

ARTÍCULO ORIGINAL

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO EN LA PROVINCIA DE LEONCIO PRADO, 2018.

HUMAN TALENT MANAGEMENT AND THE QUALITY OF PUBLIC SERVICE IN THE PROVINCE OF LEONCIO PRADO, 2018.

Alan Dennis López López¹

Recibido: 20 de mayo de 2018

Aceptado: 11 de Junio de 2018

RESUMEN

El propósito del presente estudio es determinar la relación de la gestión del talento humano con la calidad de servicio público de la Provincia de Leoncio Prado en el periodo 2018. Para la obtención de los datos, se aplicó dos instrumentos (cuestionario de encuesta); la primera, referida a medir la gestión del talento humano; y la segunda, la calidad de servicio público. Ambos cuestionarios de encuesta estuvieron compuestos por 19 ítems con escala de Likert. Las conclusiones a las que llegamos manifiestan que si existe una relación significativa de la gestión del talento humano con la calidad del servicio público en la Provincia de Leoncio Prado. El coeficiente de correlación obtenido $r = 0.969$, indica la existencia de una correlación positiva muy alta entre ambas variables. Respecto al conocimiento, la correlación también es positiva y muy alta ($r = 0.902$). Las habilidades y las actitudes muestran una correlación positiva alta ($r = 0.900$) y ($r = 0.792$) respectivamente.

Palabra clave: Gestión del talento humano, conocimiento, habilidades, actitudes.

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the relationship of human talent management with the quality of public service of the Province of Leoncio Prado in the period 2018. To obtain the data, two instruments were applied (survey questionnaire); the first, referred to measure the management of human talent; and the second, the quality of public service. Both survey questionnaires were composed of 19 items with a Likert scale. The conclusions we reach indicate that there is a significant relationship between the management of human talent and the quality of public service in the Province of Leoncio Prado. The correlation coefficient obtained $r = 0.969$ indicates the existence of a very high positive correlation between both variables. Regarding knowledge, the correlation is also positive and very high ($r = 0.902$). The skills and attitudes show a high positive correlation ($r = 0.900$) and ($r = 0.792$) respectively.

Keywords: Human talent management, knowledge, skills, attitudes.

¹ Magister en Gestión Pública, Universidad Nacional Agraria de la Selva, Tingo María, Perú. Email: alanconsultor20@gmail.com

INTRODUCCIÓN

Las instituciones gubernamentales con el fin de cumplir los objetivos planteados y alcanzar la excelencia en la gestión, promueven el fortalecimiento de la gestión del talento humano a través de la capacitación para fomentar una cultura de compromiso de servicio a la sociedad y conjugan el trabajo con la tecnología que permite el desarrollo organizacional de manera eficiente (Astudillo, 2016).

El talento humano en la administración pública es uno de los factores de éxitos o de fracaso en las instituciones públicas en la Provincia de Leoncio Prado, que se deriva del conjunto de políticas, procedimientos e instrumentos, reclutamiento, selección, contratación, orientación y dirección necesarios para la realización de las funciones asignadas. Por tanto, el proceso de convocatoria, selección y contratación suele ser riguroso, pues que busca un trabajador con las mejores cualidades humanas, experiencia laboral, formación académica acreditada, ética, madurez, carácter y, además, de una comprobada capacidad de adaptación a los retos propios de cualquier proyecto de alguna magnitud (Valeriano, 2012).

En la Municipalidad Provincia de Leoncio Prado, se enfrentan una serie de problemas como es la gestión del talento humano y la calidad de servicios públicos, bajo nivel identificación institucional de los funcionarios, falta de comunicación entre las áreas administrativas, inadecuado reclutamiento y selección de los recursos humanos de las instituciones, implementación inadecuada de la estructura organizacional con alta influencia política, excesiva burocracia en los trámites administrativos. Sin embargo, las instituciones tienen un compromiso con los usuarios de brindar el servicio de calidad, esto implica la mejora de las condiciones que tienen los ciudadanos a vivir en colectividad las cuales son satisfechas por las instituciones a través de acciones y tareas que lleva el efecto la administración pública. Así, las entidades de la Provincia de Leoncio Prado se convierten en proveedora de servicios para un mercado de ciudadanos que le demanda calidad.

Se llegó a la justificación de investigación que contribuirá a la gestión del talento humano y su relación con la calidad de servicio público, con la finalidad que la institución tenga un buen desempeño organizacional, porque el enfoque está encaminado a conocer el manejo del personal que la elabora en la institución, siendo un complemento indispensable en la calidad del servicio prestado a los diferentes usuarios internos y externos.

Asencios (2017) por su parte afirma que existe una relación significativa moderada entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en los servidores administrativos del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima. Es decir, los servidores administrativos que estuvieron gestionando su talento humano, vale decir, dispuestos a entregar lo mejor de sí a ésta, sea ésta gestión el de reclutamiento-selección, competencias laborales o de compensación/motivación, tuvieron a su vez una moderada mejor desempeño laboral que aquellos empleados que no hicieron uso de su talento humano.

Quispe (2014) considera que existe favoritismo en los procesos de selección en un 80% las remuneraciones son bajas y la capacitación que otorga es solo 33%, por consecuente generando una mala calidad del servicio al público o de los ciudadanos, es decir si la variable independiente administración de recursos humanos es negativa, de la misma forma afectara a la variable dependiente calidad del servicio al público.

Morales y Tarazona (2015) afirma que la gestión administrativa se relaciona directamente con la calidad de servicio que se brinda en la Municipalidad Distrital de Churubamba permitiéndose cumplir con los objetivos planteados, al mismo tiempo permite comprobar su hipótesis de trabajo.

Por su parte Rivera (2015) considera que existe una relación directa y positiva entre el desarrollo del capital humano al 70,31% con la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Amarilis. Por otra parte manifiesta que los niveles de calidad de los servicios públicos básicos en la Municipalidad Distrital de Amarilis, las características son las siguientes, el 16.12% evalúan las condiciones de bueno, mientras un 25.42% como excelente, por otra parte el 12.52% evalúa como pésimo, por otra parte el 17.68% como malo, y finalmente un 28.26% como regular.

Charles Wang, fundador de la empresa Associates, afirma que "Si no puedes moverte a la velocidad web, estas fuera del negocio. Si empiezas a pensarlo todo... Es tarde". De esta forma, el talento queda establecido de la siguiente manera:

Talento = capacidades + compromiso + acción

Para lograr resultados superiores dentro de una organización, es realmente importante que existan los tres ingredientes, ya que, en la ausencia de por lo menos uno de esos ingredientes, se puede afirmar que no existe talento.

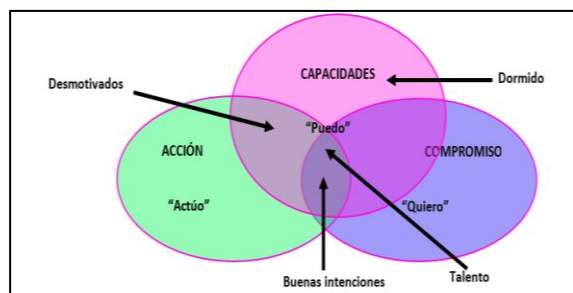


Figura 1. Los componentes del talento. Fuente: Jericó (2008). La nueva gestión del talento de pág. 76.

Para Chiavenato (2006); afirma que la gestión del talento humano es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional pues depende de aspecto como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, los caracteres del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes.

Rodríguez (2009); define que la gestión del talento humano es un enfoque estratégico de dirección cuyo objetivo “es obtener la máxima creación de valor para la organización”, a través de una conjugación de acciones dirigidas a disponer en todo momento del nivel de conocimientos capacidades y habilidades en la obtención de los resultados necesarios para ser competitivos en el entorno actual y futuro.

De acuerdo a Quintana (2006), el conocimiento constituye el conjunto de experiencias, saberes, valores, información, percepciones e ideas que crean determinada estructura mental en el sujeto para evaluar e incorporar nuevas ideas, saber y experiencia.

Para Robbins y Coulter (2005), la habilidad “es la capacidad que un individuo tiene para realizar las diversas tareas de su trabajo”, por ende, es una valoración actualizada de lo que una persona puede hacer. Básicamente, dentro de estas habilidades se tienen: las habilidades intelectuales y habilidades físicas, es decir, cada persona aporta ciertas capacidades a la organización, siendo ésta la principal razón por la cual son aceptados para trabajar en una empresa; puesto que las habilidades inciden en el desempeño laboral; constituyen así un indicador de importancia de la dimensión interna de la gestión del talento humano.

Según Chiavenato (2009, P. 224-225), las actitudes son “un estado mental de alerta organizado por la experiencia, el cual ejerce una

influencia específica en la respuesta de una persona ante los objetos, las situaciones y otras personas”.

Casermeiro (2009); define que la calidad de servicios públicos es aquel que brinda el Estado y está destinado primordialmente, a satisfacer las necesidades de los ciudadanos de una comunidad (o sociedad) donde estos se llevan a cabo y sobre la cual, dicho estado gobierna.

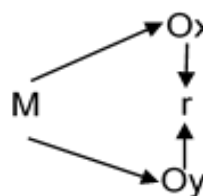
Para Navarrete (2015, p.109) señala que «la necesidad del servicio tiene que estar relacionada con la continuidad del servicio público prestado por el entidad, es decir, que el desplazamiento tenga por finalidad suplir alguna de las deficiencias de la entidad que pudieran o hubiese ocasionado la interrupción de dicho servicio, o incluso si es que la acción se sustenta en la mejora del servicio público a efectos que sea prestado idóneamente».

De allí que se planteó el problema ¿Cómo se relaciona la gestión del talento humano con la calidad de servicios público en la municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2018?

El objetivo principal es determinar cómo se relaciona la gestión del talento humano con la calidad de servicio público en la municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2018.

METODOLOGÍA

El estudio adopto el enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo-correlacional y diseño no experimental que se visualiza en el siguiente esquema:



M: Representa la muestra de estudio

Ox: Gestión del talento humano

Oy: Calidad de servicio público

La población estuvo constituida por los 180 funcionarios y 530 usuarios de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado. La muestra se determinó aplicando la fórmula para poblaciones finitas, obteniéndose 282 usuarios.

Para obtener la información se construyó 2 cuestionarios, el primero referido a la gestión del talento humano con 180 funcionarios. El segundo referido a la calidad de servicios públicos con 282 usuarios de tipo Likert.

RESULTADOS

Los resultados muestran las opiniones acerca de que el conocimiento de los funcionarios si es necesario para mejorar la calidad de servicio en su área de trabajo. Se ha observado que el 45% señala que la experiencia en este centro de trabajo es regular representado 81 la opinión de los funcionarios. Asimismo, un 6% afirman que la experiencia de los funcionarios es pésima.

Las habilidades y competencias laborales de los funcionarios si es necesario para mejorar la calidad de servicio en su área de trabajo. Se obtuvo que el 36% señala que las habilidades y competencias laborales en esta institución es regular representado 65 la opinión de los funcionarios. De otra parte, se observa que un 9% afirman que las habilidades y competencias laborales es pésima.

Las actitudes de los jefes inmediatos es necesario mejorar la calidad de servicios. En este aspecto, los resultados muestran que el 45% señala que las actitudes de los jefes inmediato en la municipalidad Provincial de Leoncio Prado son regular, representado 81 la opinión de los funcionarios. Y un 6% consideran que la calidad de servicio es pésima.

Tabla 1.

Correlación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicios públicos en la municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2018.

Correlaciones		Gestión del talento humano	Calidad de servicios públicos
Gestión del talento humano	Correlación de Spearman	1,000	,969**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	180	180
Calidad de servicios públicos	Correlación de Spearman	,969**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	180	282

Fuente: Elaboración propia.

La correlación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicios públicos el valor de 0.969, lo que indica una correlación positiva muy alta. Sin embargo la significancia bilateral (P-Valor), el valor de la probabilidad indica que la correlación es significativa (P-Valor < 0,001), se contrasta que si existe relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicios públicos en la municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

Tabla 2.

Correlación entre el conocimiento y la calidad de servicios públicos en la municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2018.

Correlaciones		Conocimiento	Calidad de servicios públicos
Conocimiento	Correlación de Spearman	1,000	,902**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	180	180
Calidad de servicios públicos	Correlación de Spearman	,902**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	180	282

Fuente: Elaboración propia.

La correlación entre el conocimiento y la calidad de servicios públicos el valor de 0,902, lo que indica una correlación positiva muy alta. Sin embargo la significancia bilateral (P-Valor), el valor de la probabilidad indica que la correlación es significativa (P-Valor < 0,001), lo que indica que si existe relación entre el conocimiento de los funcionarios y la calidad de servicios públicos en la municipalidad Provincial de Leoncio Prado (Tabla 2).

Tabla 3.

Correlación entre las habilidades y la calidad de servicios públicos en la municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2018.

Correlaciones		Habilidades	Calidad de servicios públicos
Habilidades	Correlación de Spearman	1,000	,900**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	180	180
Calidad de servicios públicos	Correlación de Spearman	,900**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	180	282

Fuente: Elaboración propia.

La correlación entre las habilidades y la calidad de servicios públicos el valor de 0,900, lo que indica una correlación positiva alta. Sin embargo la significancia bilateral (P-Valor), el valor de la probabilidad indica que la correlación es significativa (P-Valor < 0,001), lo que indica que si existe relación entre las habilidades de los funcionarios y la calidad de servicios públicos en la municipalidad Provincial de Leoncio Prado (Tabla 3).

Tabla 4.

Correlación entre las actitudes y la calidad de servicios públicos en la municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2018.

Correlaciones		Actitudes	Calidad de servicios públicos
Actitudes	Correlación de Spearman	1,000	,792**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	180	180
Calidad de servicios públicos	Correlación de Spearman	,792**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	180	282

Fuente: Elaboración propia.

La correlación entre las actitudes y la calidad de servicios públicos el valor de 0,792, lo que indica una correlación positiva alta. Sin embargo la significancia bilateral (P-Valor), el valor de la probabilidad indica que la correlación es significativa (P-Valor < 0,001), lo que indica que si existe relación entre las actitudes de los funcionarios y la calidad de servicios públicos en la municipalidad Provincial de Leoncio Prado (Tabla 4).

DISCUSIÓN

Según Chiavenato (2009) en su libro gestión del talento humano define como el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos incluidos, reclutamiento, selección, capacitación y evaluación de desempeño. La gestión del talento humano en la actualidad es un recurso importante

que permite mejorar los diferentes procesos que lleva a cabo la institución y también realiza el mejoramiento de la calidad de los servicios públicos de los funcionarios que cumple sus obligaciones en su puesto de trabajo.

Con respecto a los estudios de Rivera (2015), indica que en la institución existe una relación directa y positiva entre el desarrollo del capital humano al 70.31% con la calidad de servicios públicos en la municipalidad Distrital de Amarilis. Aunque esta investigación trata el desarrollo del capital humano, se refiere que se relaciona en parte a la gestión del talento humano, entonces si existe concordancia debido a que se relaciona significativamente con la calidad de servicios públicos.

El estudio de Quispe (2014), señala que existe ineficiencias del personal responsables, que se refleja en un deterioro de la calidad de los servicios brindados al público, causando el malestar de los ciudadanos al no recibir oportunamente respuesta ante una solicitud o requerimiento presentado, también debido al bajo nivel de honestidad y amabilidad, la poca competencia e incomprensión de los trabajadores, en el sentido coincide con el autor que el conocimiento de los funcionarios públicos en la municipalidad Provincial de Leoncio Prado.

Respecto a las investigaciones realizadas por Castillo (2016), concluye que, si existe una relación significativa, entre la gestión del cambio y la competitividad de los servicios públicos de la municipalidad Provincial de Ambo el 54% de los encuestados manifiesta que la gestión del cambio es regular y el 7% indica que es pésimo, esto les da un indicador de una gestión en desarrollo.

Los resultados de la investigación coinciden con el autor, en el sentido que la gestión del talento humano se relaciona significativamente con la calidad de servicios públicos que brinda en la municipalidad Provincial de Leoncio Prado luego de someterse al coeficiente de Spearman arrojó un valor de 0.969, lo que indica que existe una correlación positiva muy alta, entre la gestión del talento humano y la calidad de servicios públicos.

Por otra parte, menciona que el conocimiento, habilidades y actitudes se relacionan con la competitividad de los servicios públicos de la municipalidad Provincial de Ambo, responden y trabajan con actitudes positivas satisfaciendo las necesidades de los usuarios, se coincide con el autor que el conocimiento, habilidades y actitudes de los funcionarios si existe correlación directa con la calidad de servicios públicos en la municipalidad Provincial de Leoncio Prado, luego de someterse a la correlación de Spearman.

CONCLUSIONES

Se determinó que la gestión del talento humano se relaciona significativamente con la calidad de servicio público, luego de someterse al coeficiente de Spearman arrojó un valor de 0.969, lo que indica que sí existe una correlación positiva muy alta entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio público.

Se determinó que el conocimiento de los funcionarios en la municipalidad Provincial de Leoncio Prado, nos permite demostrar a través del coeficiente de Spearman arrojó un valor de 0.902, lo que se contrasta que existe una correlación positiva muy alta entre el conocimiento y la calidad de servicio público.

Se confirmó que las habilidades de los funcionarios en la municipalidad Provincial de Leoncio Prado, nos permite demostrar a través del coeficiente de Spearman arrojó un valor de 0.900, lo que demuestra que sí existe una correlación positiva alta, entre las habilidades y la calidad de servicio público.

Se estableció que las actitudes de los funcionarios en la municipalidad Provincial de Leoncio Prado, nos permite demostrar a través del coeficiente de Spearman arrojó un valor de 0.792, lo que manifiesta que, si existe una correlación positiva alta, entre las actitudes y la calidad de servicio público.

BIBLIOGRAFIA

- Astudillo N. E., Ortiz M. (2016). *La tecnología en la gestión del talento humano en las instituciones públicas del Ecuador*. Ecuador.
- Asencios, C. (2017). *Gestión del talento humano y desempeño laboral en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima, 2016*. Tesis de maestro en gestión pública. Universidad Cesar Vallejo. Perú.
- Casermeyro G. (2009). *La Calidad en los Servicios Públicos*. Secretaria General de la Gobernación de Salta: Argentina.
- Castillo, M. (2016). *La gestión del cambio y la competitividad de servicios públicos en la municipalidad Provincial de Ambo, 2014*. Tesis de maestría en gestión pública. Universidad de Huánuco. Perú.
- Chiavenato I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Edición Me Graw Hill. Séptima Edición.
- Chiavenato I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. Edición Me Graw Hill. Tercera Edición.
- Quispe, D. (2014), *Administración de Recursos Humanos y Calidad del Servicio al Público en la Municipalidad Distrital de Cachicadan*. Tesis en Administración. Universidad Nacional de Trujillo. Huamachuco.
- Morales, C. y Tarazona, D. (2015), *Gestión Administrativa y Calidad de Servicios en la Municipalidad Distrital de Churubamba*, tesis en Administración. Universidad Nacional Hermilio Valdizán; Huánuco. Perú.
- Pilar J. (2008). *La Nueva Gestión del Talento: construyendo compromiso*. PEARSON. España.
- Quispe, D. (2014), *Administración de Recursos Humanos y Calidad del Servicio al Público en la Municipalidad Distrital de Cachicadan*. Tesis en Administración. Universidad Nacional de Trujillo. Huamachuco.
- Quintana García, C. (2006). *Gestión del conocimiento y calidad total*. Edición Días de Santo, Madrid. España.
- Rivera, S. (2015), *Desarrollo del Capital Humano y la Calidad de Servicios Públicos de la Municipalidad Distrital de Amarilis*. Tesis de maestro en Gestión Pública para el Desarrollo Social. Huánuco. Perú.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2005). *Administración*. Octava Edición. Pearson Educación. México.
- Rodríguez (2009). *Gestión del talento humano*. <http://thgestionth.blogspot.pe/2015/10/dimensiones-de-la-gestion-del-talento.html>
- Valeriano L. (2012). *Gestión en el Tercer Milenio*, Rev. De Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, UNMSM.