



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Gestión de talento humano y la calidad de servicio en la
Municipalidad Distrital de Chimban**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:

Salazar Saldívar, José Anner (ORCID 0000-0003-4904-9828)

ASESOR:

Dra. Heredia Llatas, Flor Delicia (ORCID: 0000-0001-6260-9960)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

Chiclayo – Perú

2020

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación lo dedico con mucho amor y cariño a una de las mujeres más admirables mi madre, Santos Saldívar Sánchez, por todo su sacrificio y esfuerzo, por su apoyo para poder llegar hasta donde estoy.

A mi tío José Santos Quintos Vílchez, por todo el apoyo recibido, por el cariño, por la comprensión y por todos los consejos que me ayudaron a ser mejor profesional, también agradezco a mi tía Gloria Muñoz Orrillo, quien siempre me brindo un hogar, una familia y por todo el aprecio y consideración conmigo.

A mi familia por ser siempre los que están pendientes de mis logros, ya que gracias a sus consejos y sus motivaciones me inspiran para poder superarme cada día más, y con eso poder luchar para que la vida nos depara un futuro mejor.

A mis amigos, compañeros y vecinos ya que sin esperar nada a cambio compartieron conmigo sus conocimientos, alegrías y tristezas, y a todas las personas que durante esta etapa de formación personal estuvieron a mi lado apoyándome y lograron que este sueño se haga realidad.

José.

Agradecimiento

Gracias a Dios por permitirme llegar hasta donde estoy, por proteger y cuidar siempre de mi familia, por todas las bendiciones recibidas.

Gracias a mi madre, a mis hermanos, mi familia por todo el apoyo, por cada consejo ya que siempre me motivan a ser mejor.

Gracias a mis compañeros de maestría por cada experiencia compartida, por cada palabra de aliento en los momentos difíciles de la Universidad.

Gracias a mis amigos quienes me apoyaron y me inspiraron para poder alcanzar una meta más en mi formación profesional.

José.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimientos.....	17
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN.....	24
VI. CONCLUSIONES.....	30
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS.....	41

Índice de tablas

Tabla 1. Servidores públicos de la Municipalidad de Chimban.....	16
Tabla 2. Calificación de la Gestión del talento humano	19
Tabla 3. Nivel de la calidad del servicio.....	19
Tabla 4. Prueba de normalidad de las variables.....	20
Tabla 5. Relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio....	20
Tabla 6. Relación entre el proceso de selección de personal y la calidad del servicio.	21
Tabla 7. Relación entre el plan de capacitación y la calidad del servicio.	22
Tabla 8. Relación entre la evaluación personal y la calidad del servicio.....	23
Tabla 9. Matriz de operacionalización de variables.	41
Tabla 10. Población del Distrito de Chimba.....	41
Tabla 11. Calificación del proceso de selección de personal.....	59
Tabla 12. Calificación del plan de capacitación	59
Tabla 13. Calificación de la evaluación personal.....	60
Tabla 14. Calificación de elementos tangibles.....	60
Tabla 15. Calificación de confiabilidad.	61
Tabla 16. Calificación de empatía	61
Tabla 17. Calificación de seguridad	62
Tabla 18. Calificación de capacidad de respuesta	62

Índice de figuras

Figura 1. Ecuación para calcular la muestra	49
Figura 2. Alfa de Cronbach de la variable gestión de talento humano.....	56
Figura 3. Alfa de Cronbach de la variable calidad de servicio.	57

Resumen

La presente investigación tiene por objetivo determinar la relación que existe entre la gestión de talento humano y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Chimban, 2020, el estudio presentó un tipo de investigación básica, cuantitativa, correlacional y un diseño no experimental, se consideró como población a los 35 colaboradores de la municipalidad y a los pobladores entre los rangos de edad de 20 a 54 años, contando de una cantidad de 3097 usuarios, estableciendo para la primera muestra un muestreo no probabilísticos censal representada por los 35 colaboradores, mientras que para la segunda muestra se presentó un muestreo probabilístico aleatorio simple determinando una cantidad de 196 usuarios, el instrumento utilizado fue el cuestionario, obteniéndose como resultados que la gestión de talento humano fue calificada como regular por los colaboradores, mientras que la calidad de servicio fue calificada como regular bajo la percepción de los usuarios, además, se obtuvo que la gestión de talento humano presenta una relación significativa con la calidad de servicio, determinando un nivel de significancia equivalente a $p=0.000$ que es menor a $p<0.05$, demostrando que la gestión de talento humano se alinea a mejorar la calidad de servicio que se ofrece a los usuarios.

Palabras clave: Calidad de servicio, gestión de talento humano, municipalidad, satisfacción, usuarios.

Abstract

The objective of this research is to determine the relationship that exists between human talent management and the quality of service of the District Municipality of Chimban, 2020, the study presented a type of basic, quantitative, correlational research and a non-experimental design. It considered as population the 35 collaborators of the municipality and the residents between the age ranges of 20 to 54 years, counting on a number of 3097 users, establishing for the first sample a non-probabilistic census sample represented by the 35 collaborators, while for the second sample, a simple random probability sampling was presented, determining a number of 196 users, the instrument used was the questionnaire, obtaining as results that the management of human talent was rated as regular by the collaborators, while the quality of service was rated as regular under the perception of users, in addition, it was obtained that human talent management presents a significant relationship with the quality of service, determining a level of significance equivalent to $p = 0.000$ that is less than $p < 0.05$, demonstrating that human talent management is aligned to improve the quality of service offered to users.

Keywords: Human talent management, municipality, quality of service, satisfaction, users.

I. INTRODUCCIÓN

En este mundo globalizado, las entidades públicas buscan constantemente herramientas que les permitan una adecuada planificación de la gestión de su talento humano y que por medio de ello se ofrezca continuamente un producto o servicio de calidad, sin embargo, muchas de estas entidades presentan problemáticas en su gestión debido a que no cuentan con el conocimiento adecuado para hacer uso oportuno de las herramientas que plantea dificultando de esta forma el prestar un servicio de calidad.

En Barranquilla, Colombia, las empresas públicas, presentan problemas con la productividad de los colaboradores, lo que ocasiona que los servicios no lleguen a los usuarios lo que genera insatisfacción, en la que establecen que existe la necesidad de priorizar la administración del talento humano para que mediante ello generen ventajas competitivas sobre sus competencias y fortalecer directamente la atención a los usuarios (Trujillo et al., 2018).

La calidad de servicio en las entidades estatales en Grecia se ha visto afectado por el inadecuado desempeño de los colaboradores de los municipios para prestar un servicio de calidad, pues las prácticas de calidad impuestas por la entidad no están influenciando en el comportamiento del trabajador generando que no se sientan comprometidos en la atención a los usuarios (Psomas et al., 2017).

Los gobiernos municipales de Carolina del Norte y Colorado – EE. UU. frente a los cambios políticos se han visto implicados en desafíos económicos relacionados con la fuerza laboral de sus colaboradores, pues al generarse la ausencia de personal las entidades se vieron obligadas a reclutar a nuevas personas en un tiempo mínimo, conllevando a que el proceso no sea el adecuado y que el servicio a los ciudadanos no sea de calidad (Jacobson y Sowa, 2017)

Las entidades del estado presentan desafíos para adaptarse a un mundo tecnológico, donde los diferentes cambios en sus procesos de electrónicos ha generado que las plataformas virtuales para la ciudadanía no ofrezcan un servicio de calidad, es por ello que se presenta la necesidad que los gobiernos estatales analicen la preferencias de los usuarios y crear plataformas virtuales amenas y estratégicas capaz de mejorar el servicio al pueblo, generando el aumento de la satisfacción de los destinatarios (Sá, Rocha y Pérez, 2016); en Gilan – Irán, las municipalidades frente al desarrollo acelerado, tecnológico y competitivo de su

provincia ha ocasionado que el desempeño organizacional de las entidades se vean afectados, repercutiendo en la atención a las nuevas necesidades de la ciudadanía, pues los colaboradores no cuentan con las herramientas necesarias para agilizar los procesos y no se encuentran capacitados para el uso de las herramientas tecnológicas (Chegini, Chinari y Moghadam, 2016).

En la municipalidad provincial de Huánuco, los colaboradores no orientan su accionar a ofrecer un servicio adecuado a los ciudadanos, pues no muestran disposición y voluntad para apoyar en las necesidades o dudas que presente el usuario, asimismo la capacidad de respuesta que ellos tiene para atender es lenta afectando directamente la satisfacción del ciudadano (Galeano, 2019).

En la Municipalidad de Piura se muestra que los ciudadanos se encuentran insatisfechos con la atención percibida, a causa de que los trabajadores se resisten a los cambios generados por la Ley del Servicio Civil, ocasionando que el ambiente laboral se haya tornado denso y repercuta en la atención, resaltando que no es fácil cambiar las ideas del colaborador (Cabanillas, 2018), mientras que en la Municipalidad Provincial de Ica, tanto los colaboradores como los ciudadanos se quejan de la gestión municipal que vienen desarrollando, donde los trabajadores enfatizan con contar con herramientas que les permitan desarrollar sus actividades con mayor eficiencia, mientras que los usuarios indican que la calidad de servicio brindado es pésimo, pues existe lentitud en los procedimientos administrativos y el trato ofrecido no es amable (Perales, 2018),

En la Municipalidad Distrital de Amarilis, los colaboradores presentan un bajo enfoque de competencias, el proceso de selección del personal no es el adecuado ocasionando que no se dispongan en las áreas de atención al usuario con personas idóneas para el puesto, ocasionado que el servicio de atención que oferta la entidad no cubra las expectativas de los ciudadanos (Miraval, 2016).

La Municipalidad distrital de Chimban (2020), no es ajena a las problemáticas antes detalladas pues el nivel de calidad de sus servicios se ha visto afectado por la inadecuada planificación de sus recursos, en los que se tiene el desarrollo inoportuno de sus funciones lo que genera insatisfacción al momento de que los usuarios reciben el servicio, debilitamiento en la asertividad para la toma de decisiones ya que los resultados obtenidos por los colaboradores no suelen ser evaluados ni medidas, es por ello que el estudio pretende que se dé respuesta a la

siguiente pregunta: ¿Existe relación significativa entre la gestión de talento humano y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Chimban?

Esta investigación presenta una justificación teórica porque ofrece un marco de trabajo en el que se realiza un análisis de la gestión del talento humano y de la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Chimban, en la que este análisis determinará la relación que existe entre ambas variables y poder determinar si la gestión de talento humano influye positivamente en la calidad de servicio que se ofrece al usuario, asimismo, se justifica socialmente porque el estudio permitirá dar a conocer a la entidad su actual gestión organizacional y fortalecerla, puesto que la investigación brindará conocimiento de la forma en que los colaboradores deben manejar las actividades contemplando calidad en el servicio que se presta a los usuarios internos y externos de la entidad.

Para lo cual se planteó como objetivo general: Determinar la relación que existe entre la gestión de talento humano y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Chimban, 2020 y como objetivos específicos: a) Analizar la relación que existe entre el proceso de selección de personal y la calidad de servicio de la MDCH b) Identificar la relación que existe entre el plan de capacitación y la calidad de servicio de la MDCH c) Estimar la relación que existe entre la evaluación del personal y la calidad de servicio de la MDCH, por otro lado, se tiene como hipótesis: La gestión de talento humano se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la MDCH.

II. MARCO TEÓRICO

Zohreh y Nour (2017), en su artículo científico, plantean como objetivo principal hacer una investigación del impacto que genera la gestión del talento humano sobre la retención de recursos humanos municipio Zahedan, el estudio fue descriptivo con relación y la población lo constituyeron 100 colaboradores del municipio, a las que se les aplicó cuestionarios de gestión de talento y de retención de recursos humanos, arrojando como resultados que la gestión de talento humano presenta una influencia positiva en la retención de los colaboradores ayudando a que se potencialicen sus capacidades, sean más responsables y ofrezcan a la ciudadanía un servicio con mejor calidad.

Irtaimeh, Al-Azzam y Khaddam (2016), en su artículo científico plantean por objetivo realizar un análisis del uso de las estrategias de gestión de talento humano y de la calidad de servicio por medio de la herramienta del ServQual relacionado a la satisfacción de los beneficiarios en el estado de salud de Jordania, para este estudio se aplicó un cuestionario a 189 usuarios de los que se pudo obtener como hallazgos relevantes el 71% se encuentra insatisfecho con la calidad de servicio que la entidad les brinda, el 57% señaló que la entidad no aplica adecuadamente las estrategias de gestión, por otro lado, se pudo establecer que las variables de estudio presentan una correlación significativa, es decir que si se aplican estrategias adecuadas de gestión de talento humano se podrá potenciar la calidad de servicio al usuario, el puntaje estadístico de significancia de $P < 0.05$.

Sibusiso (2017), en su tesis de maestría de la Universidad de Sudáfrica planteó por objetivo explorar si la gestión del talento humano y la gestión del conocimiento influencia positivamente en la retención del personal en el servicio público de los municipios de Sudáfrica, se utilizaron documentos y entrevistas a 7 gerentes superiores y 6 gerentes intermedios, arrojando como resultados el servicio público sudafricano presenta una alta rotación de personal y grandes dificultades en su retención, causando la pérdida de colaboradores y ausencia de conocimiento institucional, además se obtuvo que la gestión de talento humano tiene gran influencia en la retención de colaboradores, indicando que si se plantean las estrategias necesarias enfocados en potencializar las capacidades del trabajador y se influencia en su motivación y querrán seguir perteneciendo a los municipios.

Dzansi, Chipunza y Dzansi (2016) en su artículo científico establecieron por objetivo general conocer la relación existente entre la gestión de los recursos humanos y motivación de los colaboradores en los municipios de Sudáfrica, este estudio nace del problema que presentan las entidades municipales para ofrecer un servicio adecuado a la ciudadanía, por medio de un cuestionario aplicado a los trabajadores, se obtuvo que existe una correlación positiva entre las prácticas percibidas de gestión de recursos humanos y la motivación de los trabajadores de los municipios con un puntaje de significancia de 0.05 y 0.01, señalando que si se establecen prácticas justas de gestión de recursos humanos entonces se promoverán la motivación y compromiso del colaborador lo que reflejará un buen desempeño y ofertar un servicio de calidad al usuario.

Safari y Mollaei (2016), en su artículo científico establecen como propósito conocer el impacto de la gestión del talento humano en el emprendimiento de la sede de la organización de bienestar del Estado de Teherán – Irán, cómo la investigación presentó un método cuantitativo descriptivo, donde la muestra estadística estuvo conformada por 261 colaboradores, a los que se les aplicó un cuestionario de gestión de talento planteado por Barabadí (2011), permitiendo obtener como resultados qué aplicando un modelo de gestión de talento humano compuesto por 4 componentes de gestión ayuda aquel emprendimiento del colaborador se fortalezca, determinando de esta manera un impacto significativo positivo de la gestión en el emprendimiento organizacional, el que se verá reflejado en el compromiso del colaborador por brindar un mejor servicio a los ciudadanos.

Corrado (2016), en su artículo científico establece un estudio que los municipios Italianos referente a la calidad de servicio que estos ofertan y la rentabilidad que genera si se oferta un servicio de calidad, para la muestra de estudio se consideraron 118 municipios italianos de los que se pudo determinar que existe ineficiencia en el servicio al usuario representado por el 79%, dónde están encausadas por el bajo rendimiento del colaborador y la escasa inversión en capacitación a los colaboradores para ofertar un servicio de calidad, es así que el estudio plantea un análisis para identificar el puntaje de eficiencia de los trabajadores al momento de atender al ciudadano, asimismo, se obtuvo como resultados que si se invierte en brindar conocimientos intelectuales y tácticos a los

colaboradores el servicio que ofertarán los municipios estarán alineados a la calidad.

Flores (2017), en su artículo científico de postgrado plantea por objetivo general realizar un análisis de la incidencia de la gestión de talento humano en la calidad de servicio de una empresa de transportes, planteando un estudio con enfoque cuantitativo de diseño no experimental de corte longitudinal, considerando una muestra de 16 gerentes, a quienes se les aplicó un cuestionario de lo que se obtuvo por resultados que las variables de estudio presentan una correlación significativa con un puntaje de Pearson de 0.522, señalando que al aplicarse estrategias de gestión de talento humano influenciará positivamente en que los gerentes en conjunto con su equipo de trabajo oferten un servicio de calidad a los usuarios.

Herrera, Martínez y Zaldívar (2017), en su investigación de maestría, establece por objetivo general plantear un modelo de gestión de talento humano teniendo como herramienta para que se optimice el desempeño laboral y el desarrollo organizacional en un municipio de Soyapango, el estudio fue descriptivo y el diseño fue no experimental, donde se planteó como técnica a la encuesta y se consideró una muestra de 56 colaboradores, obteniendo de esta manera como resultado que el 80% no se encuentran comprometidos con el desarrollo de sus funciones, el 76% no está alineado a los objetivos de la entidad, asimismo se identificó que la entidad no realiza capacitaciones continuas a su personal lo que genera que sus habilidades y conocimientos técnicos presenten un nivel bajo y que estos no sean necesarios y oportunos para el desarrollo efectivo de las actividades retrasando de esta forma su productividad y afectando directamente al servicio que ofrece a los usuarios del municipio.

Ortiz (2017), en su investigación de maestría plantea por objetivo general realizar un análisis de la relación existente entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de una gerencia tributaria de Santa María, el estudio presento un diseño correlacional – no experimental, en la que se consideró una muestra de 232 usuarios, a los que se les aplicó un cuestionario basado en la herramienta del Servqual y otro para analizar la satisfacción, lo que arrojó como resultados que el 86% de los usuarios presentaron una satisfacción moderada y el 52% indicó que la calidad de servicio percibido es bajo, por otro lado se obtuvo que

existe relación significativa entre ambas variables de estudio denotado por un grado de correlación de 0.868, indicando que la calidad prestada por la entidad es medida en función de los que los usuarios perciben el servicio.

Caycay (2018), en su investigación de maestría de la Universidad Nacional José Faustino Carrión, establece por objetivo analizar la relación que existe entre el grado de satisfacción y la calidad de atención de servicio que perciben los usuarios del Hospital Regional de Huacho, se plantó un enfoque cuantitativo – correlacional, considerando a una muestra de 135 usuarios, se hizo uso del cuestionario por medio del Servqual, determinando que el 96.24% de los usuarios se muestran insatisfechos frente a la capacidad de respuesta para atenderlos, el 81% se mostraron insatisfechos frente a los aspectos tangibles, el 72,91% se encontró insatisfecho en lo que respecta la fiabilidad, denotando que la calidad de servicio ofertado por el establecimiento es bajo, además se obtuvo que existe una relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario con un coeficiente de Rho de Sperman de 0.691.

López (2018), en su artículo científico, planteó como objetivo general determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio público en la provincia de Leoncio Prado, donde para conseguir la información se hizo uso de dos cuestionarios, en la que un cuestionario fue dirigido a los colaboradores de la municipalidad (180 trabajadores), mientras que el otro fue dirigido a los usuarios (580 usuarios), permitiendo tener como resultados que el 54% de los ciudadanos indicaron que la calidad de servicio no es la adecuada, mientras que el 71% de los colaboradores hizo referencia de que la gestión de talento humano en la entidad es deficiente, además se estableció que la gestión de talento humano y la calidad de servicio presentan un nivel de correlación alto denotado en un puntaje de $r=0.969$.

Cachique (2018), en su tesis de maestría, establece por objetivo general identificar el grado de relación que existe entre la gestión de talento humano y la atención al usuario que ofrecen los colaboradores de la municipalidad provincial de San Martín, el estudio según el fin que persigue fue básico, tuvo un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental correlacional, la muestra estuvo constituida por 43 colaboradores administrativos y se hizo uso de la técnica de la encuesta, obteniéndose como resultados qué nivel de la gestión de talento humano a base de

la percepción de los colaboradores presentó un nivel regular determinado por el 54%, asimismo se tuvo que el nivel de atención al usuario que prestan los colaboradores de la municipalidad también fue regular representado por el 53%, por otro lado, se indica que la gestión del talento humano influye positivamente en la atención al usuario pues presentan 1º de correlación significativo de $p=0.000<0.05$ (bilateral).

Cabrera (2017), en su tesis de maestría, estableció por objetivo general determinar el grado de relación existente entre la gestión del talento humano y el servicio de atención de la municipalidad de Yarowilca, la investigación fue cuantitativa - no experimental – correlacional, la muestra de estudio estuvo conformada por 58 usuarios a quienes le fueron aplicados cuestionarios y entrevistas permitiendo obtener que la gestión del talento humano en base a la perspectiva del usuario es mala y el servicio de atención que brinda la entidad también fue calificada como mala, Por otro lado se pudo establecer que existe una relación alta positiva entre las variables de estudio indicando un coeficiente de correlación de 0.798.

Carrascal (2018), en su estudio de maestría busca contribuir al mejoramiento de los procesos relacionados con el capital humano, sistemas de información y gestión por resultados de la escuela de posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca entre los años 2014 al 2015, la investigación presentó un tipo hipotético deductivo y analítico, la muestra la conformaron 123 personas de los cuales fueron docentes personal administrativo y estudiantes, lo que ayuda a que se obtenga como resultados que los procesos presentan deficiencias, puesto que la capacitación e incentivos no se realiza adecuadamente afectando así el desempeño del capital humano, también se mostró que los sistemas de información son deficientes causando problemas para ofrecer un adecuado servicio.

Por otro lado es de gran importancia que se conozca la definición de las variables estudio, por ende para que se dé un soporte a la investigación se detalla la teoría de cada variable con autores que hacen referencia al tema siendo así que se tiene que la gestión de talento humano viene a ser de gran importancia y prioridad para que una empresa se desarrolle y crezca, de tal forma que permita a los colaboradores que aumenten su eficiencia y eficacia para el desenvolvimiento

de sus funciones que estén alineadas al cumplimiento de los objetivos de la organización (Chiavenato, 2017)

La gestión del talento humano se encuentra representada por prácticas y políticas que plantea una empresa con el propósito de que se puedan manejar los temas que se relacionen con los colaboradores partiendo desde el proceso de reclutamiento, la capacitación del personal, la evaluación y el seguimiento de ellos el que se respete la ética y el trato adecuado a los trabajadores de una institución (Mambo, 2017, p.27)

Asimismo, la gestión de talento humano es un proceso que actúa de forma sistemática para el fortalecimiento desarrollo e implementación de un plan de acción que tenga por finalidad mejorar las capacidades de los colaboradores de una empresa y potencializar la dirección de la organización por medio de estrategias que se pueden implementar al momento de seleccionar al personal y asignarles las herramientas y tecnologías necesarias para que puedan desempeñar sus actividades y funciones acorde a las establecidas por la institución (Van, 2016).

Por otro lado, se considera que la gestión de talento humano está representada por el conglomerado de actividades y acciones que se encuentren alineadas al desarrollo a la retención y a la organización de los colaboradores de una empresa (Meyer y Kruger, 2018), la gestión de talento humano enfatiza a la serie de decisiones que son consideradas para que los colaboradores de una entidad sean mucho más eficientes y eficaces (Adamsen y Swales, 2019).

La importancia de la gestión de talento humano radica en generar un mejor clima laboral, en el que se propicie la motivación a los colaboradores y se potencialice el compromiso y la productividad, pues esta gestión identifica las necesidades que presentan los trabajadores y plantean que por medio de la capacitación estos hagan frente a esas falencias, predominando el bienestar del colaborador y su desarrollo continuo (Buckley, 2017).

Cabe recalcar, que la gestión de talento humano es importante en una organización municipal, pues permite que se analice y evalúen las habilidades de los colaboradores y poder conocer la manera en cómo ellos se desenvuelven en las distintas áreas a las que están asignados, para que por medio de la información que se adquiera la municipalidad pueda plantear estrategias que permitan que sus

colaboradores sean mucho más competitivos, reflejado en la productividad y eficiencia de sus actividades (Kalinina y Valebnikova, 2018) .

La gestión de talento humano es la función principal que genera que los colaboradores de una empresa sean mucho más eficaces en el desenvolvimiento de sus funciones, permitiendo que estos se encuentren alineados a los objetivos empresariales y de igual manera se alcancen los objetivos individuales de cada colaborador (Masadeh, 2018).

La gestión del talento humano ayuda a que una empresa pueda llegar a cumplir sus objetivos, su misión y visión de forma eficiente propiciando la competitividad de la organización en el mercado, asimismo, la gestión de talento humano mantiene un personal motivado generando que este logre su autorrealización en un ambiente de calidad propicio y adecuado para las actividades que se desenvuelvan en su área (Jericó, 2017).

El papel principal que cumple la gestión de talento humano se refleja en el logro de empresa exitosa por medio de la participación y desenvolvimiento de sus colaboradores, pues esta gestión permite transformar a los trabajadores en verdadero talento, iniciando desde el mejoramiento de su capacidad intelectual hasta el fortalecer la capacidad técnica de las personas que laboran en una organización (Chiavenato, 2015).

Cabe establecer que existen tres dimensiones principales referente a la gestión de talento humano señaladas por Chiavenato (2020), la selección, capacitación y evaluación del personal, las mismas que son detalladas a continuación:

Dimensión selección de personal, esta dimensión es de gran soporte al momento de elegir una persona para que desarrolle ciertas actividades o funciones dentro de una organización pues permite que se realice un filtro adecuado y así se llegue a seleccionar a la persona más idónea que cubra las características necesarias para el puesto, para que de esta manera la empresa cuenta con la persona adecuada para realizar con facilidad las metas y objetivos planteados (Chiavenato, 2020, p.42).

Es gran necesidad que toda organización cuente con colaboradores talentosos, pues de ellos depende la competitividad empresarial de la entidad, donde para conseguir a las personas adecuadas para cada puesto, lo cual es un

requerimiento que las instituciones apliquen estrategias de reclutamiento (Cuestas, 2018).

Dimensión capacitación del personal, ésta se refleja en el proceso de educar a las personas referente a las actividades que va a desempeñar, la información que se le otorgue será impartido de forma organizada y sistemática, permitiendo que éstas adquieran los conocimientos, las habilidades y las competencias adecuadas para que realicen efectivamente las funciones asignadas y puedan ofrecer un servicio de calidad a los usuarios (Chiavenato, 2020, p.59).

La dimensión evaluación del personal, enfatiza en hacer un análisis y valorar las actitudes y actividades realizadas por cada colaborador, donde por medio de ello se puede determinar si el trabajador está cumpliendo o no con las metas establecidas y si está llegando a obtener los resultados esperados por la organización, además, este proceso ayuda a que se identifique las cualidades del colaborador y a identificar el nivel de contribución que este brinda a la empresa (Chiavenato, 2020, p.71).

Por otro lado; se tiene que la evaluación del personal es un proceso dinámico que permite conocer diferentes problemas presentes en el desenvolvimiento del colaborador para sus funciones, estas pueden ser la ausencia de motivación, el deficiente entrenamiento y adiestramiento, el bajo nivel de compromiso, para que en base a esas problemáticas identificadas se establezca medidas de solución (Luna, 2017).

En lo que respecta a la variable calidad del servicio, esta es definida como el análisis de las expectativas que presenta una persona frente a un bien o servicio y de la percepción de estas, donde el usuario califica al proceso llevado para cubrir su necesidad (Akhtari, Moreira y Trucco, 2017).

La calidad de servicio presenta una serie de procesos que se encuentren alineados a obtener un resultado final óptima, pues la calidad toma en cuenta la manera en la que se presta un servicio ya que esta acción engloba un conjunto de apreciaciones por parte del usuario, es por ello, que tanto el personal que oferta el servicio debe conocer este proceso de inicio a fin con el único objetivo de cubrir las necesidades del usuario (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 2004).

La calidad del servicio es entendida al proceso de evaluación de la percepción frente a los atributos que presente un servicio incluyendo las

expectativas que un usuario presenta antes de recibir el servicio, para este análisis se cuenta dos escalas principales el SERVPERF y el SERVQUAL, herramientas que presentan las mismas dimensiones con la única diferencia de que en una se hace consideración a las expectativas, teniéndose como dimensiones a la capacidad de respuesta, empatía y fiabilidad que se ajustan a los propósitos de una investigación (López P. , 2016).

La calidad del servicio ofertado por las entidades públicas presenta un proceso de forma continua que se alinea a fortalecer el desempeño de la administración de una entidad donde éste se adapte constantemente a las necesidades requeridas por los ciudadanos, donde se identifiquen los problemas y se gestione soluciones para que el servicio ofertado intervenga la participación del pueblo y se plantee nuevas decisiones para mejorar la atención al usuario (Casermeiro, 2019).

La calidad de servicio es uno de los factores determinantes que se oferta al ciudadano, pues el que una entidad pública cuente con una gestión de calidad impactará positivamente en la satisfacción del ciudadano, por lo que la calidad va a depender de la manera en cómo se atiende a las necesidades del pueblo por medio del uso eficiente de los recursos públicos y la tensión ofertada al usuario (Devoto, 2016), además en las entidades estatales la calidad de servicio viene a ser una exigencia establecida por el Gobierno peruano pues la finalidad de contar con instituciones públicas es que se plantee propuestas de mejora para las necesidades de la población y que se presten en todos los ámbitos un servicio adecuado, fiable, transparente y participativo (Pérez, 2016).

La calidad de servicio dentro de un sector público se encuentra acorde al nivel de conformidad que el usuario desea recibir frente al servicio que la entidad le ofrezca, es decir que el ciudadano presenta expectativas acorde a ese servicio, es por ello, que se establece que la calidad en los servicios públicos determina el grado de conformidad que un ciudadano percibe ante un servicio ofertado, en otras palabras, hablar de calidad en una entidad pública es enfatizar resultados de calidad (SGP/PCM, 2019).

Las definiciones de calidad de servicio implican que su evaluación se basa en medición, percepciones de clientes / usuarios y adaptación de las operaciones internas a las percepciones (Mbassi, Mbarga y Ndeme, 2019); se indica que las

expectativas de los usuarios nunca son estáticas, por lo que es muy importante garantizar la calidad de la gestión mantener contacto con la población, revelar las expectativas y difundirlas dentro de una organización (Pikturnaite, 2018).

La calidad en la gestión pública es considerada como el medio que permite tener usuarios satisfechos es decir busca la satisfacción de las necesidades del ciudadano a través de los valores y adecuado uso de los recursos del Estado (Lavhelani y Ndebele, 2017).

Prestar un servicio de calidad es identificar las necesidades que tienen los ciudadanos y atenderlas de acuerdo con la prioridad que éstas tengan, es determinar los problemas usuales que atraviesa la entidad y plantear alternativas para solucionarlos de manera conjunta (Sorum, 2019), brindar una atención de calidad al ciudadano implicar hacerlo dentro de los márgenes de calidad establecidos, pensando que las actividades o estrategias que plantee y ejecute la entidad en el marco de sus funciones generen un impacto positivo en el servicio que reciba el ciudadano (Asma & Majeed, 2019).

La calidad de servicio por parte de las entidades públicas establece su base en la visión institucional dónde se mejore continuamente la relación del usuario con la entidad, pues esta relación estrecha parte de las acciones que son planteadas y ejecutadas por la organización en beneficio de la ciudadanía, pues se busca promover la gestión administrativa para influenciar positivamente en la mejora de la calidad del servicio público brindado a la población (Secretaría de la Gestión Pública, 2020), para Ibarra (2015), el análisis de la calidad de servicio consta de cinco dimensiones principales las cuales son: la capacidad de respuesta, la fiabilidad, la empatía, la seguridad y los elementos tangibles, las que se detallan a continuación:

Dimensión de fiabilidad; aquí se describen las promesas que se realizan a los usuarios, donde el primer objetivo es no traicionar a las esperanzas impuestas en el pueblo, ofertando un servicio confiable, consistente y cuidadoso.

Dimensión capacidad de respuesta; hace referencia a la manera flexible y rápida que se debe atender las necesidades de la ciudadanía, es por ello por lo que los procesos administrativos tienen que ser menos engorrosos posibles ante cualquiera situación o necesidad que el usuario presente.

Dimensión seguridad; esta etapa enfatiza la disponibilidad y voluntad que presenten los colaboradores de una entidad para brindar su ayuda a los usuarios, generando en ellos confianza y seguridad en los procesos que realicen o soliciten, además para que un ciudadano pueda sentirse seguro dentro del ambiente de una organización.

Dimensión empatía; indica la capacidad del colaborador para ponerse en la posición de usuario, por medio de esta dimensión se busca satisfacer a la ciudadanía en los procesos más sencillos dónde intervenga el interés, la comprensión y la forma accesible de atender al usuario.

La dimensión elementos tangibles, se encuentra determinada por la apariencia que presente una organización, donde prevalezca las instalaciones físicas, la disponibilidad de equipos y herramientas, el contar con un personal capacitado y con buena presentación y la manera en la que es presentado los materiales de información y comunicación hacia el usuario.

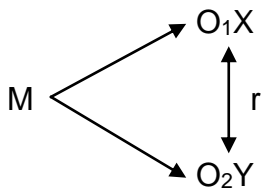
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación que se presenta; según el fin que persigue fue básica, por lo que tiene por finalidad recopilar y obtener información para construir una base de conocimientos referente a las variables estudio premio al desarrollo del proyecto, por otro lado, según su enfoque fue cuantitativa, porque la información a recolectar por medio de los instrumentos permitirá realizar un análisis estadístico descriptivo, así mismo según el alcance del estudio fue correlacional, porque se busca medir el grado de relación existente entre las variables de estudio que son la gestión de talento humano y la calidad de servicio (Hernández et al., 2018).

El diseño de investigación fue no experimental, presentando un corte transversal, porque en las variables de estudio no se ejercerá ninguna manipulación ya que los fenómenos serán observados y estudiados directamente en su presentación natural, de igual manera para la obtención de datos los instrumentos serán aplicados una sola vez a la muestra de estudio (Hernández et al., 2018).

El diseño de estudio gráficamente se presenta de la siguiente manera:



Dónde:

M: Muestra de estudio.

X: Variable gestión de talento humano

Y: Variables calidad de servicio

O₁ y O₂: Puntuaciones de las variables

r: Correlación

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión de talento humano.

cumple la gestión de talento humano se refleja en el logro de empresa exitosa por medio de la participación y desenvolvimiento de sus colaboradores,

pues esta gestión permite transformar a los trabajadores en verdadero talento, iniciando desde el mejoramiento de su capacidad intelectual hasta el fortalecer la capacidad técnica de las personas que laboran en una organización (Chiavenato, 2015).

Variable 2: Calidad de servicio.

La calidad de servicio viene a ser una exigencia establecida por el Gobierno peruano pues la finalidad de contar con instituciones públicas es que se plantee propuestas de mejora para las necesidades de la población y que se presten en todos los ámbitos un servicio adecuado, fiable, transparente y participativo (Pérez, 2016).

Operacionalización de variables (ver anexo 1)

3.3. Población, muestra y muestreo

La población viene a ser el conjunto de elementos o personas que serán objeto de estudio las mismas que presenten una característica representativa en común (Hernández et al., 2018).

La población en la presente investigación se encuentra constituida por:

- a) Población 1: Representada por los servidores de la Municipalidad Distrital de Chimban que hacen un total de 35 servidores públicos, los cuales se distribuyen de la siguiente manera:

Tabla 1. *Servidores públicos de la Municipalidad de Chimban.*

Descripción	Total
Alcalde	1
Contrato CAS	5
Permanentes	5
Locadores	19
Regidores	5
Total	35

Fuente: Municipalidad Distrital de Chimban.

- b) Población 2: Representada por la población que se encuentran entre los rangos de edad de 20 a 54 años del distrito de Chimba, que consta de una cantidad de 3097 pobladores (Ver anexo 3).

La muestra se encuentra representada por el conglomerado de personas o elementos extraídos de una población, de los que se desea obtener información (Hernández et al., 2018).

La muestra de la investigación se encuentra determinada por lo siguiente:

- a) Muestra 1: Presentó un muestreo no probabilístico – censal, porque se considerará a la todos los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Chimban los que contarán de una cantidad de 35 colaboradores.
- b) Muestra 2: Para su cálculo se utilizó un muestreo no probabilístico aleatorio simple, donde se aplicará la fórmula de muestra considerando un 95% de confiabilidad y un margen de error del 5% obteniendo una cantidad de 196 pobladores que serán la muestra de estudio, de tal manera para una mejor visualización del proceso llevado para la obtención de la muestra se detalla en el anexo 3.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizó por técnica de recolección de datos a la encuesta, siendo la acción que permite que se obtengan datos relevantes sobre las variables de la investigación.

Mientras que por instrumento se consideró el cuestionario, herramienta que permitió captar los datos oportunos relevantes para medir las variables de investigación y poder conocer las problemáticas que aquejan a la entidad de estudio

3.5. Procedimientos

El proceso que llevó la información recolectada por medio de los instrumentos fue guiado por una serie de pasos considerados para para su análisis, de tal forma se detalla:

Como primer paso es la elaboración de los instrumentos, este proceso tiene que estar enfocado en medir las variables de investigación por medio del planteamiento de ítems.

Por consiguiente, será la validación de los instrumentos por medio del juicio de expertos.

Seguidamente, se solicitará el permiso a la a la municipalidad distrital de Chimban para aplicar los instrumentos, donde una vez aprobado el permiso, se pasará a recolectar la información, posteriormente a ello los datos que se obtengan serán vertidos en herramientas que nos ayuden a procesarlos.

Finalmente, la información recolectada se presentará en la fase de resultados del presente estudio.

3.6. Método de análisis de datos

Una vez obtenida la información por medio de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos se procederá analizarlo, donde esta acción consistirá en organizar la información por medio de la herramienta del SPSS STATICS, para posteriormente presentarlos con apoyo de la herramienta Microsoft Excel, la que permitirá realizará tablas y gráficos estadísticos personalizados.

3.7. Aspectos éticos

Los aspectos éticos que intervinieron en la investigación son los siguientes:

Consentimiento informado: Aplicación de los instrumentos de recolección de datos a la muestra de estudio fue realizado con la aprobación de cada persona, a las que se les informó sobre el propósito y alcance de la investigación donde se respete su aporte.

Confidencialidad: Se guardó total protección de la información que la muestra de estudio brinde, asimismo, se respetará la privacidad de los datos del participante en la investigación.

IV. RESULTADOS

a) Análisis descriptivo de las variables

Para el análisis descriptivo de las variables se consideró la encuesta que fue aplicada a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Chimban, lo que arrojó como resultados mostrados en la tabla 2:

Tabla 2. *Calificación de la Gestión del talento humano*

Gestión general	frecuencia	frecuencia %
Mala	10	28,6
Regular	16	45,7
Buena	9	25,7
Total	35	100,0

Fuente: Elaboración propia

Analizando la tabla 2, se indica que el 45,7% de los servidores públicos calificaron como regular la gestión del talento humano en dicha institución, seguido de un 28,6% que manifestaron que la gestión es mala y el porcentaje de servidores que califican como buena gestión es del 25,7%, resultados que señalan que la gestión de talento humano que desarrolla la municipalidad no es la adecuada, lo cual ocasiona que la entidad no disponga de un personal capacitado para el desarrollo de sus actividades, además que ellos no se encuentran alineados al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Tabla 3. *Nivel de la calidad del servicio*

Calidad	frecuencia	frecuencia %
Mala	70	35,7
Regular	71	36,2
Buena	55	28,1
Total	196	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Observando la tabla 3 se puede establecer el 36,2% de los pobladores del Distrito de Chimban, manifestaron que la calidad del servicio de los trabajadores de la Municipalidad de Chimban es regular, otro 35,7% de pobladores opinaron que es mala la calidad de servicio brindado en dicha institución, por último, un 28,1% respondieron que si es buena, resultados que demuestran la insatisfacción de los usuarios frente al servicio percibido por los colaboradores de la municipalidad, es decir que el servicio no logró cubrir sus expectativas.

b) Análisis correlacional de las variables

Para este análisis correlacional se hizo uso de la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov, lo que permitió obtener resultados tal como se muestra en la tabla 4:

Tabla 4. *Prueba de normalidad de las variables*

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	g.l.	Sig.
Gestión del talento humano	0,118	35	0,200*
Calidad del servicio	0,293	196	0,000

Fuente: Elaboración propia.

Analizando la tabla 4, se indica que existe evidencia significativa para aceptar que la gestión del talento humano se distribuye normalmente ($p=0,200 > \alpha=0,05$), mientras que la calidad de servicio no sigue esta distribución ($p=0,000 < \alpha=0,05$), por lo que se decide utilizar la prueba estadístico Chi-cuadrado de Pearson para contrastar la hipótesis del estudio.

c) Prueba de hipótesis

Hipótesis general

H0: No existe relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Chimban.

H1: Existe relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Chimban.

Nivel de significancia:

$\alpha = 0,05$ (5%)

Cálculo estadístico:

Tabla 5. *Relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio.*

		Gestión del talento humano	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Gestión del talento humano	Coefficiente de correlación 1,000 Sig. (bilateral) . N 35	,784** ,005 35
	Calidad del servicio	Coefficiente de correlación ,784** Sig. (bilateral) ,005 N 35	1,000 . 35

Fuente: Elaboración propia.

De la información que es presentada en la tabla 5, Se puede establecer que existe una relación Significativa entre la gestión de talento humano y la calidad de servicio, dado que se obtuvo un puntaje de significancia de 0.005 <0.05, información que establece la aceptación de la hipótesis del investigador y se rechaza la hipótesis nula, de lo cual esto se evidencia por el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,784, de lo se señala que mientras mayor sea la calidad de servicio que brindan los colaboradores de la entidad, tendrán una mejor percepción con respecto a la gestión de talento humano.

Hipótesis específica 1

H0: No existe relación entre el proceso de selección de personal y la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Chimban.

H1: Existe relación entre el proceso de selección de personal y la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Chimban.

Nivel de significancia:

$\alpha = 0,05$ (5%)

Cálculo estadístico:

Tabla 6. *Relación entre el proceso de selección de personal y la calidad del servicio.*

		Proceso de selección del personal	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Proceso de selección del personal	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,695**
		N	,011
Calidad del servicio	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,011
		N	,695**

Fuente: Elaboración propia

De la información que se presenta en la tabla 6, se hace énfasis en que existe una relación significativa entre la dimensión del proceso de selección de personal y la calidad de servicio, pues se muestra un puntaje de significancia de 0.011 < 0.05, lo que determina aceptar la hipótesis planteada por el investigador y rechazar la hipótesis nula, esto se evidencia por el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,695, lo que quiere decir que, mientras exista una mejor

percepción sobre el proceso de selección de personal, los trabajadores de la municipalidad brindarán un servicio de mejor calidad

Hipótesis específica 2

H0: No existe relación entre el plan de capacitación y la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Chimban.

H1: Existe relación entre el plan de capacitación y la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Chimban.

Nivel de significancia:

$\alpha = 0,05$ (5%)

Cálculo estadístico:

Tabla 7. *Relación entre el plan de capacitación y la calidad del servicio.*

			Plan de capacitación	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Plan de capacitación	Coefficiente de correlación	1,000	,708**
		Sig. (bilateral)	.	,009
		N	35	35
	Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	,708**	1,000
		Sig. (bilateral)	,009	.
		N	35	35

Fuente: Elaboración propia

De la información que se establece en la tabla 7, se puede indicar, la existencia de una relación significativa entre la dimensión plan de capacitación y la calidad de servicio, pues se obtuvo un puntaje de significancia de $0.009 < 0.05$, de lo cual se puede concluir que se rechaza la hipótesis nunca y se decide por aceptar la hipótesis del investigador, esto se evidencia por el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,708, lo que quiere decir que, mientras exista una mejor percepción sobre el plan de capacitación, los trabajadores de la municipalidad brindarán un servicio de mejor calidad.

Hipótesis específica 3

H0: No existe relación entre la evaluación personal y la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Chimban.

H1: Existe relación entre la evaluación personal y la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Chimban.

Nivel de significancia:

$\alpha = 0,05$ (5%)

Cálculo estadístico:

Tabla 8. *Relación entre la evaluación personal y la calidad del servicio.*

		Evaluación personal	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Evaluación personal	Coeficiente de correlación 1,000	,813**
		Sig. (bilateral)	,014
		N	35
		Calidad del servicio	Coeficiente de correlación ,813**
		Sig. (bilateral)	,014
		N	35

Fuente: Elaboración propia.

De la información presentada en el atabla 8, se considera la existencia de una relación significativa entre la dimensión evaluación de personal y la calidad de servicio, dado que se obtuvo un puntaje de significancia de $0.014 < 0.05$, lo que permite que se concluya por rechazar la hipótesis nula y aceptar las hipótesis planteadas por el investigador, esto se evidencia por el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,813, lo que quiere decir que, mientras exista una mejor percepción sobre la evaluación personal, los trabajadores de la municipalidad brindarán un servicio de mejor calidad.

V. DISCUSIÓN

En este capítulo se procedió a contrastar los resultados que fueron obtenidos por los instrumentos de recolección de datos con los resultados que obtuvieron otros autores en sus investigaciones con similares variables de estudio.

Cabe mencionar que para desarrollar el análisis estadístico de las variables de investigación se determinó la confiabilidad de la información obtenida, demostrando por medio del Alfa de Cronbach la consistencia interna de los datos, lo cual arrojaron puntajes de 0,938 para la variable gestión de talento humano y 0,929 para la variable calidad de servicio (ver figura 2 y 3) lo que denotó una confiabilidad buena.

De los resultados se puede establecer que se acepta la hipótesis establecida por el investigador, determinando que existe relación significativa entre la gestión de talento humano y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Chimban, dado que se obtuvo que el nivel de Significancia hallado es equivalente a 0,005, que es menor a $P < 0,05$, de lo que se evidenció un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,784, de lo se señala que mientras mayor sea la calidad de servicio que brindan los colaboradores de la entidad, tendrán una mejor percepción con respecto a la gestión de talento humano, encontrándose similitud con la investigación planteada por Irtaimeh, Al-Azzam y Khaddam (2016), ya que los autores encontraron como resultados que la gestión de talento humano influye en la calidad de servicio, dado que pudieron establecer que las variables de estudio presentaron una correlación significativa representada por un puntaje de estadístico $P = 0.031$, encontrándose de acuerdo con su análisis,

Flores (2017), en su investigación activo común Resultados una correlación significativa con un puntaje de Pearson de 0.042, señalando que aplicarse estrategias de gestión de talento humano influenciará positivamente en que los gerentes con su equipo de trabajo oferta un servicio de calidad a los usuarios, encontrándose de acuerdo con la investigación Dado que los datos obtenidos en el presente estudio se asemejan a los detallados por el autor, Asimismo, se encontrarán similares resultados en la investigación de López (2018), quién señaló

que las variables de gestión de talento y calidad de servicio presentan un nivel de correlación alto denotando un puntaje de $r=0.969$.

Los resultados también se asemejan a los obtenidos por Cabrera (2017), ya que precisó que existe una relación alta positiva entre la variable gestión de talento humano y calidad de servicio indicando un coeficiente de correlación de 0.798, del mismo modo el significado bilateral fue de 0.000 que es menor que el error considerado de 0.05, sin embargo en su estudio obtuvo que la gestión de talento humano y la atención de servicio fue calificada como mala, caso contrario que en la Municipalidad de Chimban se obtuvo como regular.

Cabe mencionar que en la prueba de las hipótesis específicas del presente estudio, se tuvo la existencia de una relación entre el proceso de selección del personal y la calidad de servicio de la MDCH, tal como es mostrado en la tabla 6, estableciendo que el nivel de significancia hallado es equivalente a 0.011 que es menor a 0.05, evidenciado por el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.695, por otro lado, en la tabla 7, también se establece la existencia de una fuerte relación entre el plan de capacitación y la calidad del servicio, como un nivel de significancia 0.009, indicando que si se realiza capacitaciones al personal éste responderá significativamente y ofrecerá un servicio de calidad a los usuarios, evidenciado por el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,708 mientras que en la tabla 8, se presenta una fuerte relación entre la evaluación del personal y la calidad de servicio, con un nivel de significancia de 0.014, evidenciado por el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,813; determinando que al evaluar al personal podremos identificar las falencias que este presenta y poder plantear estrategias para disminuir las problemáticas que se identificaron, ayudando de esta manera a que el servicio que muestren los colaboradores de la municipalidad de Chimban se ajuste a los requerimientos del usuario con llevando a que éste aumente su satisfacción.

Safari y Mollaei (2016), en su artículo científico señalan que la gestión de talento humano ayuda a que el emprendimiento del colaborador se fortalezca, pues obtuvieron como resultados que luego de aplicar un modelo de gestión de talento humano compuesto por 4 componentes de gestión El compromiso del colaborador por brindar un mejor servicio a la ciudadanía pasó de ser un nivel medio a un nivel

alto, conllevando a que los usuarios del Estado de Teherán – Irán, se muestren satisfechos con el servicio que les ofrece su municipio, lo cual impactó en el nivel de participación de la ciudadanía, permitiendo que la entidad tome mejores decisiones para el cierre de brechas de las necesidades de su pueblo.

Chiavenato (2017) señala que la gestión de talento humano es de suma importancia para que una organización se desarrolle y crezca constantemente, de tal manera que permite a los colaboradores que aumente su eficiencia y eficacia en el desenvolvimiento de sus actividades alineadas al cumplimiento de los objetivos, en lo que respecta al presente estudio se obtuvo que de los 35 colaboradores encuestados de la Municipalidad de Chimban el 45,7% calificó como regular a la gestión de talento humano de la institución, el 28,6% como mala y un reducido 25,7% como buena, de lo cual lo que se puede señalar que la gestión de talento humano de la institución no es la adecuada y que requiere de estrategias o planes de acción para mejorarla.

En lo que respecta a las dimensiones de la gestión de talento humano se obtuvo como resultados que 45,7% calificó como regular al proceso de selección del personal, el 51,4% calificó como regular al plan de capacitación que maneja la institución, mientras que el 57,1% consideró que el proceso de evaluación del personal que realiza la municipalidad es malo, resultados que determinan que el personal que dispone la entidad no es cubre con el perfil idóneo para el desarrollo de sus funciones enfatizando que el plan de acción de gestión de talento humano es deficiente.

Zohreh y Noru (2017) en su estudio obtuvo como resultados que el 76% de los 100 colaboradores del municipio de Zahedan calificaron como mala a la gestión de talento humano de la institución, información que es distante a los datos encontrados en este estudio pues se obtuvo en la municipalidad de Chimban una gestión regular con tendencia a mala, además este autor hizo énfasis en que si se realiza una adecuada gestión de talento humano esta influenciará positivamente en la retención del personal lo que ayuda a que los trabajadores potencialicen sus capacidades, sean más responsables y ofrezcan un mejor servicio a la ciudadanía, encontrándose en desacuerdo con la posición del autor, sin embargo se encuentra similitud con los resultados de la investigación de Cachique (2018), quien en su

estudio el 54% de los 43 colaboradores denotaron a la gestión de talento humano de la Municipalidad provincial de San Martín como regular.

Por otro lado se encuentra a Dzansi, Chipunza y Dzansi (2016) quienes en su investigación analizaron la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la motivación de los colaboradores de Sudáfrica, obteniendo como resultados que significancia de 0.05, indicando que al establecer prácticas adecuadas de gestión se motivará al personal a reflejar un buen desempeño y compromiso, sin embargo en los resultados mostrados en el estudio se pudo determinar que la MDCH no aplica adecuadas herramientas de capacitación como parte de la gestión de talento humano para motivar a sus colaboradores, dado que el 51,4% de los colaboradores encuestados calificaron como regular al plan de capacitación que maneje la entidad, mientras que el 48,6% lo calificó como malo (ver tabla 12).

Así mismo Herrera, Martínez y Zaldívar (2017), en su investigación señalaron en sus resultados que en el municipio de Soyapango no realiza capacitaciones continuas a su personal lo que genera que sus habilidades y conocimientos técnicos presenten un nivel bajo y que estos no sean necesarios y oportunos para el desarrollo efectivo de las actividades retrasando de esta forma su productividad y afectando directamente al servicio que ofrece a los usuarios del municipio, información que muestra similitud con el presente estudio dado que se denota ausencia de capacitaciones al colaborador en la MDCH.

Referente a los resultados de la variable de calidad de servicio se tiene que de la encuesta basada en la herramienta del Servqual, aplicada a 196 usuarios de la Municipalidad de Chimban, el 36,2% calificó como regular a la atención que recibieron, el 35,7% como mala y un reducido 28% como buena, resultados que determinaron que la calidad de servicio que ofrecen los colaboradores de la municipalidad no logra satisfacer las expectativas de servicio que presentan los usuarios, ocasionando que ellos se muestren insatisfechos, encontrándose de acuerdo con la investigación de Ortiz (2017) quién en su estudio tuvo como resultado que el 86% de los usuarios presentaron una satisfacción moderada frente al servicio ofrecida por la gerencia tributaria de Santa María.

En la tabla 14 - 18, se puede observar que en lo que respecta a los resultados obtenidos por la dimensión elementos tangibles, el 49,5% de los 196 usuarios encuestados calificó como mala a esta dimensión, señalando que la infraestructura que presenta la institución no es la adecuada, mientras que en la dimensión confiabilidad el 58,9% no confían en los procesos de la entidad, estableciendo que la información y orientación que les brindan los usuarios no son los adecuados, en lo que respeta a la dimensión empatía se pudo obtener que el 87,7% de los usuarios consideró que el personal no es cortés ni muestra interés para atender a sus inquietudes o a los requerimientos que ellos solicitan, además; en la dimensión seguridad, se obtuvo que el 70,4% de los usuarios señalaron que no se sienten seguros con la información ofrecida por los colaboradores de la municipalidad y que no son amables al momento de brindarles la atención, mientras que en la dimensión capacidad de respuesta, el 73,5% resaltó que los procesos son muy engorrosos en la municipalidad ocasionando que no se les brinde una atención En el horario establecido.

Sin embargo, se contrastan los resultados que fueron con la investigación de Corrado (2016), dado que en su estudio é no analizó a la calidad de servicio por medio de la encuesta, ni su muestra consideró a los usuarios, por el contrario este autor toma como muestra a 118 municipios y los analiza por medio del análisis documental obteniendo como resultados que el 79% de los municipios presentan un ineficiente servicio al usuario a causa del bajo rendimiento del colaborador y de la escasa inversión en la capacitación a los colaboradores para ofrecer un servicio de calidad, de la información se puede rescatar que el mantener capacitados a los trabajadores en una entidad permite que estos ofrezcan un servicio de calidad, cabe mencionar que el proceso desarrollado por Corrado es diferente al presente estudio sin embargo se puede señalar que si se realiza una adecuada gestión de talento humano conllevará a que las entidades cuenten con usuarios satisfechos en el servicio que ofrezcan los colaboradores.

El que una entidad disponga de un buen plan de gestión de talento humano permitirá que una organización cuente con colaboradores capacitados y que la rotación de personal disminuya, así se tiene a Sibusiso (2017), que en su investigación determinó que la gestión de talento humano influye positivamente en

la retención del personal en el servicio público de los municipios de Sudáfrica, dado que él obtuvo como resultados que el servicio público sudafricano presenta una alta rotación de personal y grandes dificultades en su retención lo que causaba la pérdida de colaboradores y con ello la ausencia del conocimiento institucional, indicando que se plantean las estrategias necesarias enfocadas en potencializar las capacidades del trabajador y su influencia y su motivación estos querrá seguir perteneciendo a la entidad determinando que la gestión de talento humano genera buenos resultados para el adecuado funcionamiento de una entidad guiada a ofrecer un mejor servicio a la ciudadanía.

De todos los resultados obtenidos se puede establecer que la Municipalidad de Chimban, no presenta una eficiente gestión de talento humano conllevando aunque la calidad que ofrezca no sea de satisfacción para los usuarios, cabe mencionar que la entidad no lleva un adecuado proceso de selección de personal, lo que enfoca a no contar con colaboradores idóneos para los cargos que poseen, también, se obtuvo que no se realizan capacitaciones constantes para potenciar los conocimientos de los trabajadores de la municipalidad, ni los motivan para que ellos se sientan más comprometidos con cada actividad que desarrollen, asimismo, al personal no se realiza evaluaciones ni monitoreo a las tareas que desenvuelven, lo que conlleva a que no haga un seguimiento y control del alcance de las metas y objetivos de la institución, todos esos aspectos se ven reflejados en el servicio que los trabajadores brindan a la ciudadanía, el cual no es el adecuado dado que los usuarios de la municipalidad muestran su insatisfacción ante la atención recibida por parte de los funcionarios públicos.

Cabe mencionar que para la obtención de los resultados se presentaron limitaciones de tiempo, dado que para la aplicación de los instrumentos se tuvo un periodo de tiempo reducido y fueron en el transcurso de dos meses, por otro lado se presentaron las limitaciones de espacio, por lo que las encuestas no pudieron ser aplicadas directamente a la persona y fueron enviadas a sus correos, eso debido a que en el periodo de marzo a julio se dictó cuarentena en el Perú por causa de la Pandemia Covid19, pese a ello el estudio pudo realizarse y se aceptó la hipótesis del investigador de que la gestión de talento humano se relaciona significativamente con la calidad de servicio.

VI. CONCLUSIONES

1. Existe una relación significativa entre la gestión de talento humano y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Chimban, con un nivel de significancia equivalente a $p=0.005$ que es menor $p<0.05$ y con un Rho de Spearman de 0.784, lo cual muestra que la gestión de talento humano se alinea a mejorar la calidad de servicio que se ofrece a los usuarios.
2. De acuerdo con la relación de la dimensión de proceso de selección de personal con la calidad de servicio se obtuvo una significancia equivalente a $p=0.012$ siendo menor a $p<0.011$ y con un Rho de Spearman de 0.695; lo que indica la existencia de una relación significativa, es decir, que al mejorar el proceso de selección del personal se contará con personas idóneas para cada cargo y con ello se brindará un mejor servicio a los usuarios.
3. Con respecto a la relación de la dimensión plan de capacitación con la calidad de servicio se obtuvo una significancia equivalente a $p=0.009$ siendo menor a $p<0.05$ y con un Rho de Spearman de 0.708; lo que indica la existencia de una relación significativa, es decir que si la entidad dispone de un personal capacitado conllevará a que este ofrezca un servicio de calidad a la población.
4. Se demostró que la relación de la dimensión de evaluación de personal con la calidad de servicio se obtuvo una significancia equivalente a $p=0.014$ siendo menor a $p<0.05$ y con un Rho de Spearman de 0.813; demostrando la existencia de una relación significativa, lo que indica que al evaluar al personal podremos identificar las falencias que este presenta y poder plantear estrategias que mejoren la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad de Chimban.

VII. RECOMENDACIONES

A la Sub Gerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de Chimban se recomiendan, efectúen acciones en lo que respecta a la inducción y reinducción de personal, de tal manera que la persona que sea seleccionada debe de cumplir con el perfil que solicita cada puesto laboral.

A la Gerencia de Administración se recomienda gestionar capacitaciones aludidas al tema de calidad de servicio al personal del área de atención a la ciudadanía y a todos los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Chimban con el propósito de que la atención que ofrezca la entidad logre cubrir las expectativas de la atención y con ello promover su participación en la gestión municipal.

A la Sub Gerencia de Recursos Humanos, se recomienda realizar evaluaciones periódicas a todos los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Chimban, con la finalidad de identificar las falencias en el desarrollo de sus funciones y mediante ello aplicar medidas correctivas que se alineen al cumplimiento de los objetivos institucionales, tomando en cuenta que uno de ellos es brindar a la ciudadanía una atención de calidad.

A la Gerencia de planificación y presupuesto de la Municipalidad Distrital de Chimban se recomienda que prioricen dentro de su Plan de Desarrollo Concertado las acciones enfocadas en la satisfacción del servicio en la atención a la ciudadanía, dado que toda gestión municipal gira en cubrir brechas de necesidades de la población.

A los colaboradores de la MDCH, ser partícipes de las capacitaciones que realice la entidad, especialmente en capacitaciones de atención al ciudadano, y comprometerse con brindar un servicio de calidad a los usuarios que acudan a la municipalidad, atender a sus requerimientos con respeto, paciencia, empatía, seguridad cubriendo sus expectativas en el servicio.

REFERENCIAS

- Adamsen, B., & Swailes, S. (2019). *Managing Talent : Understanding Critical Perspectives*. Palgrave Macmillan Springer Nature.
- Akhtari, M., Moreira, D., & Trucco, L. (2017). Rotación política, rotación burocrática y calidad de los servicios públicos. *Asociación Nacional de Impuestos*, 110, 1-84. Recuperado el 24 de enero de 2020, de <https://www.jstor.org/stable/26794449>
- Asma, O., & Majeed, M. (2019). The Impact of Strategic Planning in Palestinian Municipalities on the Quality of Service Provided to Its Citizens. *International Business Research*, 12(5), 69-85. Recuperado el 16 de febrero de 2020, de <https://ideas.repec.org/a/ibn/ibrjnl/v12y2019i5p69-85.html>
- Buckley, R. (2017). *Research in Personnel and Human Resources Management*. Bingley : Emerald Publishing Limited. Recuperado el 11 de febrero de 2020, de <http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=704e2955-99d7-46dc-86a7-f8899852f9f4%40pdc-v-sessmgr04&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGI2ZQ%3d%3d#AN=1561338&db=nlebk>
- Cabanillas, K. (2018). *Ley del Servicio Civil y la satisfacción en los colaboradores del área de recursos humanos Municipalidad de Castilla Piura 2018*. Piura: Universidad César Vallejo, Escuela de posgrado. Recuperado el 16 de enero de 2020, de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/37891>
- Cabrera, E. (2017). *Gestión del talento humano y el servicio de atención al cliente externo de la Municipalidad Provincial de Yarowilca – 2016*. Yarowilca: Universidad César Vallejo. Recuperado el 12 de enero de 2020, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29528/cabrera_ce.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cachique, A. (2018). *Gestión del talento humano y atención al usuario de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2018*. Trapoto: Publicaciones de la Universidad César Vallejo. Recuperado el 12 de enero de 2020, de

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30239/Cachique%20_PAA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Carrascal, S. (2018). *Optimización de procesos relacionados con el capital humano y los sistemas de información para mejorar la gestión por resultados de la escuela de posgrado -UNC, periodo 2014-2015*. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca. Recuperado el 19 de julio de 2020, de <https://core.ac.uk/download/pdf/250106877.pdf>

Casermeiro, M. (2019). *La calidad en los servicios públicos*. Salta: Gobierno Provincial de Salta. Recuperado el 24 de enero de 2020, de http://www.salta.gov.ar/descargas/archivos/ocspdfs/ocs_la_calidad_en_los_servicios_publicos.pdf

Caycay, N. (2018). *Calidad de atención y satisfacción de los pacientes del servicio de medicina de rehabilitación del hospital regional de Huacho, 2018*. Huacho: Publicaciones de la Universidad José Faustino Sánchez Carrión. Recuperado el 16 de abril de 2020, de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2392/CAYCAY%20UGAZ%20NELLY.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chegini, A., Chinari, E., & Moghadam, H. (noviembre, 2016). Investing the talent management relation with organizational performance (case study: Municipality of Gilan). *Productivity Management*, 10(38), 253-278. Recuperado el 22 de abril de 2020, de <https://www.sid.ir/en/journal/ViewPaper.aspx?ID=601840>

Chiavenato, I. (2015). *Gestión del talento humano*. Madrid: McGraw - Hill. Recuperado el 18 de Abril de 2020, de https://www.todostuslibros.com/libros/gestion-del-talento-humano_978-970-10-7340-7

Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos*. Madrid: McGraw-Hill Interamericana de España. Recuperado el 17 de Abril de 2020, de https://www.todostuslibros.com/libros/administracion-de-recursos-humanos_978-1-4562-5662-3

- Chiavenato, I. (2020). *Administración de recursos humanos*. Madrid: McGraw-Hill Interamericana de España. Recuperado el 18 de Abril de 2020, de https://www.imosver.com/es/libro/administracion-de-recursos-humanos_MAR0008512
- Corrado, S. (enero, 2016). The trade-off between cost efficiency and public service quality: A non-parametric frontier analysis of Italian major municipalities. *Cities*, 51, 52-63. doi:<https://doi.org/10.1016/j.cities.2015.11.028>
- Cuestas, A. (2018). *Gestión de talento humano y del conocimiento*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Devoto, R. (2016). *La calidad de servicio percibida en el sector público*. Valparaiso, Chile: Pontifica universidad Católica de Valparaiso. Recuperado el 24 de enero de 2020, de <http://www.pucv.cl/uuaa/site/artic/20181123/asocfile/20181123195329/apuntedocentecalidaddeserviciopercibidaenelsecto.pdf>
- Dzansi, L., Chipunza, C., & Dzansi, D. (abril, 2016). Impact of municipal employees' perceptions of fairness in human resources management practices on motivation: Evidence from a South African Province. *Problems and Perspectives in Management*, 14(1), 138-149. Recuperado el 12 de mayo de 2020, de https://businessperspectives.org/images/pdf/applications/publishing/templates/article/assets/7511/PPM_2016_01cont_Dzansi.pdf
- Flores, L. (2017). Gestión de talento humano y su incidencia en la calidad de servicio y rentabilidad de la empresa de transporte terrestre de pasajeros interregional del sur del Perú 2015-2016. *Universidad Nacional del Altiplano*, 6(4), 20-83. Recuperado el abril de 16 de 2020, de <http://www.revistaepgunapuno.org/index.php/investigaciones/article/view/130>
- Galeano, C. (2019). *La gestión del talento humano y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2019*. Huánuco: Universidad de Huánuco-Escuela de posgrado. Recuperado el 12 de enero de 2020, de

<http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1959/GALEANO%20OCALIO%2c%20Constantino%20Vidal.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B., Indacochea, B., Quimis, A., & Moreno, L. (2018). *Metodología de la investigación científica*. Madrid: Área de innovación y desarrollo S.L. Recuperado el 2 de mayo de 2020, de <https://books.google.com.pe/books?id=y3NKDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=metodologia+de+la+investigacion+cientifica+2020+pdf&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjf6NOL4tPpAhVDheAKHUxZCgYQ6AEIMDAB#v=onepage&q&f=false>

Herrera, G., Martínez, Y., & Zaldívar, J. (2017). *Plan de gestión del talento humano como herramienta administrativa para la optimización del desempeño laboral y el desarrollo organizacional en la pequeña empresa industrial en el Municipio de Soyapango*. El Salvador: Publicaciones de la Universidad de El Salvador. Recuperado el 20 de Enero de 2020, de <http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/14935>

Ibarra, L. (2015). *Los Modelos Servperf y Servqual*. Madrid: EAE Ediciones.

Irtaimeh, H., Al-Azzam, Z., & Khaddam, A. (noviembre de noviembre, 2016). Exploring the Impact of Talent Management Strategies and Service Quality on Beneficiaries' Satisfaction in Jordan Healthcare Sector: Provider Point of View. *Revista de Emprendimiento y Gestión de la Organización*, 7, 23-38. Recuperado el 19 de marzo de 2020, de https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/50264538/IJM_07_07_003.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DEXPLORING_THE_IMPACT_OF_TALENT_MANAGEMENT.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=ASIATUSB6BAH4MAIRIE%2F20200526%2

Jacobson, W., & Sowa, J. (2017). Municipal Human Resource Management: Challenges and Innovative Practices in Turbulent Times. *State & Local Government Review*, 48(2), 121-131. Recuperado el 2 de mayo de 2020, de <https://www.jstor.org/stable/44651988>

- Jericó, P. (2017). *La gestión del talento: construyendo compromiso*. Mexico: Prentice Hall.
- Kalinina, O., & Valebnikova, O. (2018). *La gestión del capital humano como tecnologías de innovación para la organización municipal*. Springer International Publishing AG. Recuperado el 13 de marzo de 2020, de https://doi.org/10.1007/978-3-319-70987-1_139
- Lavhelani, P., & Ndebele, C. (octubre, 2017). Local government and quality service delivery : an evaluation of municipal service delivery in a local municipality in Limpopo Province. *Journal of Public Administration*, 52(2), 340-356. ISSN: 0036-0767.
- López, A. (junio, 2018). Gestión del talento humano y la calidad de servicio público en la provincia de Leonci Prado 2018. *Balance´s. Tingo María (Perú) - Universidad Nacional Agraria de la Selva*, 6(7), 12-17. Recuperado el 18 de marzo de 2020, de <http://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/145/128>
- López, P. (2016). *Herramientas para la mejora de la calidad*. Madrid: FC Eitorial. Recuperado el 26 de enero de 2020, de <https://books.google.com.pe/books?id=92K0DQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=libros+de+control+de+calidad+pdf+2020&hl=es&sa=X&ved=0ahUK EwiP05eH89PpAhXiguAKHc9kAmlQ6AEIYTAH#v=onepage&q&f=false>
- Luna, R. (2017). *Gestión del talento: De los recursos humanos a la dirección de personas basada en el talento DPT* (Primera edición ed.). Madrid: Ediciones Pirámide.
- Mambo, M. (2017). *Effective Talent Management Strategies for Organizational Success*. Grand Valley State University, USA: IGI Global. Recuperado el abril de 16 de 2020, de <http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=9064f792-91ae-44dd-baf0-86693413dbc5%40pdc-v-sessmgr03&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=1461718&db=edsebk>

- Masa'deh, R. (abril, 2018). Revisión de la literatura sobre el efecto del manejo del talento en la efectividad organizacional. *Revista de Ciencias Sociales (COES y RJ-JSS)*, 7(2), 139-156. doi:<https://doi.org/10.25255/jss.2018.7.2.139.156>
- Mbassi, J., Mbarga, A., & Ndeme, R. (2019). Public Service Quality and Citizen-Client's Satisfaction in Local Municipalities. *Journal of Marketing Development & Competitiveness.*, 13(3), 110-123. ISSN: 2155-2843.
- Meyer, M., & Kruyger, E. (2018). *Introduction to Human Resource Management*. Recuperado el 11 de febrero de 2020, de <http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=69ab1b81-a92f-4bbf-8b02-17a162666bb7%40pdc-v-sessmgr05&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=1775033&db=edsebk>
- Miraval, Y. (2016). *Análisis y propuesta de competencias en los puestos de trabajo en la gerencia de administración de la Municipalidad Distrital de Amarilis 2015*. Huánuco: Universidad Nacional Hermulio Valdizán. Recuperado el 21 de enero de 2020, de http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/2142/TM_Miraval_Rojas_Yesica.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ortiz, J. (2017). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la Sub Gerencia de Administración tributaria y rentas de la municipalidad distrital de Santa María, 2017*. Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Recuperado el 2 de mayo de 2020, de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2845/Jaime%20Ulises%20Ortiz%20Borchani.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (2004). SERVQUAL: A multipleitem scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of retailing*, 64(1), 187-799. Recuperado el 24 de enero de 2020, de https://www.researchgate.net/profile/Valarie_Zeithaml/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality/link

s/5429a4540cf27e39fa8e6531/SERVQUAL-A-multiple-Item-Scale-for-measuring-consumer-percepti

- Perales, M. (2018). *Gestión municipal y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ica. 2018*. Ica: Publicaciones de la Universidad César Vallejo - Escuela de posgrado. Recuperado el 16 de enero de 2020, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38126/perales_hm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pérez, M. (2016). *Control de calidad, Técnicas y herramientas*. Madrid: RC Libros. Recuperado el 14 de abril de 2020, de https://www.rclibros.es/pdf/capitulo_9788494180194.pdf
- Pikturnaite, I. (2018). The peculiarities and criteria of assement of citiezen service in Klaipeda and Vilnius conunties' Municipalities. *Regional Formation & Development Studies*, 26, 107-117. doi:10.15181/rfds.v26i3.1814
- Psomas, E., Vouzas, F., Bouranta, N., & Tasiou, M. (marzo, 2017). Effects of total quality management in local authorities. *Internaciona Journal of Quality and Service Sciences*, 9(1), 41-66. doi:<https://doi.org/10.1108/IJQSS-04-2016-0035>
- Sá, F., Rocha, Á., & Péres, M. (mayo, 2016). Potential dimensions for a local e-Government services quality model. *Telematics and Informatics*, 33(2), 270-276. doi:<https://doi.org/10.1016/j.tele.2015.08.005>
- Safari, S., & Mollaei, H. (marzo, 2016). Investing the talent management relation with organizational performance (case study: Municipality of Gilan). *Internationa Journal of Humanites and Cultural Studies*, 446-464. Recuperado el 22 de abril de 2020, de <https://pdfs.semanticscholar.org/47e9/3bda1fbd838a064afe4358e5f680e66372c0.pdf>
- Secretaría de gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros. (2019). *Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público*. Lima: Publicaciones de la Secretaría de la Gestión Publica.

- Secretaría de la Gestión Pública. (2020). *Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, DECRETO SUPREMO N° 007-2020-PCM*. Lima: El Peruano. Recuperado el 19 de febrero de 2020, de <https://www.proinversion.gob.pe/LibroReclamos/docs/DS-07-2020-PCM-Libro-de-Reclamaciones.pdf>
- Sibusiso, T. (2017). *The Integration of Talent Management and Knowledge Management in the South African Public Service*. Sudáfrica: University of South Africa. Recuperado el 19 de febrero de 2020, de <https://pdfs.semanticscholar.org/b3fb/d7ef7f86dff8b0b78a14519f100ae24e31b2.pdf>
- Sorum, H. (2019). Two Decades of Online Information and Digital Services: Quality Improvements to Municipality Websites and User Preferences. *Springer*. Recuperado el 19 de marzo de 2020, de <http://explore.bl.uk/primolibweb/action/display.do?tabs=detailsTab&gathStatTab=true&ct=display&fn=search&doc=ETOCCN605401854&indx=1&reclids=ETOCCN605401854>
- Trujillo, R., Ailvera, Astelio, Giraldo, L., & Palma, H. (2018). Administración de recursos humanos: factor estratégico de productividad empresarial en pymes de Barranquilla. *Utopia y Praxis Latinoamericana*, 23(82), 129-143. Recuperado el 2 de mayo de 2020, de <http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=744cdc2b-5127-4cc6-ab7a-c0f527b7af9a%40pdc-v-sessmgr02&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=132310873&db=fua>
- Van, J. (2016). *Human Resource Management in Government : A South African Perspective on Theories, Politics and Processes* (1st edition ed.). Sudáfrica: JUTA EDITORIAL. Recuperado el 11 de febrero de 2020, de <http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=41aa8995-acc1-4981-987f-ee04f5abe550%40pdc-v->

sessmgr02&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=1
292528&db=edsebk

Zohreh, K., & Nour, Y. (2017). Investigating the Impact of Talent Management on the Retention of Human Resources: A Study in Zahedan Municipality. *International Review of Management and Marketing*, 7(3), 138-142. Recuperado el 16 de abril de 2020, de <https://pdfs.semanticscholar.org/0c7f/ad9de80c7f6749ca9fb866d2b63eea888722.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variable

Tabla 9. *Matriz de operacionalización de variables.*

Variable 1	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Gestión de talento humano	La gestión de talento humano representa dentro de una organización la manera de aplicar nuevas prácticas y políticas con el propósito de que los colaboradores se alineen al cumplimiento de los objetivos de la entidad, ayudando con la dirección y organización, partiendo de la selección del personal, el desarrollo de sus competencias y capacidades hasta la evaluación de ellos (Chiavenato, 2020).	La gestión de talento humano es entendida como el conjunto de procesos referente al talento humano que se encuentran integrados y diseñados para que se logre motivar, potencializar las capacidades y retener a los colaboradores de una entidad.	Proceso de selección del personal	Competencias	Escala Likert a) Totalmente en desacuerdo b) En desacuerdo c) Indiferente d) De acuerdo e) Totalmente de acuerdo
				Perfil	
				Experiencia	
			Plan de capacitación	Personal	
				Profesional	
				Social	
			Evaluación personal	Supervisión	
				Monitoreo	
				Acompañamiento	

Variable 2	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Calidad de servicio	La calidad de servicio es la atención a las expectativas que se tiene de un producto o servicio frente a las percepciones de estas, es decir determina el grado de satisfacción que muestra una persona frente a un servicio recibido (Parasuraman, 2004)	La calidad de servicio viene a ser el grado de satisfacción que muestra una persona en base a las experiencias vividas frente a un servicio brindado, analizando si el servicio recibido logró cubrir o no las expectativas esperadas.	Elementos tangibles	Instalaciones físicas	Escala Likert a) Totalmente en desacuerdo b) En desacuerdo c) Indiferente d) De acuerdo e) Totalmente de acuerdo
				Ambientes limpios	
				Presentación pulcra	
				Disponibilidad	
				Visibilidad de anuncios	
			Confiabilidad	Tiempo de espera	
				Confianza	
				Orientación	
			Empatía	Requerimiento solicitado	
				Cortesía	
				Interés mostrado	
				Atención a inquietudes	
			Seguridad	Seguridad documentaria	
				Amabilidad	
				Responsabilidad	
				Información clara y detallada	
				Ubicación	
Capacidad de respuesta	Trámites y procesos				
	Respuestas adecuadas				
	Horarios				
	Menor tiempo posible				

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de Gestión de talento humano dirigido a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Chimban

Esta encuesta se encuentra dirigida a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Chimban.

Indicaciones: marque con un aspa (x) la respuesta que más se ajuste a los ítems considerando lo siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Indiferente
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

Sexo:

Masculino () Femenino ()

Edad: _____

Área en la que labora: _____

Ítems		Valoración				
Dimensión: Proceso de selección del personal		1	2	3	4	5
Competencias	1. El personal que labora en la entidad posee las competencias que el puesto de trabajo exige.					
	2. La selección del personal obedece a las necesidades y demandas del puesto de trabajo.					
Perfil	3. Es evidente que la selección del personal prioriza las competencias y el perfil profesional del postulante.					
	4. El perfil profesional es un requisito indispensable en la selección del personal.					
	5. La selección del personal evalúa prioritariamente el perfil profesional del aspirante.					

	6. El perfil profesional del postulante es respaldado por la experiencia que posee.					
Experiencia	7. La experiencia del postulante es valorada técnicamente en los procesos de selección.					
	8. La experiencia del profesional es determinante en la calidad del servicio que se brinda a los clientes.					
	9. La experiencia del profesional en los procesos de selección garantiza un buen desempeño laboral.					
Dimensión: Plan de capacitación						
Personal	10. Es frecuente observar que en la institución se desarrollan eventos de capacitación para que las personas identifiquen sus habilidades personales.					
	11. Las capacitaciones que se desarrollan en la institución mejoran las aptitudes personales de los trabajadores.					
	12. La capacitación a nivel personal del trabajador mejora el clima laboral.					
Profesional	13. Los eventos de capacitación atienden el desarrollo profesional de los trabajadores.					
	14. La capacitación a nivel profesional de los trabajadores mejora la calidad de atención.					
	15. La capacitación a nivel profesional de los trabajadores estrecha los lazos afectivos.					
Social	16. La capacitación a nivel social de los trabajadores permite una mejor interrelación con los usuarios.					
	17. La capacitación a nivel social del trabajador mejora el clima institucional adecuado al interior de la institución.					
	18. La capacitación a nivel social del personal contribuye a la comunicación empática entre los trabajadores.					
Dimensión: Evaluación personal						
Supervisión	19. La supervisión de las actividades programadas es muy frecuente en la empresa.					
	20. Los procesos de supervisión contribuyen a mejorar la calidad del servicio.					
	21. La supervisión permite mejorar el desempeño laboral de los trabajadores.					
Monitoreo	22. Es frecuente el monitoreo de las actividades programadas en la municipalidad.					

	23. Considero que los procesos de monitoreo aseguran la efectividad de las actividades programadas.					
	24. El monitoreo permite mejorar los niveles de motivación laboral.					
Acompañamiento	25. Es frecuente los procesos de acompañamiento al personal en la municipalidad.					
	26. El acompañamiento mejora los niveles de productividad.					
	27. El acompañamiento permite afianzar la identificación y el compromiso del trabajador con la institución.					

**Cuestionario de calidad de servicio dirigido a los usuarios de la
Municipalidad Distrital de Chimban**

Indicaciones: marque con un aspa (x) la respuesta que más se ajuste a los ítems considerando lo siguiente:

1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Indiferente
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

Sexo:

Masculino () Femenino ()

Edad: _____

Grado de instrucción:

- () Sin estudios
- () Primaria
- () Secundaria
- () Estudios técnicos
- () Estudios universitarios incompletos
- () Estudios universitarios completos

Elementos tangibles		1	2	3	4	5
Instalaciones físicas	1. Las instalaciones de la Municipalidad Distrital de Chimban, son adecuadas para brindar un servicio de calidad					
Ambientes limpios	2. La limpieza de los ambientes y equipamiento de la entidad son adecuados.					
Presentación pulcra	3. La presentación de los colaboradores de la entidad es pulcra.					

Disponibilidad	4. La municipalidad dispone del equipamiento y de personal adecuado para ofrecer un servicio de calidad.					
Visibilidad de anuncios	5. Son visibles la presentación de los anuncios, afiches e información que ofrece la municipalidad.					
Confiabilidad		1	2	3	4	5
Tiempo de espera	6. El tiempo de espera que permanece en la entidad para ser atendido lo considera adecuado.					
Confianza	7. Los colaboradores de la municipalidad le brindan confianza y tranquilidad en los procesos que realizan para su atención.					
Comportamiento	8. El comportamiento del personal de la municipalidad para atender a sus dudas es el adecuado.					
Orientación	9. La información y orientación que los colaboradores de la municipalidad le ofrecen lo considera adecuado					
Empatía		1	2	3	4	5
Requerimiento solicitado	10. El servicio personalizado que le ofrecen los colaboradores frente a un requerimiento es ameno y adecuado.					
Cortesía	11. Los colaboradores de la municipalidad son corteses y cordiales al momento de ofrecerte un servicio.					
Interés mostrado	12. Los colaboradores de la municipalidad muestran interés para tender a sus dudas.					
Atención a inquietudes	13. La atención que brindan los colaboradores de la municipalidad para atender sus inquietudes es adecuada.					
Seguridad		1	2	3	4	5
Seguridad documentaria	14. La municipalidad le ofrece seguridad con respecto a la gestión de trámites documentarios.					
Amabilidad	15. Los colaboradores de la municipalidad son amables al momento de brindarles la atención.					
Responsabilidad	16. La municipalidad en los trámites que realizan le muestran responsabilidad y seriedad para cumplir con su trabajo.					

Información clara y detallada	17. La información que le brindan los colaboradores de la municipalidad es clara, sencilla y detallada.					
Ubicación	18. La municipalidad cuenta con ubicaciones de señalización de seguridad.					
Capacidad de respuesta		1	2	3	4	5
Trámites y procesos	19. Los trámites y procesos que le conllevan a realizar sus trámites documentarios no son engorrosos.					
Respuestas adecuadas	20. Los colaboradores de la municipalidad responden adecuadamente ante sus dudas e inquietudes.					
Horarios	21. Los horarios de la municipalidad los considera adecuados.					
Menor tiempo posible	22. Los colaboradores de la municipalidad le brindan una atención adecuada en el menor tiempo posible.					

Tabla 10. Población del Distrito de Chimban

Rango de edad	Total	Población por considerar
De 0 a 4 años	208	
De 5 a 9 años	244	
De 10 a 14 años	384	
De 15 a 19 años	597	
De 20 a 24 años	588	
De 25 a 29 años	586	
De 30 a 34 años	487	
De 35 a 39 años	468	3097
De 40 a 44 años	368	
De 45 a 49 años	342	
De 50 a 54 años	258	
De 55 a 59 años	206	
De 60 a 64 años	146	
De 65 a mas	98	
Población total	4798	

Fuente: INEI

Anexo 3: Cálculo del tamaño de la muestra

Proceso para la obtención de la muestra:

$$\text{Tamaño de la muestra} = \frac{\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2}}{1 + \left(\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2 N} \right)}$$

Figura 1. Ecuación para calcular la muestra

Fuente: Hernández et al. (2018).

Leyenda:

N = tamaño de la población = 3097

he = margen de error (porcentaje expresado en decimales) = 0.5

z = puntuación z = 1.96

p = probabilidad de ser aceptado = 0.5

En la cual reemplazando los datos en la fórmula se tiene:

$$\text{Tamaño de la muestra} = \frac{\frac{3097^2 \times 0.5(1 - 0.5)}{0.5^2}}{1 + \left(\frac{0.5^2 \times 0.5(1 - 0.5)}{0.5^2 \times 3097}\right)}$$

Tamaño de la muestra = 196 pobladores

Anexo 4: Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos.

Experto 1:



INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTOS PARA VALIDAR INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

I. DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Salazar Mendoza, Anibal Jesús
- 1.2. Grado académico que ostenta: Magister en Administración
- 1.3. Institución donde trabaja: Universidad César Vallejo - Chiclayo
- 1.4. Experiencia laboral (años) : 9 años
- 1.5. Título de la tesis: Gestión de talento humano y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chimban.
- 1.6. Nombre del autor de la tesis : Salazar Saldívar, José Anner
- 1.7. Nombre del instrumento a validar: Cuestionario de calidad de servicio dirigido a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Chimban.

II. ASPECTOS A VALIDAR:

CRITERIO	INDICADORES	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. CLARIDAD	Está redactado (a) con lenguaje apropiado.																				X	
2. OBJETIVIDAD	Describe ideas relacionadas con la realidad a solucionar.																					X
3. ACTUALIZACIÓN	Sustentado en aspectos técnicos científicos de actualidad.																					X
4. ORGANIZACIÓN	El instrumento contiene organización lógica.																					X
5. SUFICIENCIA	El instrumento contiene aspectos en cantidad y calidad.																					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado (a) para mejorar la gestión pública.																					X
7. CONSISTENCIA	Basado (a) en aspectos técnicos científicos.																					X
8. COHERENCIA	Entre las variables, indicadores y el instrumento.																					X
9. METODOLOGÍA	El instrumento responde al propósito del diagnóstico																					X
10. PERTINENCIA	Útil y adecuado (a) para la investigación																					X
TOTAL																					95	400

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento cumple con los criterios e indicadores de evaluación.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

99.5

Lugar y fecha: Chiclayo 24 de junio del 2020

FIRMA DEL EXPERTO

DNI: 16720249

INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTOS PARA VALIDAR INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
I. DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Salazar Mendoza, Anibal Jesús
- 1.2. Grado académico que ostenta: Magister en Administración
- 1.3. Institución donde trabaja: Universidad César Vallejo - Chiclayo
- 1.4. Experiencia laboral (años) : 9 años
- 1.5. Título de la tesis: Gestión de talento humano y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chimban.
- 1.6. Nombre del autor de la tesis : Salazar Saldívar, José Anner
- 1.7. Nombre del instrumento a validar: Cuestionario de Gestión de talento humano dirigido a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Chimban.

II. ASPECTOS A VALIDAR:

CRITERIO	INDICADORES	DEFICIENTE																			
		BAJA					REGULAR					BUENA					MUY BUENA				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está redactado (a) con lenguaje apropiado.																				X
2. OBJETIVIDAD	Describe ideas relacionadas con la realidad a solucionar.																				X
3. ACTUALIZACIÓN	Sustentado en aspectos teóricos científicos de actualidad.																				X
4. ORGANIZACIÓN	El instrumento contiene organización lógica.																				X
5. SUFICIENCIA	El instrumento contiene aspectos en cantidad y calidad.																				X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado (a) para mejorar la gestión pública.																				X
7. CONSISTENCIA	Basado (a) en aspectos teóricos científicos.																				X
8. COHERENCIA	Entre las variables, indicadores y el instrumento.																		X		
9. METODOLOGÍA	El instrumento responde al propósito del diagnóstico																				X
10. PERTINENCIA	Útil y adecuado (a) para la investigación																				X
TOTAL																				190	200

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento cumple con los criterios e indicadores de evaluación

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

99.5

Lugar y fecha: Chiclayo 24 de junio del 2020



FIRMA DEL EXPERTO

DNI: 16720249

Experto 2:



INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTOS PARA VALIDAR INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

I. DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Tapia Molina, Toribio
- 1.2. Grado académico que ostenta: Doctor en Administración
- 1.3. Institución donde trabaja: Universidad Tecnológica de los Andes
- 1.4. Experiencia laboral (años) : 17 años
- 1.5. Título de la tesis: Gestión de talento humano y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chimban.
- 1.6. Nombre del autor de la tesis : Salazar Saldívar, José Anner
- 1.7. Nombre del instrumento a validar: Cuestionario de calidad de servicio dirigido a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Chimban.

II. ASPECTOS A VALIDAR:

CRITERIO	INDICADORES	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está redactado (a) con lenguaje apropiado.																				X
2. OBJETIVIDAD	Describe ideas relacionadas con la realidad a solucionar.																				X
3. ACTUALIZACIÓN	Sustentado en aspectos teóricos científicos de actualidad.																				X
4. ORGANIZACIÓN	El instrumento contiene organización lógica.																				X
5. SUFICIENCIA	El instrumento contiene aspectos en cantidad y calidad.																			X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado (a) para mejorar la gestión pública.																				X
7. CONSISTENCIA	Basado (a) en aspectos teóricos científicos.																			X	
8. COHERENCIA	Entre las variables, indicadores y el instrumento.																				X
9. METODOLOGÍA	El instrumento responde al propósito del diagnóstico																				X
10. PERTINENCIA	Útil y adecuado (a) para la investigación																				X
TOTAL																					190/200

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

CONSIDERAR LOS FACTORES QUE INFLUYEN EN EL ENCUESTADO.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

99

Lugar y fecha: Chiclayo 10 de junio del 2020

FIRMA DEL EXPERTO

DNI: 20089447

INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTOS PARA VALIDAR INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
I. DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Tapia Molina, Toribio
- 1.2. Grado académico que ostenta: Doctor en Administración
- 1.3. Institución donde trabaja: Universidad Tecnológica de los Andes
- 1.4. Experiencia laboral (años) : 17 años
- 1.5. Título de la tesis: Gestión de talento humano y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chimban.
- 1.6. Nombre del autor de la tesis : Salazar Saldívar, José Anner
- 1.7. Nombre del instrumento a validar: Cuestionario de Gestión de talento humano dirigido a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Chimban.

II. ASPECTOS A VALIDAR:

CRITERIO	INDICADORES	DEFICIENTE																			
		BAJA					REGULAR					BUENA					MUY BUENA				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está redactado (a) con lenguaje apropiado.																				X
2. OBJETIVIDAD	Describe ideas relacionadas con la realidad a solucionar.																				X
3. ACTUALIZACIÓN	Sustentado en aspectos teóricos científicos de actualidad.																				X
4. ORGANIZACIÓN	El instrumento contiene organización lógica.																				X
5. SUFICIENCIA	El instrumento contiene aspectos en cantidad y calidad.																				X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado (a) para mejorar la gestión pública.																			X	
7. CONSISTENCIA	Basado (a) en aspectos teóricos científicos.																				X
8. COHERENCIA	Entre las variables, indicadores y el instrumento.																			X	
9. METODOLOGÍA	El instrumento responde al propósito del diagnóstico																				X
10. PERTINENCIA	Útil y adecuado (a) para la investigación																				X
TOTAL																					285/100

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

CONSIDERAR LOS FACTORES QUE INFLUYEN EN EL ENCUESTADO...

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

98.5

Lugar y fecha: Chiclayo 10 de junio del 2020

FIRMA DEL EXPERTO

DNI: 20089447

Experto 3:



INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTOS PARA VALIDAR INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

I. DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Torres Calle, Lili Magali
- 1.2. Grado académico que ostenta: Maestra en Administración de la Educación
- 1.3. Institución donde trabaja: I.E. Santa Cruz de Morochal - Bagua
- 1.4. Experiencia laboral (años) : 11 años
- 1.5. Título de la tesis: Gestión de talento humano y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chimban.
- 1.6. Nombre del autor de la tesis : Salazar Saldívar, José Anner
- 1.7. Nombre del instrumento a validar: Cuestionario de calidad de servicio dirigido a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Chimban.

II. ASPECTOS A VALIDAR:

CRITERIO	INDICADORES	DEFICIENTE																			
		BAJA					REGULAR					BUENA					MUY BUENA				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está redactado (a) con lenguaje apropiado.																				X
2. OBJETIVIDAD	Describe ideas relacionadas con la realidad a solucionar.																				X
3. ACTUALIZACIÓN	Sustentado en aspectos teóricos científicos de actualidad.																				X
4. ORGANIZACIÓN	El instrumento contiene organización lógica.																				X
5. SUFICIENCIA	El instrumento contiene aspectos en cantidad y calidad.																				X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado (a) para mejorar la gestión pública.																				X
7. CONSISTENCIA	Basado (a) en aspectos teóricos científicos.																			X	
8. COHERENCIA	Entre las variables, indicadores y el instrumento.																				X
9. METODOLOGÍA	El instrumento responde al propósito del diagnóstico																				X
10. PERTINENCIA	Útil y adecuado (a) para la investigación																				X
TOTAL																					190/200

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento mide la variable de investigación

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

99

Lugar y fecha: Chiclayo 24 de junio del 2020

FIRMA DEL EXPERTO

DNI: 40527954

INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTOS PARA VALIDAR INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

I. DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Torres Calle, Lili Magali
- 1.2. Grado académico que ostenta: Maestra en Administración de la Educación
- 1.3. Institución donde trabaja: I.E. Santa Cruz de Morochal - Bagua
- 1.4. Experiencia laboral (años) : 11 años
- 1.5. Título de la tesis: Gestión de talento humano y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chimban.
- 1.6. Nombre del autor de la tesis : Salazar Saldívar, José Anner
- 1.7. Nombre del instrumento a validar: Cuestionario de Gestión de talento humano dirigido a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Chimban.

II. ASPECTOS A VALIDAR:

CRITERIO	INDICADORES	DEFICIENTE										BAJA					REGULAR					BUENA					MUY BUENA				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100										
1. CLARIDAD	Está redactado (a) con lenguaje apropiado.																			X											
2. OBJETIVIDAD	Describe ideas relacionadas con la realidad a solucionar.																				X										
3. ACTUALIZACIÓN	Sustentado en aspectos teóricos científicos de actualidad.																				X										
4. ORGANIZACIÓN	El instrumento contiene organización lógica.																				X										
5. SUFICIENCIA	El instrumento contiene aspectos en cantidad y calidad.																				X										
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado (a) para mejorar la gestión pública.																				X										
7. CONSISTENCIA	Basado (a) en aspectos teóricos científicos.																				X										
8. COHERENCIA	Entre las variables, indicadores y el instrumento.																				X										
9. METODOLOGÍA	El instrumento responde al propósito del diagnóstico																				X										
10. PERTINENCIA	Útil y adecuado (a) para la investigación																				X										
TOTAL																					485/500										

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento mide la variable de investigación.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

97.5

Lugar y fecha: Chiclayo 24 de junio del 2020


FIRMA DEL EXPERTO

DNI: 40527954

Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Fiabilidad			
Escala: ALL VARIABLES			
Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	35	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	35	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,938	27

Figura 2. Alfa de Cronbach de la variable gestión de talento humano.

Fuente: Elaboración propia

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	196	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	196	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,929	22

Figura 3. Alfa de Cronbach de la variable calidad de servicio.

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 5: Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología
<p>¿Existe relación significativa entre la gestión de talento humano y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Chimban?</p>	<p>GENERAL.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión de talento humano y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Chimban, 2020.</p> <p>ESPECÍFICOS.</p> <p>a) a) Analizar la relación que existe entre el proceso de selección de personal y la calidad de servicio de la MDCH</p> <p>b) Identificar la relación que existe entre el plan de capacitación y la calidad de servicio de la MDCH</p> <p>c) Estimar la relación que existe entre la evaluación del personal y la calidad de servicio de la MDCH</p>	<p>H₀: La gestión de talento humano no se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Chimban.</p> <p>H₁: La gestión de talento humano se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Chimban.</p>	<p>Variable 1.</p> <p>Gestión de talento humano</p> <p>Variable 2.</p> <p>Calidad de servicio</p>	<p>Proceso de selección del personal.</p> <p>Plan de capacitación.</p> <p>Evaluación personal.</p> <p>Elementos tangibles</p> <p>Confiabilidad</p> <p>Empatía</p> <p>Seguridad</p> <p>Capacidad de respuesta</p>	<p>Tipo: Cuantitativo, correlacional</p> <p>Diseño: no experimental – transversal.</p> <p>Población: 35 servidores de la Municipalidad Distrital de Chimban</p> <p>Muestra: 35 servidores de la Municipalidad Distrital de Chimban</p>

Anexo 6: Resultados

Variable gestión de talento humano

Tabla 10. *Calificación del proceso de selección de personal*

Proceso de selección	f	%
Malo	11	31,4
Regular	16	45,7
Bueno	8	22,9
Total	35	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Analizando la tabla 11, nos muestra que un 45,7% califica como regular la selección del personal se establece que la municipalidad no realiza un adecuado proceso de selección de personal, lo que conlleva a que no cuenten con el personal idóneo para los puestos de trabajo.

Tabla 11. *Calificación del plan de capacitación*

Plan de capacitación	f	%
Malo	17	48,6
Regular	18	51,4
Total	35	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Analizando la tabla 12, se establece que los colaboradores de la MDCH califican al plan de capacitación que realiza la entidad como regular, representado por el 51.4%, lo que demuestra que no reciben las capacitaciones adecuadas para que ellos dispongan de los conocimientos correctos referentes a la atención a la ciudadanía, además ello afecta a su desempeño causando que las funciones que desarrollen denoten deficiencia.

Tabla 12. *Calificación de la evaluación personal*

Evaluación personal	f	%
Mala	20	57,1
Regular	9	25,7
Buena	6	17,1
Total	35	100,0

Fuente: Elaboración propia

Analizando la tabla 13, se establece que los colaboradores de la MDCH califican como mala a la evaluación de personal que desarrolla la municipalidad denotado en un 57.1%, lo que demuestra que no son evaluados constantemente, lo que impide que la municipalidad no disponga de conocimiento de las problemáticas que presentan los trabajadores ni del nivel de su desempeño laboral.

Variable calidad de servicio

Tabla 13. *Calificación de elementos tangibles*

D1: Elementos tangibles	f	%
Mala	97	49.5
Regular	75	38.3
Buena	24	12.2
Total	196	100.0

Fuente: Elaboración propia

Analizando la tabla 14, se establece que los usuarios se encuentran insatisfechos con la infraestructura de la municipalidad, dado que el 49.5% califica como mala a los elementos tangibles, determinando que los colaboradores no tienen una adecuada presentación y que no disponen de las herramientas adecuadas para ofrecer un servicio de calidad.

Tabla 14. *Calificación de confiabilidad.*

D2: Confiabilidad	f	%
Mala	115	58.6
Regular	35	17.9
Buena	46	23.5
Total	196	100.0

Fuente: Elaboración propia

Analizando la tabla 15, se establece que los usuarios se encuentran insatisfechos con el servicio que los colaboradores de la municipalidad les ofrecen, dado que el 58.6% califica como mala a la confiabilidad, indicando que el tiempo de espera es muy prolongado, no les ofrecen confianza en los trámites y el comportamiento para atender a sus dudas no es el adecuado.

Tabla 15. *Calificación de empatía*

D3: Empatía	f	%
Mala	172	87.7
Regular	19	9.7
Buena	5	2.6
Total	196	100.0

Fuente: Elaboración propia

Analizando la tabla 16, se establece que los usuarios se encuentran insatisfechos con el servicio ofrecido por la MDCH, dado que el 87.7% califica como mala a la empatía, puesto que no les brindan un servicio personalizado, el personal no es cortés ni muestra interés para atender sus dudas.

Tabla 16. *Calificación de seguridad*

D4: Seguridad	f	%
Mala	138	70.4
Regular	12	6.1
Buena	46	23.5
Total	196	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Analizando la tabla 17 se establece que los usuarios se muestran insatisfechos frente al servicio que ofrece la MDCH, dado que el 70.4% califica como mala a la seguridad, por lo que los colaboradores nos les brindan seguridad en los procesos, no son amables, ni responsables en los trámites y tiempo de entrega de respuestas.

Tabla 17. *Calificación de capacidad de respuesta*

D5: Capacidad de respuesta	f	%
Mala	144	73.5
Regular	11	5.6
Buena	41	20.9
Total	196	100.0

Fuente: Elaboración propia

Analizando la tabla 18, se establece que la capacidad de respuesta que muestran los colaboradores es deficiente, dado que el 73.5% califica como mala a la capacidad de respuesta, puesto que los trámites y procesos son engorrosos, los horarios de atención son reducidos y los colaboradores no brindan una atención adecuada en el menor tiempo posible.

Anexo 7: Autorización del desarrollo de la investigación



Municipalidad Distrital De Chimban **Provincia De Chota – Región Cajamarca**

RUC: 20284157967

CREADO EL 21 DE OCTUBRE DE 1942 POR LEY N° 9632



“Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres”

“Año de la Universalización de la Salud”

El alcalde de la Municipalidad Distrital de Chimban, Chota - Cajamarca, expide lo siguiente:

AUTORIZACIÓN

Visto la Solicitud N° 001-2020-JASS presentada por el estudiante del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo-Chiclayo para la aplicación del proyecto de investigación se dispone lo siguiente:

AUTORIZAR, al estudiante José Anner Salazar Saldivar la aplicación del proyecto de investigación denominado “Gestión del talento humano para mejorar la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Chimban 2020”

Chimban, 09 de mayo de 2020

Atentamente:-



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHIMBAN
JOSÉ ANNER SALAZAR SALDIVAR
DNI 27387161
ALCALDE