a esta pregunta, se obtiene realmente lo que más motivaría ese trabajo, lo que haría ir felices y desbordantes de alegría a trabajar. ¿Se imagina ir todos los días con felicidad a trabajar, crecer como persona y sentirse completo en su trabajo?

Por último y más importante es poner en práctica y vivir de forma consciente los valores que se han obtenido en el punto anterior en el trabajo actual, para de esta manera comenzar a vivir de forma más positiva este trabajo de paso en el que se está y comenzando a atraer, como un imán, un trabajo mucho más acorde con esos valores que se buscan. La Ley de la Atracción es infalible y perfecta: Lo que piense de forma constante es lo que va a recibir en su vida, por lo tanto si piensa en todo lo bueno que obtiene en tu trabajo, atraerá un trabajo mejor.

Por tanto lo primero es el comportamiento de las personas dentro de la organización. Las organizaciones sobreviven, crecen, progresan, decaen o fracasan debido a los comportamientos de los empleados, es decir las cosas que hacen o dejan de hacer. El comportamiento debe ser una meta principal del cambio organizacional planeado. Los programas de cambio necesitan tener un efecto sobre las funciones, responsabilidades y relaciones de trabajo de los empleados. Lo que se busca que los

funcionarios adquieran conceptos, conocimientos, habilidades, y metodologías que les permitan diseñar políticas y sistemas de compensación variable según las características particulares de sus Municipalidades.

La Institución, materia de estudio padece de un mal crónico, al igual que otros Organismos del Estado, siendo estas las limitaciones presupuestales para la atención de sus requerimientos, por lo que la mayor parte de las veces esto tiene que priorizarse, originando con esto que no se cumple a plenitud con la misión encomendada en la Constitución del Estado. Un aspecto fundamental del proceso participativo es el referido a la planificación, dada la importancia en el desarrollo sostenible, constituyéndose en un instrumento de cambio progresivo y continuo hacia mejores niveles en la calidad de vida de los habitantes de un territorio, cuidando mejorar las capacidades de desarrollo (recursos naturales, recursos humanos, recursos productivos y capital social), para asegurar un crecimiento permanente. El desarrollo local implica desencadenar un proceso promovido y asumido por todos los actores e individuos de un territorio; se orienta a optimizar y racionalizar el potencial humano, los recursos institucionales, ambientales, sociales, económicos y culturales de un territorio, de una forma equilibrada y sostenible. Para tal fin será importante desarrollar una adecuada definición de objetivos estratégicos y priorización de acciones y proyectos que permitan aprovechar los recursos existentes de manera concertada entre los distintos actores públicos y de la

sociedad civil, así como la coordinación entre los distintos niveles de gobierno.

La Municipalidad Distrital de Pillcomarca enfrenta una serie de problemas; bajo nivel de identificación institucional del personal, interrelación y comunicación entre las áreas deficiente, falta de incentivos y escasos programas equitativos de capacitación del personal, inexistencia de planes integrales para la solución de problemas específicos, predominio de decisiones políticas sobre las decisiones técnicas, implementación inadecuada de la estructura organizacional con alta influencia política, insuficiente espacio físico e inadecuada distribución, para una óptima prestación de servicios, excesiva burocracia en los trámites administrativos, Bajo porcentaje de personal obrero joven, débil consolidación de sistemas administrativos, inadecuadas relaciones humanas en el personal entre otros. Además presenta amenazas como es la falta de políticas de tributación a mediano y largo plazo, inestabilidad política, económica y jurídica del país, creciente inseguridad ciudadana por ola delictiva, altos índices de contaminación y depredación de áreas verdes, incremento de personal en cada gestión municipal, falta de coordinación del gobierno regional en obras ejecutadas en la jurisdicción del distrito, incremento de comercio informal, variabilidad en la transferencia de recursos públicos, desastres naturales, crecimiento informal de la infraestructura física en la zona comercial de la Av. Universitaria, inestabilidad política promovida por diversos grupos interesados en desestabilizar la gestión edil.

El distrito de Pillcomarca tiene competencias que están relacionadas directamente con la presente investigación específicamente con los servicios referidos: Educación. Participación en la gestión educativa conforme lo determine la ley de la materia. Salud pública. Cultura, Turismo, Recreación y Deportes. Preservación y administración de las reservas y áreas naturales protegidas locales, la defensa y protección del ambiente. Seguridad ciudadana. Conservación de monumentos arqueológicos e históricos. Transporte colectivo, circulación y tránsito urbano. Vivienda y renovación urbana. Ley Bases de la Descentralización. Atención y administración de programas sociales. Gestión de residuos sólidos. Otras que se deleguen o asignen conforme a ley.

El servicio público surge como una respuesta a las necesidades que tienen los seres humanos al vivir en colectividad, las cuales son satisfechas por el sector público a través de acciones y tareas que lleva a efecto la administración pública, en tanto representa una organización cuyas funciones, en buena medida, están encaminadas a la satisfacción de necesidades de individuos que forman una circunscripción geográfica determinada, principalmente por la vía de servicios públicos o bien, mediante disposiciones encaminadas a cumplir los fines del Estado Nacional.

## **1.2 . Formulación de problema**

### **1.2.1. Problema General**

¿De qué manera la Gestión del Talento Humano se relaciona con la Calidad de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital de Pillcomarca - año 2016?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

- ¿Cuáles son las características de la Gestión del Talento en la Municipalidad Distrital de Pillcomarca - año 2016?
- ¿Cuáles son los niveles de la Calidad de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital de Pillcomarca - año 2016?

## **1.3. Objetivos del problema**

### **1.3.1. Objetivo General**

Establecer de qué manera la Gestión del Talento Humano se relaciona con la Calidad de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital de Pillcomarca – año 2016.

### **1.3.2. Objetivo Específicos**

- Identificar las características de la Gestión del Talento en la Municipalidad Distrital de Pillcomarca - año 2016.
- Identificar los niveles Calidad de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital de Pillcomarca - año 2016.

## **1.4. Hipótesis general y específica**

### **1.4.1. Hipótesis General**

La Gestión del Talento Humano se relaciona directamente con la Calidad de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital de Pillcomarca.

### **1.4.2. Hipótesis Específica**

**H1:** Existen características de Gestión del Talento Humano en la Municipalidad Distrital de Pillcomarca en situaciones positivas.

**H2:** Los niveles de Calidad de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital de Pillcomarca, se encuentran calificados en escalas superiores a la escala normal.

## **1.5. VARIABLE:**

**VARIABLE INDEPENDIENTE:** La Gestión del Talento Humano en la Municipalidad Distrital de Pillcomarca.

**VARIABLE DEPENDIENTE:** Calidad de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital de Pillcomarca.

## 1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES:

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>INDEPENDIENTE</b> La Gestión del Talento Humano	Conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de desarrollo del talento humano.</li> <li>Nivel de conocimientos en el área de gestión municipal.</li> </ul>
	Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de desarrollo destreza.</li> <li>Nivel de desarrollo habilidades.</li> </ul>
	Actitudes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actitud positiva.</li> <li>Actitud negativa.</li> </ul>
	Desempeño	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de eficiencia.</li> <li>Nivel de eficacia.</li> <li>Nivel de frecuencia en la inspección periódica.</li> </ul>
<b>DEPENDIENTE</b> Calidad de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital de Pillcomarca.	Principios	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de comportamiento en el entorno laboral.</li> <li>Nivel de prácticas Responsabilidad en el servicio (DISCIPLINA).</li> </ul>
	Modernización	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel tecnológico en Servicios Administrativos.</li> <li>Grado de celeridad en el Servicio Administrativo.</li> </ul>
	Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de satisfacción del Servicio Administrativo.</li> <li>Nivel de cumplimiento de resultados programados.</li> </ul>
	Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de liderazgo de la dirección del personal para el cumplimiento de metas.</li> <li>Nivel de uso o manejo de estrategias.</li> </ul>
	Satisfacción laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de calidad de los beneficios laborales.</li> <li>Grado de seguridad laboral.</li> </ul>

## 1.7. Justificación e importancia

### 1.7.1 Justificación

El presente trabajo de investigación se justifica porque contribuye en el desarrollo de la Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital de Pillcomarca. Consecuentemente permite obtener una mayor Productividad Laboral de los servidores, naturalmente en la calidad de servicios.

Desde este punto de vista práctico, se justifica que si el estudio se muestra importante porque de manera objetiva se describe y explica las ocurrencias de la Gestión del Talento Humano con relación a la Calidad de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital de Pillcomarca, caracterizando sus niveles actuales y describiendo además su grado de influencia en la productividad, demostrando, estadísticamente, las ventajas y desventajas, resaltando los efectos.

### **1.7.2 Importancia**

Es importante los resultados obtenidos en la presente investigación, porque son útiles como referencia o punto de partida para que el gerente, altos funcionarios y/o el alcalde puedan aplicar y promover el desarrollo de medios y espacios para generar climas laborales adecuados y armónicos que provean paz social en la empresa y con ello garantizar efectiva gestión. También van a contribuir a mejorar continuamente la Gestión del Talento Humano, que se relaciona directamente con la Calidad de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital de Pillcomarca.

## **1.8. VIABILIDAD**

Los factores o aspectos que contribuyeron al desarrollo de esta investigación fueron:

**1.8.1 Accesibilidad:** se contó con la atención y el respectivo apoyo de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Pillcomarca.

**1.8.2. Bibliografía:** Se contaron con textos, libros, documentos, páginas web, tesis que me permitió materializar el trabajo de investigación.

**1.8.3. Financiamiento:** los costos que se generan mediante el transcurso de la investigación, fueron autofinanciados en mi condición de bachiller y de mi responsabilidad profesional.

**1.8.4. Potencial Humano:** se contó el Potencial Humano necesario para la realización del trabajo, por mi propia dedicación.

**1.8.5. Tiempo:** Se contó con el tiempo necesario para realizar el presente trabajo de investigación.

**1.8.6. Tecnología:** Se dispuso de equipos de cómputo personales, software, hardware e internet para la facilitación del estudio de tesis.

## **1.9. LIMITACIONES**

Las limitaciones que dificultan la materialización de la investigación fueron las siguientes:

**1.9.1. Metodología:** se tiene dificultades en el manejo de la metodología de la investigación científica.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES HISTÓRICOS**

Los territorios de Cayhuayna, Marabamba, Andabamba, Vichaycoto y otros lugares que formaban parte del Pillco Mayo, (JananPillco) hoy conocido como el valle del Huallaga, durante el periodo colonial se convirtieron en territorios bajo dominio español. Estas tierras fueron posesionadas por los españoles mediante la denominación de encomiendas, es así donde el Rey de España designa a Gómez Arias Dávila, como el primer encomendero que ocupó el repartimiento de Chupachos, falleciendo éste en el año 1562, donde, igual que otros territorios de Huánuco se da inicio a la repartición Cayhuayna, por lo que habría pasado por varios dueños, tales como: Ricardo Dávila Martel, Bernardo Quiroz, hasta que el 5 de enero de 1563 le fue conferido por Conde de Nieva como heredero a Juan Arias Dávila, hijo menor de Gómez Arias Dávila, quien gestionó su reconocimiento como sucesor en la encomienda de los Chupachos, tomando posesión el 01 de marzo de 1563.

En el año 1646, propietario de las tierras de Cayhuayna era uno de los hermanos de Diego de las Casas, quien en escritura pública otorgada en la ciudad de Lima, con fecha 5 de julio de 1646 vendió a Francisco Fernández de García, convirtiéndose en dueño de las chacras de Cayhuayna, ubicadas en las afueras de la ciudad de Huánuco. De esta fecha hasta el periodo de la república se desconoce los posibles dueños del

territorio de Cayhuayna en los primeros años de la etapa republicana pasó a formar parte de una hacienda hasta el año de 1974 pertenecía al terrateniente o hacendado llamado Augusto Figueroa Villamil, el último de los que condujo esta hacienda era la señora Sofía Figueroa.

A partir del año 1974, se convierte en una Cooperativa Agraria de Trabajadores "General Velasco Alvarado", empresa asociativa conformado por 79 socios. La Cooperativa de Cayhuayna, territorialmente estaba conformado por 4 parcelas denominado lotes: lote 1, Lote 2, Lote 3 y Lote 4. Asimismo estaban inmersos en esta Cooperativa los predios de Huancachupa y Pitumama con 615 Hectáreas, igualmente conformaban Colpa Alta y Chicchuy.

La cooperativa tuvo vigencia por un lapso de 14 años hasta el año de 1989 donde las cooperativas acuerdan parcelarse las tierras, quedando aprobada mediante Resolución Directoral N° 0105-89-UNA-XIV-III, de fecha 23 de junio de 1989, beneficiándose con esta parcelación 113 socios, quienes desde el año de 1989 hasta la actualidad en una zona que viene poblándose cada vez más, corriendo el riesgo incluso de tuburizarse por falta de una planificación urbanística con proyecciones futuristas del 2000 al 2020.

El inicio de la Expansión Urbana en Cayhuayna, se remonta al año de 1985, cuando la Directiva de la Cooperativa Agraria de Trabajadores transfiere una extensión de 74 Hectáreas, 7 500 metros cuadrados para fines

de expansión urbana a la Asociación Pro vivienda. Ya por estas fechas se instalan una serie de Instituciones Públicas, tales como: Ciudad Universitaria de la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” de Huánuco, se implementa el Huerto Frutícola de esta Universidad, se construye el Pabellón de la Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia en Cayhuayna Alta, Penal de Huánuco, Cuartel General del Ejército en la Zona Yanag.

Con la finalidad de sensibilizar a los representantes de la población de Cayhuayna y anexos e impulsar la Distritalización, se acuerda convocar al Primer Congreso de Unificación y Centralización de las organizaciones Sociales de base de Cayhuayna, lo cual se llevó a cabo los días 5 y 6 de junio de 1999, en la que se constituye el Comité Central de Distritalización y Desarrollo Integral de Cayhuayna, siendo ratificado por unanimidad como Presidente de este Comité, el Lic. Alejandro Rubina López e integrado por destacados dirigentes sociales de base y profesionales que acompañaron en la gesta histórica de la Distritalización de Cayhuayna.

Luego en la segunda etapa se incorporaron muchos profesionales y dirigentes aproximadamente en un número de cien personas aproximadamente, entre ellos: Prof. Abelino Chávez Dueñas, Walter Castillo Rivera, Dionicia Quispe Morales, Roberto Tucto Trinidad, Severo Tiburcio Soto, Julia Rubio Palermo, Nely Escobal Trujillo, Nely Flor Bravo García, Jesús Basilio Tolentino, Roberto Mogollón Ermitaño, Prof. Cleofé Chávez Solórzano, Sofía Acuña Salgado, Elsa Pío Aparicio, Eva Ureta Calderón, Prof. José Luis Huamán Retis, Eusebio Tadeo Falcón y otros más.

El Proyecto final y definitivo elaborado por el CTAR Huánuco, fue aprobado por el Consejo de Ministros con fecha 14 de diciembre del 1999, lográndose emitir la Resolución Legislativa N° 007 con fecha 15 de diciembre de 1999, otorgándole facultades a la Comisión Permanente del Congreso para la promulgación de la Ley de Creación del nuevo Distrito de Cayhuayna que mediante el Proyecto de Ley N°. 5525, se aprobó en la primera Legislatura Ordinaria Congreso de la República, el 27 de abril del 2000 por unanimidad el Proyecto dictaminado por la Comisión de Demarcación Territorial del Congreso que Presidió la Congresista María Jesús Espinoza. Promulgándose entonces la Ley N° 27258 con fecha 5 de mayo del 2000, publicándose en el diario oficial el peruano el 7 de mayo del mismo año, creándose de esta manera el nuevo Distrito huanuqueño, llamado Distrito de Pillcomarca.

El Distrito de Pillcomarca se encuentra ubicado en la Sierra Central del país, en el espacio geográfico incompleto de la micro cuenca de Ñausilla e Interfluvio Ñausilla que está débilmente articulado a la capital del Distrito de Huánuco y escasamente habitado, ya que la densidad poblacional alcanza a 6.50 hab / km<sup>2</sup>. Además, está ubicado en el espacio completo interfluvio del río Huallaga (margen izquierda), fuertemente articulado a la capital del Distrito de Huánuco y altamente habitado, ya que la densidad poblacional bordea los 150 hab / km<sup>2</sup> en el espacio.

## **2.2. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

### **A. Nivel Local**

Jessica del Pilar Melendez Navarro, "Clima Organizacional y la Productividad Laboral de los Trabajadores de EMAPACOPSA - 2012", Tesis para optar el Grado de Magister en Gerencia Publica (UNHEVAL). El tesista dispuso las siguientes conclusiones: Mediante el resultado de la prueba con respecto al clima organizacional , se puede determinar que el 52% de los obreros de EMAPACOP S.A representa la mayor cantidad de trabajadores de la empresa de agua potable de la ciudad de pucallpa. Del cuadro N°06 se refiere que existe una correlacion perfecta ( $r=1$ ) entre el Clima Organizacional y la Productividad Laboral; esto significa que el 1% de los valores alcanzados en la variable independiente condicionan los valores de la variable dependiente.

### **B. Nivel Nacional**

1. Enrique Osvaldo Bedoya Sánchez, "La Nueva Gestión de Personas y su Evaluación de Desempeño en Empresas Competitivas", tuvo como objetivo general analizar las teorías y enfoques sobre la concepción de la función de Recursos Humanos (RRHH) y su evaluación con la Gestión de Evaluación de desempeño en la empresa competitiva. A continuación algunas conclusiones: Los procesos de gestión de evaluación de desempeño están sufriendo grandes modificaciones a fin de adecuarse a las nuevas exigencias de los escenarios modernos. El estudio de la función de los recursos humanos y del proceso de gestión de evaluación de desempeño, así como de su adecuación a los nuevos tiempos, constituye un gran

desafío que las empresas deberán afrontar decididamente en los escenarios de mercados globalizados, si desean ser competitivas y permanecer en ellos. El nuevo enfoque radica en el análisis de las mejores prácticas empresariales y en la acción de revisar el cambio de (RRHH) y del proceso de gestión de la evaluación de su desempeño especialmente en tres dimensiones: Económica, Social y Tecnológica.

### **C. A Nivel Internacional**

1. Virginia Salís Robles, "Análisis de la Motivación del Personal en Relación con el Clima Organizacional", llegó a las siguientes conclusiones y recomendaciones; El clima organizacional permite identificar, categorizar y analizar las percepciones que los integrantes de una organización tienen de sus características propias como empresa. Han sido definidas como las "percepciones compartidas por un grupo de individuos acerca de su entorno laboral" como por ejemplo: estilo de supervisión, calidad de capacitación, relaciones laborales, políticas organizacionales, prácticas comunicacionales, procedimientos administrativos, ambiente laboral en general, etc., los desafíos actuales han generado exigencias de calidad y excelencia en distintos ámbitos.

Nelsy Marien Cortés Jiménez: "Diagnóstico del Clima Organizacional. Hospital "Dr. Luis F. Nachón", concluye que:

El clima organizacional general en el hospital Dr. Luis F. Nachón es no satisfactorio. Que hay claridad en la distribución de las funciones, conocimiento en las metas de las áreas de trabajo, además de que si existe un conocimiento del porqué de los trabajos que se realizan. Que existe

información de las nuevas técnicas implementadas para mejorar el trabajo; esfuerzo por cumplir las obligaciones; preocupación por ofrecer ideas que mejoren la calidad del trabajo.

### **2.3. MARCO TEÓRICO Y CIENTÍFICO:**

#### **A. ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO**

Para ubicar el papel de la Administración del Talento Humano es necesario empezar a recordar algunos conceptos. Así pues, precisa traer a la memoria el concepto de administración general. Aunque existen múltiples definiciones, más o menos concordantes, para que el propósito de esta investigación diremos que es: "La disciplina que persigue la satisfacción de objetivos organizacionales contando para ello una estructura y a través del esfuerzo humano coordinado". Como fácilmente puede apreciarse, el esfuerzo humano resulta vital para el funcionamiento de cualquier organización; si el elemento humano está dispuesto a proporcionar su esfuerzo, la organización marchará; en caso contrario, se detendrá. De aquí a que toda organización debe prestar primordial atención a su personal, (talento humano). En la práctica, la administración se efectúa a través del proceso administrativo: planear, ejecutar y controlar.

#### **B. DEFINICIÓN DE RECURSOS Y TALENTO HUMANO**

La organización, para lograr sus objetivos requiere de una serie de recursos, estos son elementos que, administrados correctamente, le

permitirán o le facilitarán alcanzar sus objetivos. Existen tres tipos de recursos:

**RECURSOS MATERIALES:** Aquí quedan comprendidos el dinero, las instalaciones físicas, la maquinaria, los muebles, las materias primas, etc.

**RECURSOS TÉCNICOS:** Bajo este rubro se listan los sistemas, procedimientos, organigramas, instructivos, etc.

**TALENTO HUMANO:** No solo el esfuerzo o la actividad humana quedan comprendidos en este grupo, sino también otros factores que dan diversas modalidades a esa actividad: conocimientos, experiencias, motivación, intereses vocacionales, aptitudes, actitudes, habilidades, potencialidades, salud, etc.

### C. IMPORTANCIA DE LA ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO

No hay duda de que muchos trabajadores por lo general están insatisfechos con el empleo actual o con el clima organizacional imperante en un momento determinado y eso se ha convertido en una preocupación para muchos gerentes. Tomando en consideración los cambios que ocurren en la fuerza de trabajo, estos problemas se volverán más importantes con el paso del tiempo. Todos los gerentes deben actuar como personas claves en el uso de técnicas y conceptos de administración de personal para mejorar la productividad y el desempeño en el trabajo. Pero aquí nos detenemos para hacernos una pregunta: ¿Pueden las técnicas de administración del talento humano impactar realmente en los resultados de una compañía? La respuesta es un "SI" definitivo. En el caso de una organización, la productividad es el problema al que se enfrenta y el

personal es una parte decisiva de la solución. Las técnicas de la administración de personal, aplicadas tanto por los departamentos de administración de personal como por los gerentes de línea, ya han tenido un gran impacto en la productividad y el desempeño. Aun cuando los activos financieros, del equipamiento y de planta son recursos necesarios para la organización, los empleados - el talento humano - tienen una importancia sumamente considerable. El talento humano proporciona la chispa creativa en cualquier organización. La gente se encarga de diseñar y producir los bienes y servicios, de controlar la calidad, de distribuir los productos, de asignar los recursos financieros, y de establecer los objetivos y estrategias para la organización. Sin gente eficiente es imposible que una organización logre sus objetivos. El trabajo del director de talento humano es influir en esta relación entre una organización y sus empleados.

"La dirección del talento humano es una serie de decisiones acerca de la relación de los empleados que influye en la eficacia de éstos y de las organizaciones".

En la actualidad los empleados tienen expectativas diferentes acerca del trabajo que desean desempeñar. Algunos empleados desean colaborar en la dirección de sus puestos de trabajo, y quieren participar en las ganancias financieras obtenidas por su organización. Otros cuentan con tan pocas habilidades de mercado que los empresarios deben rediseñar los puestos de trabajo y ofrecer una amplia formación antes de contratar. Así mismo, están cambiando los índices de población y la fuerza laboral.

## D. DESARROLLO DE UNA FILOSOFÍA DE LA ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO

Las acciones de las personas siempre están basadas en sus suposiciones básicas; esto es particularmente cierto en relación con la administración de personal. Las suposiciones básicas con respecto a las personas, pueden ser, si se les puede tener confianza, si les desagrada el trabajo, si pueden ser creativas, por qué actúan como lo hacen y la forma en que deben ser tratadas, comprenden una filosofía propia de la administración de personal. Todas las decisiones sobre el personal que se tomen - la gente que se contrate, la capacitación que se les ofrece, las prestaciones que se le proporcionen - reflejan esta filosofía básica.

E. EL CAPITAL HUMANO: Es el aumento en la capacidad de la producción del trabajo alcanzada con mejoras en las capacidades de trabajadores. Estas capacidades realizadas se adquieren con el entrenamiento, la educación y la experiencia. Se refiere al conocimiento práctico, las habilidades adquiridas y las capacidades aprendidas de un individuo que lo hacen potencialmente. En sentido figurado se refiere al término capital en su conexión con lo que quizá sería mejor llamada la "calidad del trabajo" es algo confuso. En sentido más estricto del término, el capital humano no es realmente capital del todo. El término fue acuñado para hacer una analogía ilustrativa útil entre la inversión de recursos para aumentar el stock del capital físico ordinario (herramientas, máquinas, edificios, etc.) para aumentar la productividad del trabajo y de la "inversión" en la educación o el entrenamiento de la mano de obra como medios

alternativos de lograr el mismo objetivo general de incrementar la productividad.

F. **GESTIÓN POR COMPETENCIA:** Herramienta estratégica indispensable para enfrentar los nuevos desafíos que impone el medio. Es impulsar a nivel de excelencia las competencias individuales, de acuerdo a las necesidades operativas. Garantiza el desarrollo y administración del potencial de las personas, "de lo que saben hacer" o podrían hacer.

G. **IMPORTANCIA DEL DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO EN LA EMPRESA:** Sabemos que la tecnología de avanzada es indispensable para lograr la productividad que hoy nos exige el mercado, pero vemos también que el éxito de cualquier emprendimiento depende principalmente de la flexibilidad y de la capacidad de innovación que tenga la gente que participa en la organización. Además en la era actual, la tecnología y la información están al alcance de todas las empresas, por lo que la única ventaja competitiva que puede diferenciar una empresa de otra es la capacidad que tienen las personas dentro de la organización de adaptarse al cambio. Esto se logra mediante el fortalecimiento de la capacitación y aprendizaje continuo en las personas a fin de que la educación y experiencias sean medibles y más aún, valorizadas conforme a un sistema de competencias.

H. **APOORTE DE GARY BECKER EN EL DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO;** Este economista norteamericano fue premiado con el Nobel por trabajar con el concepto de Capital humano. Sin embargo por mucho tiempo su trabajo acerca de este tema fue ignorado y criticado por los principales

economistas del mundo, quienes no lo consideraban un verdadero par por dedicar su estudio a dicho concepto al extender el dominio del análisis microeconómico a un amplio rango de comportamiento humano e interacción, incluyendo aquel que no tiene relación con el mercado. Becker comenzó a estudiar las sociedades del conocimiento y concluyó con su estudio que su mayor tesoro era el capital humano que estas poseían, esto es, el conocimiento y las habilidades que forman parte de las personas, su salud y la calidad de sus hábitos de trabajo, además logra definir al capital humano como importante para la productividad de las economías modernas ya que esta productividad se basa en la creación, difusión y utilización del saber. El conocimiento se crea en las empresas, los laboratorios y las universidades; se difunde por medio de las familias, los centros de educación y los puestos de trabajo y es utilizado para producir bienes y servicios. Si bien antes se consideraba que la prioridad era el desarrollo económico y que luego vendría todo lo demás- educación, vivienda y salud- hoy es completamente diferente ya que la vinculación entre educación y progreso económico es esencial. Becker lo puntualiza de la siguiente manera: " La importancia creciente del capital humano puede verse desde las experiencias de los trabajadores en las economías modernas que carecen de suficiente educación y formación en el puesto de trabajo".

I. IMPORTANCIA DEL DESARROLLO DE LA GESTIÓN POR COMPETENCIAS: Es una de las herramientas principales en el desarrollo del Capital Humano. La gestión por competencias hace la diferencia entre lo que es un curso de capacitación, con una estructura que encierre

capacitación, entrenamiento y experiencia que son necesarios de definir para los requerimientos de un puesto o identificar las capacidades de un trabajador o de un profesional. Sería importante entonces, validar los conocimientos o experiencias más operativa –menos mental- por llamarle de algún modo, que es una forma de "llamar" a este movimiento a un mayor número de personas, y de hacerlo también más entendible y aceptable por todos los trabajadores de la empresa.

J. SERVICIOS PÚBLICOS: "Entendemos por Servicios Públicos, las actividades, entidades u órganos públicos o privados con personalidad jurídica creados por Constitución o por ley, para dar satisfacción en forma regular y continua a cierta categoría de necesidades de interés general, bien en forma directa, mediante concesionario o a través de cualquier otro medio legal con sujeción a un régimen de Derecho Público o Privado, según corresponda".:

K. SERVICIOS BÁSICOS: Debería ser al que toda persona, sin importar donde viva, tenga acceso, ya que garantiza un mínimo de calidad de vida para a partir de ahí realizar su desarrollo personal.

Asimismo son las obras de infraestructuras necesarias para una vida saludable. Entre otros son reconocidos como servicios básicos:

- El sistema de abastecimiento de agua potable;
- El sistema de alcantarillado de aguas servidas;
- El sistema de desagüe de aguas pluviales, también conocido como sistema de drenaje de aguas pluviales;
- El sistema de vías;

- El sistema de alumbrado público;
- La red de distribución de energía eléctrica;
- El servicio de recolección de residuos sólidos.
- El servicio de Gas.
- El servicio de la seguridad pública

### **Definición de calidad de servicio**

Oliver (1981) introdujo el modelo “expectancy-disconfirmation” para estudiar la satisfacción del cliente. Su teoría reside en que los clientes se sienten satisfechos con el consumo de un producto o servicio como resultado de una comparación subjetiva entre las expectativas previas al consumo y la percepción posterior a éste.

La calidad de servicio surge a partir de esta concepción ya que la satisfacción del consumidor es una consecuencia de ésta. Dos autores, Oh (1999) y Olorunniwoet *al.* (2006), realizaron un estudio buscando la correlación entre calidad de servicio, satisfacción e intencionalidad de compra. Los resultados que obtuvieron fueron que existía una correlación entre los tres conceptos pero manteniendo el orden: calidad de servicio implica satisfacción y ésta implica intencionalidad de compra.

Grönroos (1984) apunta que la calidad de los servicios debe ser contemplada desde la óptica de los clientes indicando que es el resultado de un proceso de evaluación, donde el consumidor compara sus expectativas con la percepción del servicio que ha recibido. El autor pone el

énfasis en el cliente, indicando que la calidad de servicio es un concepto que gira alrededor de la figura del cliente.

### **Modelización y medición de la calidad de servicio**

Una primera aproximación a la calidad de servicio puede estructurarse a partir de las dos grandes escuelas de conocimiento en las que se ha dividido el pensamiento académico, la norte europea y la norteamericana (Brogowicz *et al.*, 1990; Valls, 2004).

### **Programación participativa del presupuesto:**

#### 1. Las Instancias de la Programación Participativa:

Conforman instancias de participación en el proceso de programación participativa del presupuesto:

- El Consejo de Coordinación Regional
- El Consejo de Coordinación Local Provincial
- El Consejo de Coordinación Local Distrital
- El Consejo de Coordinación Regional

Es un órgano consultivo y de coordinación del gobierno regional con las municipalidades. Se encuentra compuesto por el Presidente Regional, quien lo preside, los Alcaldes Provinciales de la región y los representantes de la sociedad civil.

El Consejo de Coordinación Local Provincial

Es un órgano de coordinación y concertación de las Municipalidades Provinciales. Está integrado por el Alcalde Provincial que lo preside, pudiendo delegar tal función en el Teniente Alcalde, y los regidores provinciales; por los Alcaldes Distritales de la respectiva jurisdicción provincial y por los representantes de las organizaciones sociales de base, comunidades campesinas y nativas, asociaciones, organizaciones de productores, gremios empresariales, profesionales, universidades, juntas vecinales y cualquier otra forma de organización de nivel provincial, con las funciones y atribuciones que le señala la presente Ley de Presupuestos Participativos.

#### **2.4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS**

- **Control Administrativo** .- “Está orientado a las políticas administrativas de las organizaciones y a todos los métodos y procedimientos que están relacionados, en primer lugar, con el debido acatamiento de las disposiciones legales, reglamentarias y la adhesión a las políticas de los niveles de dirección y administración y, en segundo lugar, con la eficiencia de las operaciones”.
  
- **Control gerencial**.- Está orientado a las personas con el objetivo de influir en los individuos para que sus acciones y comportamientos sean consistentes con los objetivos de la organización.
  
- **Servicio**.- Es al que se le da más importancia en cualquier tipo de negocio, y más aún, la calidad de servicio.

- **Calidad de servicio.**- La calidad de servicio surge a partir de esta concepción ya que la satisfacción del consumidor es una consecuencia de ésta.
- **Cultura Organizacional.**- El clima de una organización es uno de los aspectos más frecuentemente aludidos en el diagnóstico organizacional. Se trata de un tema que se plantea en la década de los sesenta, junto con el surgimiento del Desarrollo Organizacional y de la teoría del sistema al estudio de las organizaciones.

## CAPÍTULO III

### MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1. NIVEL Y TIPO DE INVESTIGACIÓN

**NIVEL DE INVESTIGACIÓN.-** La presente investigación se encuentra inmerso en el nivel descriptivo/correlacional, porque nos permitió describir la relación que existe entre la Gestión del Talento Humano con la Calidad de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital de Pillcomarca.

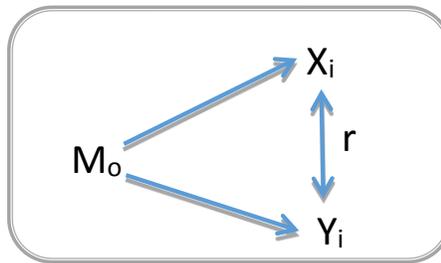
**TIPOS DE INVESTIGACIÓN.-** Las características que presenta la investigación está inmerso en los siguientes tipos:

- **Por su alcance temporal.-** La investigación es seccional o sincrónica, porque su periodo de ejecución fue el 2016, a corto plazo en un aproximado de 12 meses.
- **Por su profundidad.-** La investigación es descriptiva, porque se encarga de mencionar características, hechos, sucesos internos y externos de un objeto de estudio.
- **Por su amplitud.-** La investigación es micro administrativo, porque el ámbito de desarrollo de la investigación fue en la Municipalidad Distrital de Pillcomarca - año 2016?

#### 3.2. DISEÑO Y ESQUEMA

**3.2.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.-** El diseño es correlacional.

**3.2.2. ESQUEMA DE LA INVESTIGACION.-** La investigacion tiene como esquema el siguiente:



**Donde:**

**Mo:** muestra

**Xi:** V.I. Gestión del Talento

**Yi:** V.D. Calidad de Servicios

**r:** Relación

### 3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. POBLACIÓN.- Se detalla en el siguiente:

#### FUNCIONARIOS, SERVIDORES Y USUARIOS

POBLACIÓN OBJETIVA	CANTIDAD	CARACTERISTICAS
Alcalde, Funcionarios y Directivos D.L.276	25	Administración pública
Personal CAS	34	Administración pública
Personal Obrero (Mantenimiento de Parques y	15	Régimen laboral privado
Personal bajo Locación de Servicios	13	Servicios no Personales
USUARIOS	200	Usuarios Promedio Sem.
<b>TOTAL</b>	<b>287</b>	

Fuente: PEI: CAP-Municipalidad Distrital de Pillcomarca y Unidad de Trámite Documentario.  
Elaboración Propia.

#### 3.3.2. MUESTRA:

Para el muestreo con las mismas características la población y por ser finita. Factible y por decisión propia al 100%, fue la poblacional, cuya fórmula es:

$$n = N$$

## CUADRO Nº 02

### MUESTRA

POBLACIÓN OBJETIVA	CANTIDAD	CARACTERISTICAS
Alcalde, Funcionarios y Directivos D.L.276	25	Administración pública
Personal CAS	34	Administración pública
Personal Obrero (Mantenimiento de Parques y	15	Régimen laboral privado
Personal bajo Locación de Servicios	13	Servicios no Personales
USUARIOS	200	Usuarios Promedio Sem.
<b>TOTAL</b>	<b>287</b>	

Fuente: PEI: CAP-Municipalidad Distrital de Pillco Marca y Unidad de Trámite Documentario.  
Elaboración Propia.

La Muestra es de 287 sujetos de Investigación, incluidas entre funcionarios, servidores y usuarios (Promedio Semanal).

### 3.3.3. Delimitación geográfico-temporal y temática

Está ubicada en la Región Huánuco, provincia y distrito del mismo nombre, específicamente en la Municipalidad de Pillco Marca.

El espacio temporal es del año 2016, en cuanto a la temática son las variables: Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicios Públicos.

## 3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

### a. PARA RECOLECCION DE DATOS Y ORGANIZACIÓN DE DATOS

- **Revisión documental.**- Para obtener datos se utilizó las normas, libros, reglamentos, directivas, TUPA de la MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA.
- **Entrevistas.**- Esta técnica se aplicó para obtener datos de parte de funcionarios y trabajadores así como una revisión del TUPA de la MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLCO MARCA.

- **Encuestas.-** Se aplicó un cuestionario de preguntas, con el fin de obtener datos para el trabajo de investigación de parte de los funcionarios y trabajadores de la Municipalidad.

**b. INTERPRETACIÓN DE DATOS Y RESULTADOS**

Los datos se presentan en cuadros de contingencias de acuerdo a los indicadores de las variables, luego se calculará la estimación porcentual para interpretar los resultados.

**c. ANÁLISIS Y DATOS: PRUEBA DE HIPÓTESIS**

La prueba de hipótesis se realizará a través de balance de logros y déficits.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN

#### 4.1. Discusión de resultados

Jessica del Pilar Melendez Navarro, presenta su tesis denominada “Clima Organizacional y la Productividad Laboral de los Trabajadores de EMAPACOPSA - 2012”, Tesis para optar el Grado de Magister en Gerencia Publica (UNHEVAL). El tesista concluye que: Mediante el resultado de la prueba con respecto al clima organizacional , se puede determinar que el 52% de los obreros de EMAPACOP S.A representa la mayor cantidad de trabajadores de la empresa de agua potable de la ciudad de pucallpa. Del cuadro N°06 se refiere que existe una correlacion perfecta ( $r=1$ ) entre el Clima Organizacional y la Productividad Laboral; esto significa que el 1% de los valores alcanzados en la variable independiente condicionan los valores de la variable dependiente.

Enrique Osvaldo Bedoya Sánchez, "La Nueva Gestión de Personas y su Evaluación de Desempeño en Empresas Competitivas", tuvo como objetivo general analizar las teorías y enfoques sobre la concepción de la función de Recursos Humanos (RRHH) y su evaluación con la Gestión de Evaluación de desempeño en la empresa competitiva... A continuación algunas concluye que: Los procesos de gestión de evaluación de desempeño están sufriendo grandes modificaciones a fin de adecuarse a las nuevas exigencias de los escenarios modernos. El estudio de la

función de los recursos humanos y del proceso de gestión de evaluación de desempeño, así como de su adecuación a los nuevos tiempos, constituye un gran desafío que las empresas deberán afrontar decididamente en los escenarios de mercados globalizados, si desean ser competitivas y permanecer en ellos.

En mi condición de investigador planteo y comparto que el nuevo enfoque radica en el análisis de las mejores prácticas empresariales y en la acción de revisar el cambio de (RRHH) y del proceso de gestión de la evaluación de su desempeño especialmente en tres dimensiones: Económica, social y tecnológica.

Virginia Salís Robles, "Análisis de la Motivación del Personal en Relación con el Clima Organizacional", llega a las siguientes conclusiones y recomendaciones; El clima organizacional permite identificar, categorizar y analizar las percepciones que los integrantes de una organización tienen de sus características propias como empresa.

Nelsy Marien Cortés Jiménez: "Diagnóstico del Clima Organizacional. Hospital "Dr. Luis F. Nachón", concluye que:

El clima organizacional general en el hospital Dr. Luis F. Nachón es no satisfactorio. Que hay claridad en la distribución de las funciones, conocimiento en las metas de las áreas de trabajo, además de que si existe un conocimiento del porqué de los trabajos que se

realizan. Que existe información de las nuevas técnicas implementadas para mejorar el trabajo; esfuerzo por cumplir las obligaciones; preocupación por ofrecer ideas que mejoren la calidad del trabajo.

Finalizo, concuerdo que el papel de la Administración del Talento Humano persigue la satisfacción de objetivos organizacionales contando para ello una estructura y a través del esfuerzo humano coordinado. Pero no solo el esfuerzo o la actividad humana quedan comprendidos en este grupo, sino también otros factores que dan diversas modalidades a esa actividad: conocimientos, experiencias, motivación, intereses vocacionales, aptitudes, actitudes, habilidades, potencialidades, salud, etc.

Por otra lado los servicios públicos entendida como las actividades, entidades u órganos públicos o privados con personalidad jurídica creados por Constitución o por ley, para dar satisfacción en forma regular y continua a cierta categoría de necesidades de interés general, bien en forma directa, mediante concesionario o a través de cualquier otro medio legal con sujeción a un régimen de Derecho Público o Privado, según corresponda.

## 4.2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS CUADROS ESTADÍSTICOS

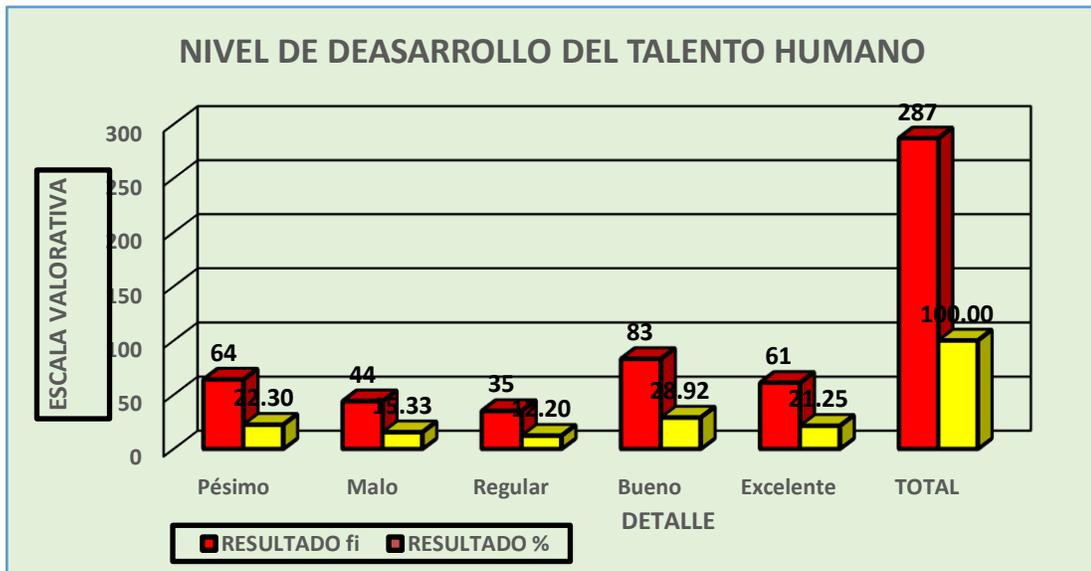
### NIVEL DE DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO

ESCALA VALORATIVA	DETALLE	RESULTADO	
		fi	%
1	Pésimo	64	22.30
2	Malo	44	15.33
3	Regular	35	12.20
4	Bueno	83	28.92
5	Excelente	61	21.25
	<b>TOTAL</b>	<b>287</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia.

GRÁFICO Nº 01



Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia.

**Análisis e Interpretación:** Del total de personas encuestadas es 287, obtuvimos: 64 respondieron que es pésimo el nivel de desarrollo del talento humano los cuales alcanzaron el 22.30% del total. 44 respondieron que es malo el nivel de desarrollo del talento humano los cuales alcanzaron el 15.33% del total. 35 respondieron que es regular el nivel de desarrollo del talento humano los cuales alcanzaron el 12.20% del total.

## CUADRO Nº 02

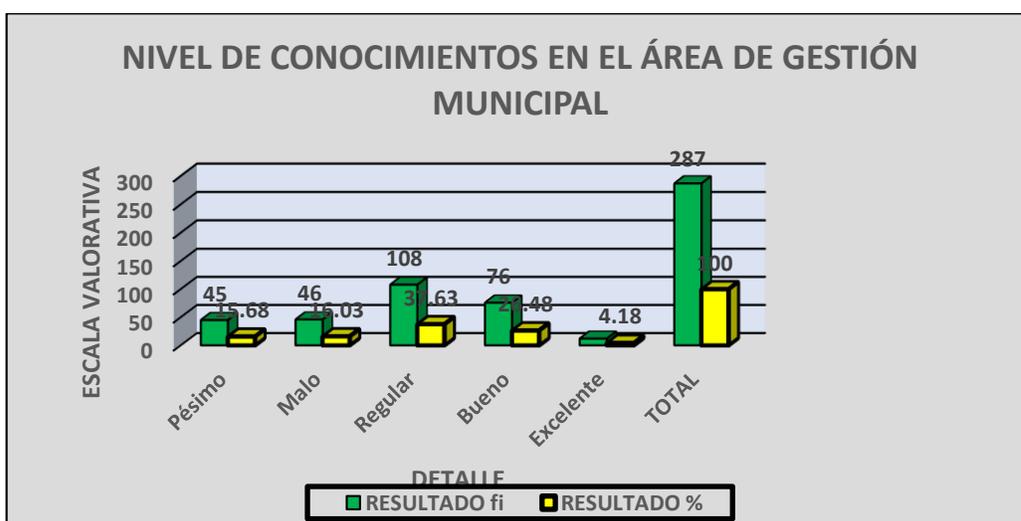
### NIVEL DE CONOCIMIENTOS EN EL AREA DE GESTIÓN MUNICIPAL

ESCALA VALORATIVA	DETALLE	RESULTADO	
		fi	%
1	Pésimo	45	15.68
2	Malo	46	16.03
3	Regular	108	37.63
4	Bueno	76	26.48
5	Excelente	12	4.18
	TOTAL	287	100

**Fuente:** Cuestionario aplicado

**Elaboración:** Propia.

## GRÁFICO Nº 02



**Fuente:** Cuestionario aplicado.

**Elaboración:** Propia.

**Interpretación:** Del total de personas encuestadas es 287, obtuvimos: 5 respondieron que es pésimo el nivel de conocimiento del área de Gestión Municipal los cuales alcanzaron el 15.68% del total. 46 respondieron que es malo el nivel de conocimiento del área de Gestión Municipal los cuales alcanzaron el 16.03% del total. 108 respondieron que es regular el nivel de conocimiento del área de Gestión Municipal los cuales alcanzaron el 37.63% del total.

### CUADRO Nº 03

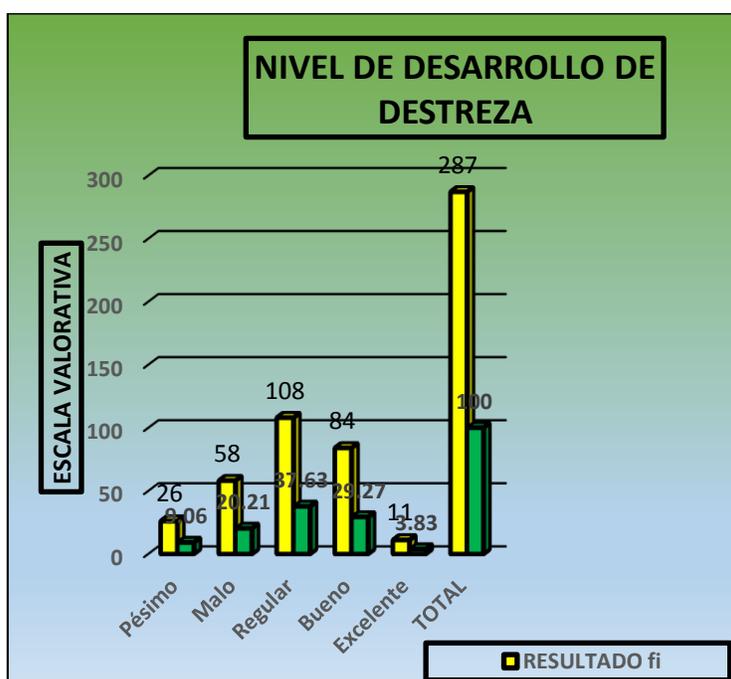
#### NIVEL DE DESARROLLO DE DESTREZA

ESCALA VALORATIVA	DETALLE	RESULTADO	
		fi	%
1	Pésimo	26	9.06
2	Malo	58	20.21
3	Regular	108	37.63
4	Bueno	84	29.27
5	Excelente	11	3.83
	TOTAL	287	100

Fuente: Cuestionario aplicado.

Elaboración: Propia.

### GRÁFICO Nº 03



Fuente: Cuestionario aplicado.

Elaboración: Propia.

**Análisis e interpretación:** Del total de encuestados es 287, obtuvimos: 26 respondieron que es pésimo el nivel de desarrollo de destreza los cuales alcanzaron el 9.06 % del total. 58 respondieron que es malo el nivel de desarrollo de destreza los cuales alcanzaron el 20.21% del total.

## CUADRO N° 04

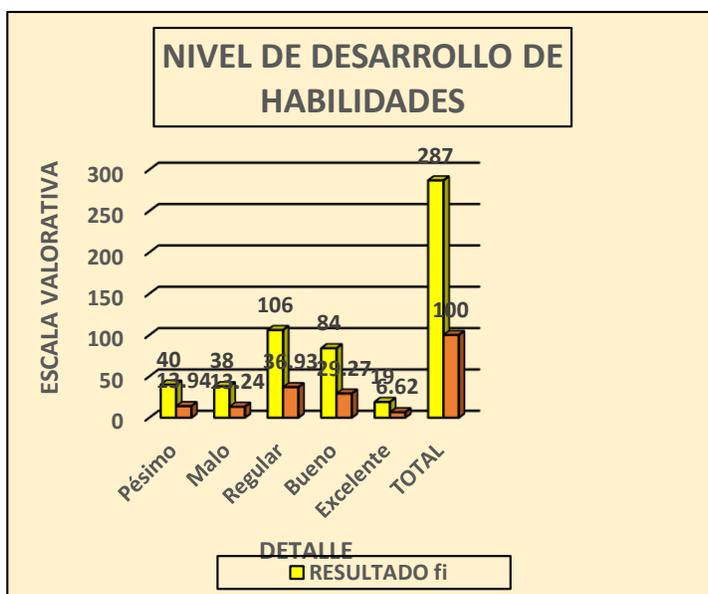
### NIVEL DESARROLLO DE HABILIDADES

ESCALA VALORATIVA	DETALLE	RESULTADO	
		fi	%
1	Pésimo	40	13.94
2	Malo	38	13.24
3	Regular	106	36.93
4	Bueno	84	29.27
5	Excelente	19	6.62
	<b>TOTAL</b>	<b>287</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario aplicado.

Elaboración: Propia.

## GRÁFICO N° 04



Fuente: Cuestionario aplicado.

Elaboración: Propia.

**Análisis e Interpretación:** 40 respondieron que es pésimo el nivel de desarrollo de habilidades los cuales alcanzaron el 13.94 % del total. 38 respondieron que es malo el nivel de desarrollo de habilidades los cuales alcanzaron el 13.24% del total. 106 respondieron que es regular el nivel de desarrollo de habilidades los cuales alcanzaron el 36.93 %del total. 84 respondieron que es bueno el nivel de desarrollo de habilidades los cuales alcanzaron el 29.27% del total.

## CUADRO Nº 05

### GRADO DE RESULTADOS

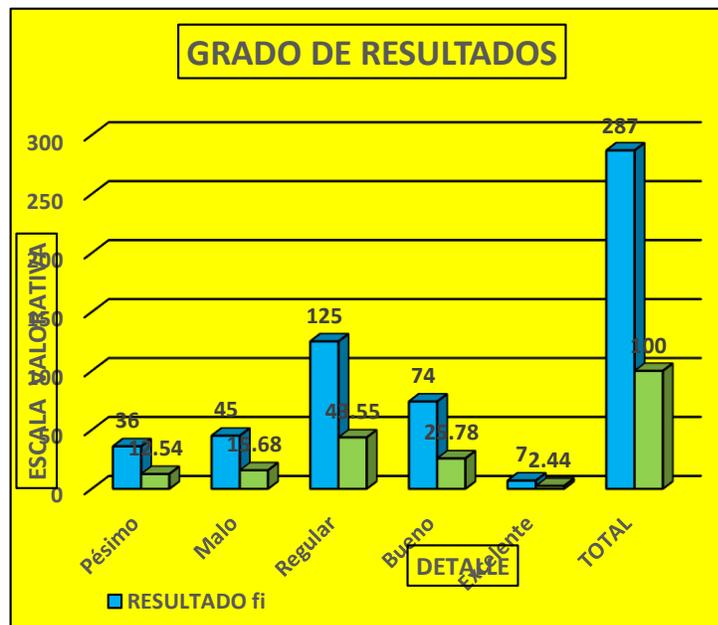
ESCALA VALORATIVA	DETALLE	RESULTADO	
		fi	%
1	Pésimo	36	12.54
2	Malo	45	15.68
3	Regular	125	43.55
4	Bueno	74	25.78
5	Excelente	7	2.44
	TOTAL	287	100

Fuente: Cuestionario aplicado.

Elaboración: Propia.

### GRÁFICO

Nº 05



Fuente: Cuestionario aplicado.

Elaboración: Propia.

**Análisis e Interpretación:** Del total de encuestados es 287, obtuvimos: 36 respondieron que es pésimo el grado de resultados los cuales alcanzaron el 12.54 % del total. 45 respondieron que es malo el grado de resultados los cuales alcanzaron el 15.68% del total. 125 respondieron que es regular el grado de resultados los cuales alcanzaron el 43.55% del total.

## CUADRO Nº 06

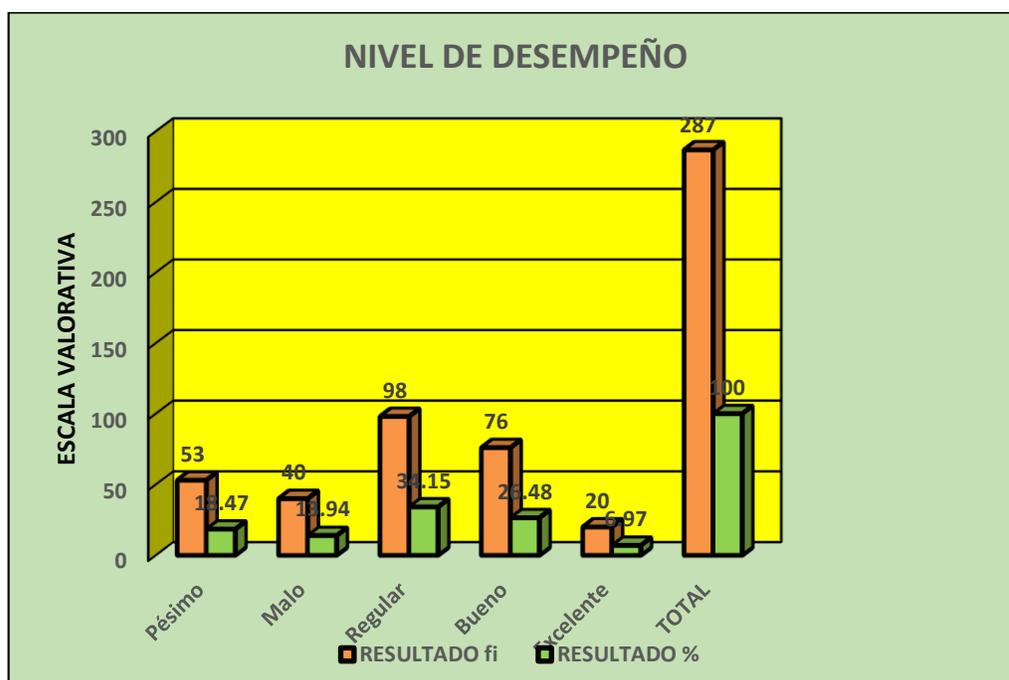
### NIVEL DE DESEMPEÑO

ESCALA VALORATIVA	DETALLE	RESULTADO	
		fi	%
1	Pésimo	53	18.47
2	Malo	40	13.94
3	Regular	98	34.15
4	Bueno	76	26.48
5	Excelente	20	6.97
	<b>TOTAL</b>	<b>287</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario aplicado.

Elaboración: Propia.

## GRÁFICO Nº 06



Fuente: Cuestionario aplicado.

Elaboración: Propia.

**Análisis e interpretación:** 53 respondieron que es pésimo el nivel de desempeño los cuales alcanzaron el 18.47 % del total. 40 respondieron que es malo el nivel de desempeño los cuales alcanzaron el 13.94% del total. 98 respondieron que es regular el nivel de desempeño los cuales alcanzaron el 34.15 %del total.

## CUADRO Nº 07

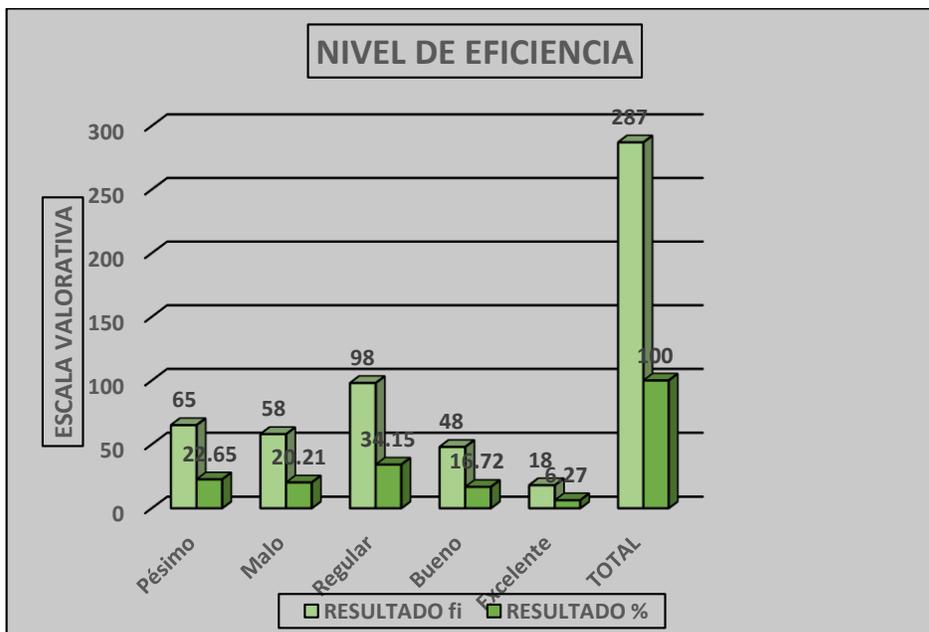
### NIVEL DE EFICIENCIA

ESCALA VALORATIVA	DETALLE	RESULTADO	
		fi	%
1	Pésimo	65	22.65
2	Malo	58	20.21
3	Regular	98	34.15
4	Bueno	48	16.72
5	Excelente	18	6.27
	<b>TOTAL</b>	<b>287</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario aplicado.

Elaboración: Propia.

## GRÁFICO Nº 07



Fuente: Cuestionario aplicado.

Elaboración: Propia.

**Análisis e Interpretación:** 65 respondieron que es pésimo el nivel de eficiencia los cuales alcanzaron el 22.65 % del total. 58 respondieron que es malo el nivel de eficiencia los cuales alcanzaron el 20.21% del total. 98 respondieron que es regular el nivel de eficiencia los cuales alcanzaron el 34.15 %del total. 48 respondieron que es bueno el nivel de eficiencia los cuales alcanzaron el 16.72% del total.

## CUADRO Nº 08

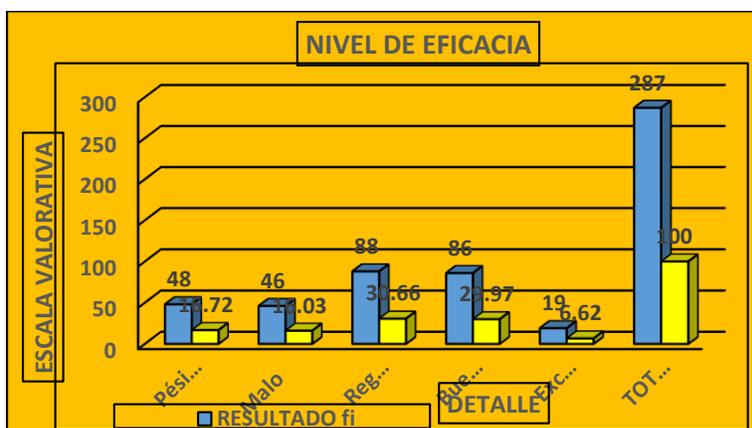
### NIVEL DE COMPORTAMIENTO EN EL ENTORNO LABORAL

SCALA VALORATIVA	DETALLE	RESULTADO	
		fi	%
1	Pésimo	48	16.72
2	Malo	46	16.03
3	Regular	88	30.66
4	Bueno	86	29.97
5	Excelente	19	6.62
	TOTAL	287	100

**Fuente:** Cuestionario aplicado.

**Elaboración:** Propia.

## GRÁFICO Nº 08



**Fuente:** Cuestionario aplicado.

**Elaboración:** Propia.

**Analisis e Interpretación:** 48 respondieron que es pésimo el nivel de comportamiento en el entorno laboral los cuales alcanzaron el 16.72 % del total. 46 respondieron que es malo el nivel de comportamiento en el entorno laboral las cuales alcanzaron el 16.03% del total. 88 respondieron que es regular el nivel de comportamiento en el entorno laboral los cuales alcanzaron el 30.66 del total. 86 respondieron que es bueno el nivel de comportamiento en el entorno laboral las cuales alcanzaron el 29.97% del total. 19 respondieron que es excelente el nivel de comportamiento en el entorno laboral las cuales alcanzaron el 6.62% del total.

## CUADRO Nº 09

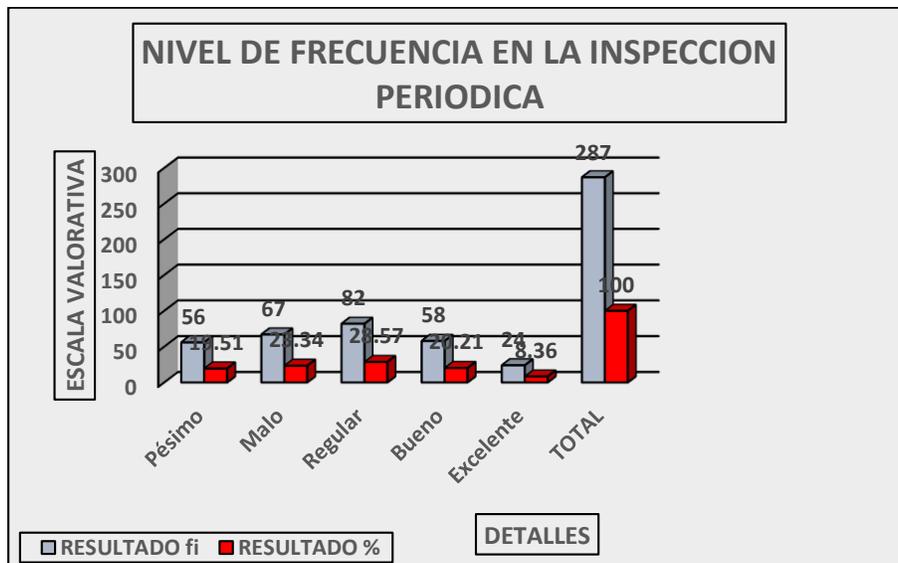
### NIVEL DE FRECUENCIA EN LA INSPECCIÓN PERIÓDICA

ESCALA VALORATIVA	DETALLE	RESULTADO	
		fi	%
1	Pésimo	56	19.51
2	Malo	67	23.34
3	Regular	82	28.57
4	Bueno	58	20.21
5	Excelente	24	8.36
	<b>TOTAL</b>	<b>287</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario aplicado.

Elaboración: Propia.

## GRÁFICO Nº 09



Fuente: Cuestionario aplicado.

Elaboración: Propia.

**Análisis e Interpretación:** 56 respondieron que es pésimo el nivel de frecuencia en la inspección periódica los cuales alcanzaron el 19.51% del total. 82 respondieron que es regular el nivel de frecuencia en la inspección periódica los cuales alcanzaron el 28.57% del total. 58 respondieron que es bueno el nivel de frecuencia en la inspección periódica Las cuales alcanzaron el 20.21% el total. 24 respondieron que es excelente el nivel de frecuencia en la inspección periódica Los cuales alcanzaron el 8.36% el total.

## CUADRO Nº 10

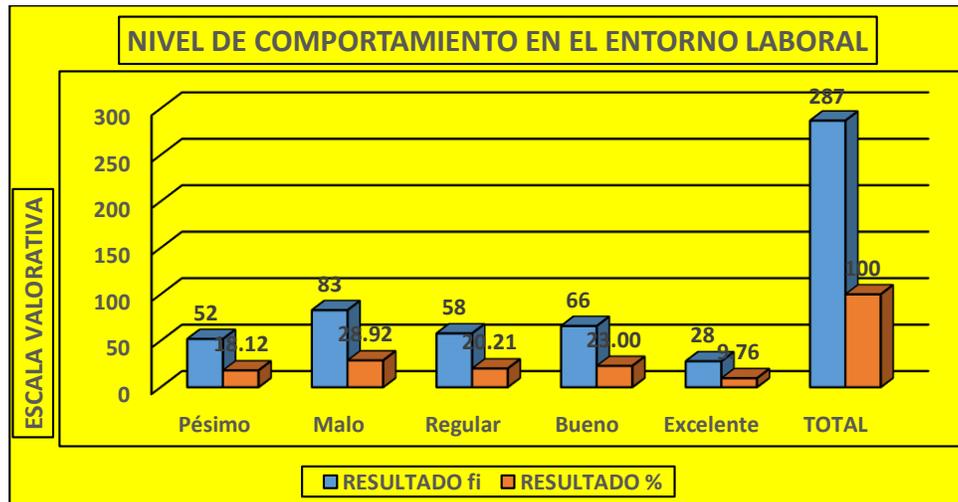
### NIVEL DE COMPORTAMIENTO EN EL ENTORNO LABORAL

ESCALA VALORATIVA	DETALLE	RESULTADO	
		fi	%
1	Pésimo	52	18.12
2	Malo	83	28.92
3	Regular	58	20.21
4	Bueno	66	23.00
5	Excelente	28	9.76
	TOTAL	287	100

Fuente: Cuestionario aplicado.

Elaboración: Propia.

### GRÁFICO Nº 10



Fuente: Cuestionario aplicado.

Elaboración: Propia.

**Interpretación:** 52 respondieron que es pésimo el nivel de comportamiento en el entorno laboral los cuales alcanzaron el 18.12 % del total. 83 respondieron que es malo el nivel de comportamiento en el entorno laboral las cuales alcanzaron el 28.92% del total. 58 respondieron que es regular el nivel de comportamiento en el entorno laboral los cuales alcanzaron el 20.21 %del total. 66 respondieron que es bueno el nivel de comportamiento en el entorno laboral las cuales alcanzaron el 23.00% el total. 28 respondieron que es excelente el nivel de comportamiento en el entorno laboral los cuales alcanzaron el 9.76% el total.

CUADRO Nº 11

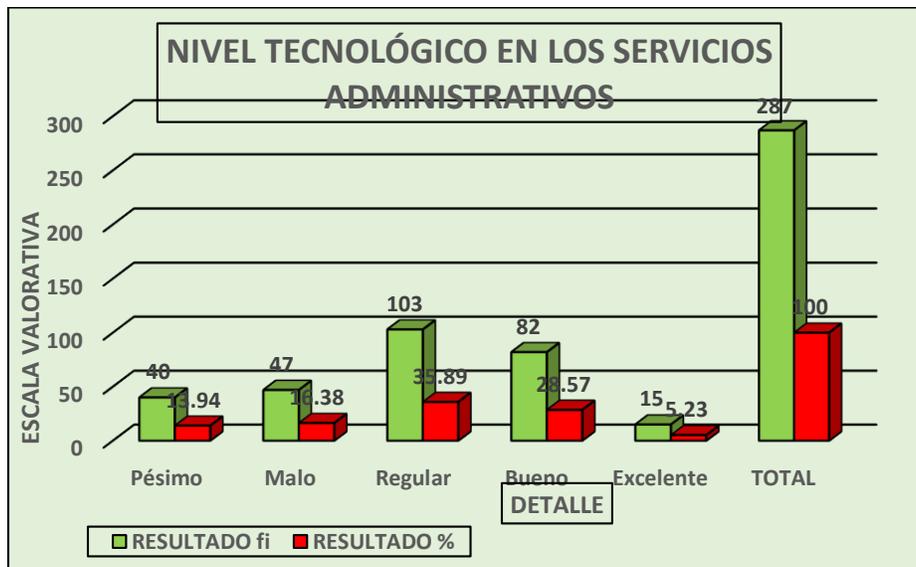
NIVEL TECNOLÓGICO EN LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

ESCALA VALORATIVA	DETALLE	RESULTADO	
		fi	%
1	Pésimo	40	13.94
2	Malo	47	16.38
3	Regular	103	35.89
4	Bueno	82	28.57
5	Excelente	15	5.23
	TOTAL	287	100

Fuente: Cuestionario aplicado.

Elaboración: Propia.

GRÁFICO Nº 11



Fuente: Cuestionario aplicado.

Elaboración: Propia.

**Análisis e Interpretación:** 40 respondieron que es pésimo el nivel de tecnológico en los servicios administrativos los cuales alcanzaron el 13.94% del total. 47 respondieron que es malo el nivel de a tecnológico en los servicios administrativos los cuales alcanzaron el 16.38. % del total. 102 respondieron que es regular el nivel de tecnológico en los servicios administrativos las cuales alcanzaron el 35.89. % del total. 82 respondieron que es bueno el nivel de tecnológico en los servicios administrativos los cuales alcanzaron el 28.57%.

CUADRO N° 13

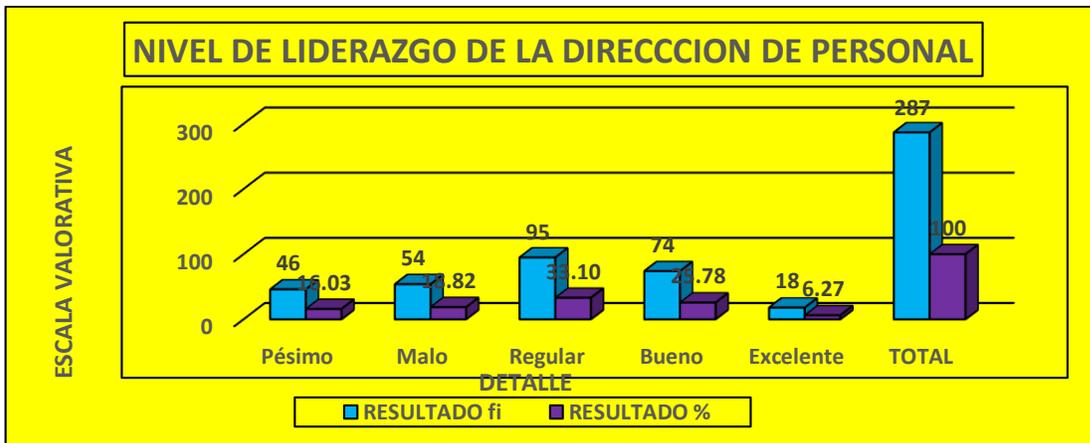
NIVEL DE LIDERAZGO DE LA DIRECCIÓN DE PERSONAL PARA EL CUMPLIMIENTO DE METAS.

ESCALA VALORATIVA	DETALLE	RESULTADO	
		fi	%
1	Pésimo	46	16.03
2	Malo	54	18.82
3	Regular	95	33.10
4	Bueno	74	25.78
5	Excelente	18	6.27
	TOTAL	287	100

Fuente: Cuestionario aplicado.

Elaboración: Propia

GRÁFICO N° 13



Fuente: Cuestionario aplicado.

Elaboración: Propia.

**Análisis e Interpretación:** 46 respondieron que es pésimo el nivel de liderazgo de la dirección de personal para el cumplimiento de metas los cuales alcanzaron el 16.03 % del total. 54 respondieron que es malo el nivel de liderazgo de la dirección de personal para el cumplimiento de metas los cuales alcanzaron el 18.82% del total.

## CUADRO Nº 14

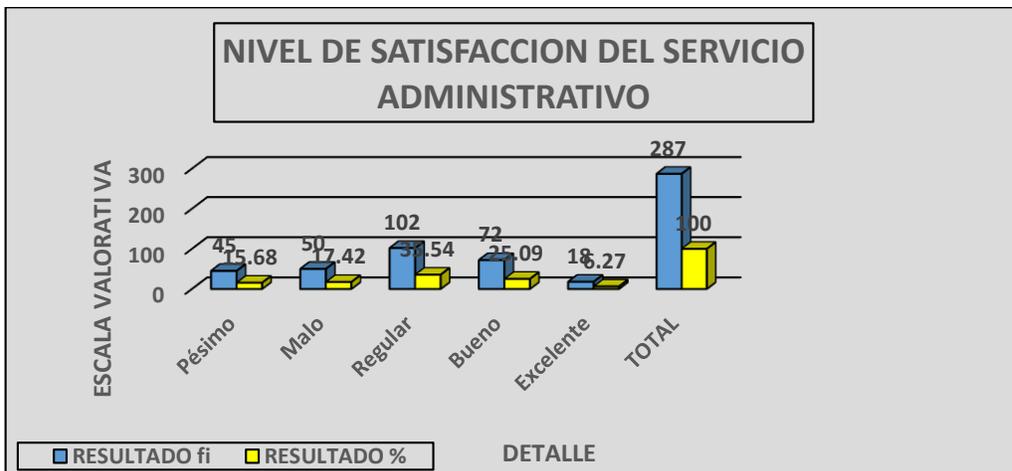
### NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO

ESCALA VALORATIVA	DETALLE	RESULTADO	
		fi	%
1	Pésimo	45	15.68
2	Malo	50	17.42
3	Regular	102	35.54
4	Bueno	72	25.09
5	Excelente	18	6.27
	TOTAL	287	100

**Fuente:** Cuestionario aplicado.

**Elaboración:** Propia.

## GRÁFICO Nº 14



**Fuente:** Cuestionario aplicado.

**Elaboración:** Propia.

**Análisis e Interpretación:** 45 respondieron que es pésimo el nivel de satisfacción del servicio administrativo los cuales alcanzaron el 15.68 % del total. Y 102 respondieron que es regular el nivel de satisfacción del servicio administrativo los cuales alcanzaron el 35.54 % del total. 72 respondieron que es bueno el nivel de satisfacción del servicio administrativo los cuales alcanzaron el 25.09% del total.

CUADRO Nº 15

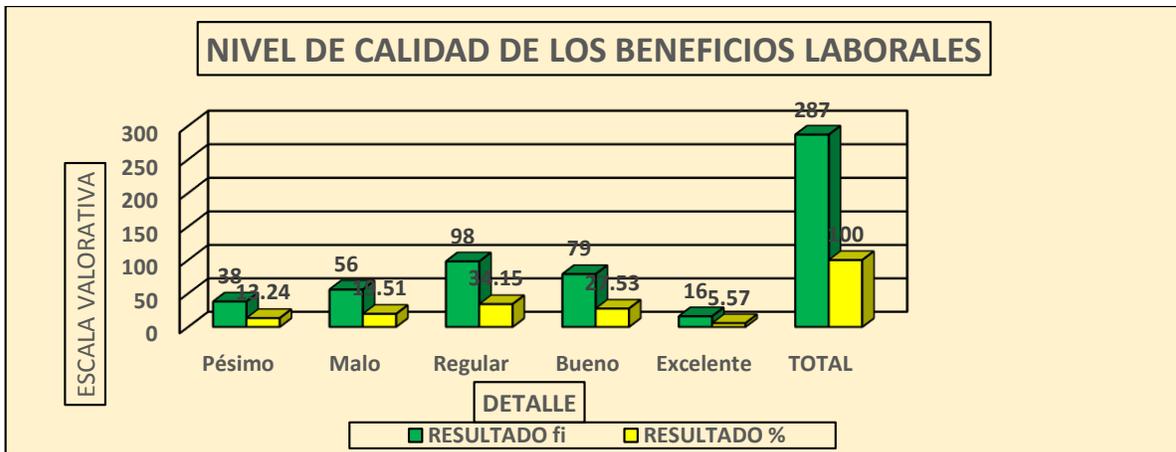
NIVEL DE CALIDAD DE LOS BENEFICIOS LABORALES

ESCALA VALORATIVA	DETALLE	RESULTADO	
		fi	%
1	Pésimo	38	13.24
2	Malo	56	19.51
3	Regular	98	34.15
4	Bueno	79	27.53
5	Excelente	16	5.57
	TOTAL	287	100

Fuente: Cuestionario aplicado.

Elaboración: Propia.

GRÁFICO Nº 15



Fuente: Cuestionario aplicado.

Elaboración: Propia.

**Análisis e Interpretación:** 38 respondieron que es pésimo el nivel de calidad de los beneficios laborales los cuales alcanzaron el 13.24 % del total. 56 respondieron que es malo el nivel de calidad de los beneficios laborales los cuales alcanzaron el 19.51% del total. 98 respondieron que es regular el nivel de calidad de los beneficios laborales los cuales alcanzaron el 34.15 %del total.79 respondieron que es bueno el nivel de calidad de los beneficios laborales los cuales alcanzaron el 27.53% del total.

## CUADRO Nº 16

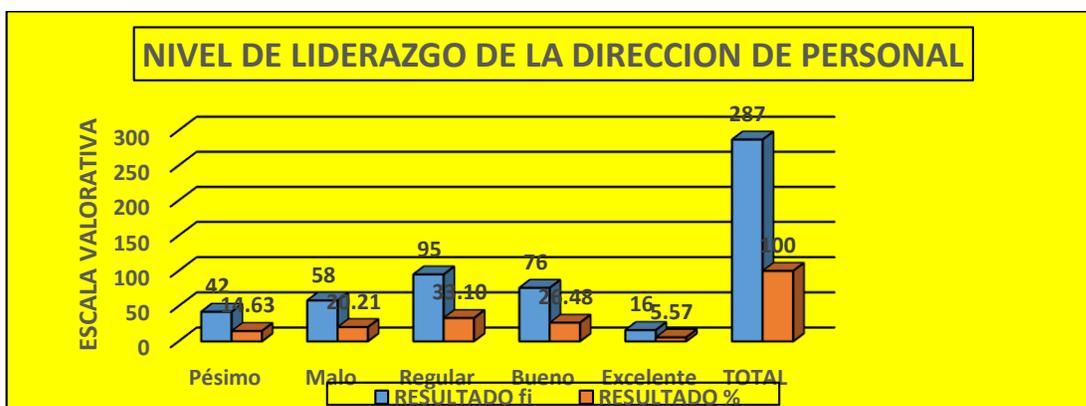
### GRADO DE SEGURIDAD LABORAL

ESCALA VALORATIVA	DETALLE	RESULTADO	
		fi	%
1	Pésimo	42	14.63
2	Malo	58	20.21
3	Regular	95	33.10
4	Bueno	76	26.48
5	Excelente	16	5.57
	TOTAL	287	100

**Fuente:** Cuestionario aplicado.

**Elaboración:** Propia.

### GRÁFICO Nº 16



**Fuente:** Cuestionario aplicado.

**Elaboración:** Propia.

**Análisis e Interpretación:** 42 respondieron que es pésimo el grado de seguridad laboral los cuales alcanzaron el 14.63 % del total. 58 respondieron que es malo el grado de seguridad laboral los cuales alcanzaron el 20.21% del total. 95 respondieron que es regular el grado de seguridad laboral los cuales alcanzaron el 33.10 %del total. 76 respondieron que es bueno el grado de seguridad laboral los cuales alcanzaron el 26.48% del total. 20 respondieron que es excelente el grado de seguridad laboral los cuales alcanzaron el 5.57% del total. Del total de los encuestados se obtuvo que es regular el grado de seguridad laboral.

## CUADRO Nº 08

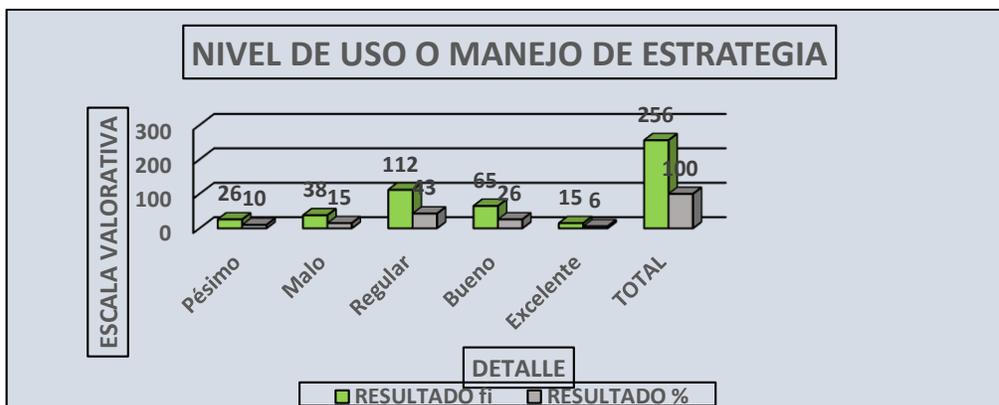
### NIVEL DE USO O MANEJO DE ESTRATÉGIAS

ESCALA VALORATIVA	DETALLE	RESULTADO	
		fi	%
1	Pésimo	26	10
2	Malo	38	15
3	Regular	112	43
4	Bueno	65	26
5	Excelente	15	6
	TOTAL	256	100

**Fuente:** Cuestionario aplicado.

**Elaboración:** Propia.

## GRÁFICO Nº 08



**Fuente:** Cuestionario aplicado.

**Elaboración:** Propia.

**Análisis e Interpretación:** Del total de encuestados es 256, obtuvimos: 26 respondieron que es pésimo el nivel de uso y manejo de estrategias los cuales alcanzaron el 10 % del total. 38 respondieron que es malo el nivel de uso y manejo de estrategias los cuales alcanzaron el 15 % del total. 112 respondieron que es regular nivel de uso y manejo de estrategias los cuales alcanzaron el 43 % del total. 65 respondieron que es bueno nivel de uso y manejo de estrategias cuales alcanzaron el 26 % del total. 15 respondieron que es excelente el nivel de uso y manejo de estrategias los cuales alcanzaron el 6% del total.

## CUADRO Nº 10

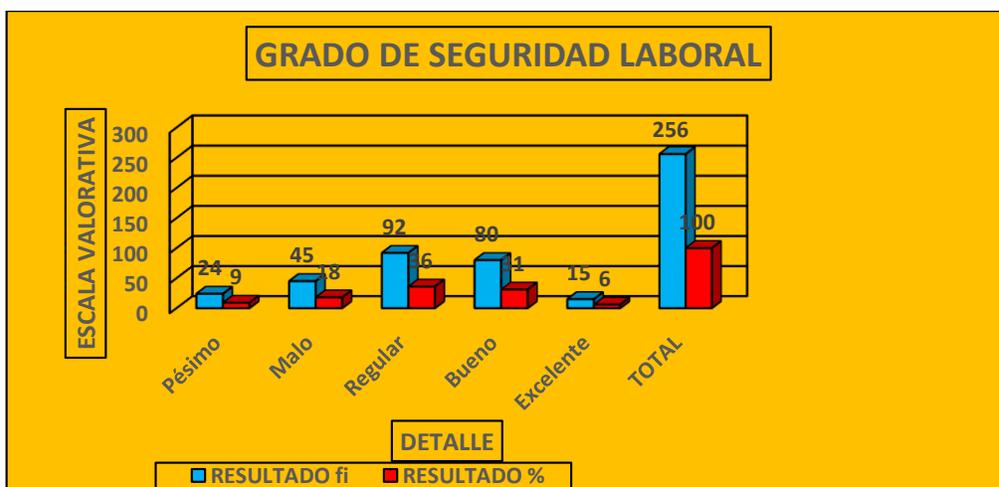
### GRADO DE SEGURIDAD LABORAL

ESCALA VALORATIVA	DETALLE	RESULTADO	
		fi	%
1	Pésimo	24	9
2	Malo	45	18
3	Regular	92	36
4	Bueno	80	31
5	Excelente	15	6
	TOTAL	256	100

Fuente: Cuestionario aplicado.

Elaboración: Propia.

## GRÁFICO Nº 10



Fuente: Cuestionario aplicado.

Elaboración: Propia.

**Análisis e Interpretación:** 24 respondieron que es pésimo el grado de seguridad laboral los cuales alcanzaron el 9 %. 45 respondieron que es malo el grado de seguridad laboral los cuales alcanzaron el 18 %. 92 respondieron que es regular el grado de seguridad laboral los cuales alcanzaron el 36. 80 respondieron que es bueno el grado de seguridad laboral los cuales alcanzaron el 31 %. 5 respondieron que es excelente el grado de seguridad laboral los cuales alcanzaron el 6%.

## CONCLUSIONES

1. La gestión del talento humano se relaciona significativamente con la calidad de servicios públicos de la municipalidad distrital de Pillcomarca, los cuales se encuentran en escalas superiores del más de 50% de regular en las variables de investigación.
2. Se concluye que la gestión del talento humano y la calidad de servicios públicos de la municipalidad distrital de Pillcomarca, se encuentran en un proceso de desarrollo, todo esto con el objeto de optimizar los servicios públicos básicos.
3. La gestión del talento humano en la municipalidad distrital de Pillcomarca, se encuentra calificado en escalas superiores del más de 50% de regular según los indicadores de investigación.
4. La calidad de servicios públicos de la municipalidad distrital de Pillcomarca, se encuentran evaluadas en escalas superiores a lo normal, según reportes y calificativos de los indicadores de la variable de investigación.

## RECOMENDACIONES

1. Fortalecer a través de la formación continua la gestión del talento humano, dirigido a funcionarios, profesionales, técnicos, usuarios mediante la gestión por procesos, con el objeto de optimizar los la calidad de servicios públicos en la Municipalidad distrital de Pillcomarca.
2. Implementar la Gerencia de responsabilidad Social Corporativa, con el objeto de optimizar el desarrollo del talento humano en la Municipalidad distrital de Pillcomarca.
3. Implementar programas de desarrollo de la gestión del talento humano no solo a nivel de los trabajadores, sino de servicio al ciudadano a través de procesos de calidad de servicios públicos de la municipalidad distrital de Pillcomarca.
4. Generar compromiso en el proceso de desarrollo de municipios productivos en todos los niveles tanto de los involucrados servidores, ciudadanos, actores sociales de la municipalidad distrital de Pillcomarca.

## BIBLIOGRAFÍA

1. **BENJAMIN FRANKLIN**, Enrique (1998) **Organización de Empresas**. Enrique. México Mc Graw Hill.
2. **BAERNAL TORRES**, César (2000) **Metodología de la Investigación Para Administración y Economía**. Ed. Prentice Hall.
3. **BECKER**, Gary (1992) **Gobierno, Capital Humano y Crecimiento Económico**. Ed. Libre Mercado.
4. **CABRERA VASQUEZ**, Antonio y **QUINTANA VIVANCO**, Rosa (1996) "Derecho Administrativo y Derecho Procesal Administrativo". Editorial San Marcos.
5. **CHIAVENATO**, **Idalberto (2005)** "Gestión del Talento Humano" Editorial Campus Limitada.
6. **CHIAVENATO**, **Adalberto (2000)**: "Administración de Recursos Humanos", Edición Mc Graw Hill, quinta Edición.
7. **DIEZ**, Manuel María (1978). "Derecho Administrativo "T. III, Buenos Aires, Edit. Plus Ultra.