



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

Gestión del talento humano y calidad del servicio en los
trabajadores de una Dirección Regional de Huánuco, Perú - 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Montejo Minchan, Anais Beneranda (orcid.org/0000-0003-2408-1493)

ASESORAS:

Mg. Villa Santillan, Maria Silvia (orcid.org/0000-0003-1971-2545)

Dra. Cueva Rodriguez, Medali (orcid.org/0000-0002-1301-5477)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

A Dios por su infinita misericordia.

A mis padres Marina y Edwin por sus enseñanzas y apoyo incondicional.

A la memoria de mi querida abuela Marina, por su crianza y amor brindado a lo largo de los años.

A mi hermano Jean Andriw, por ser el pilar fundamental de mi vida.

Anais

Agradecimiento

A Dios por la vida y la salud que me brinda para cumplir mis objetivos. A mis padres por inculcarme el respeto y la perseverancia que me llevan a cumplir mis metas. A mi hermano por ser el pilar de mi vida. A la Universidad César Vallejo por brindarme educación y conocimientos.

Anais

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figura	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo y diseño de investigación	14
3.2 Variables y operacionalización	15
3.3 Población, muestra y muestreo	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5 Procedimientos	18
3.6 Método de análisis de datos	18
3.7 Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS	43

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Niveles de la Gestión del talento humano y sus dimensiones	20
Tabla 2 Niveles de la Calidad del servicio y sus dimensiones	21
Tabla 3 Correlación de las variables gestión del talento humano y la calidad del servicio	22
Tabla 4 Correlación de la dimensión reclutamiento y la Calidad del servicio	23
Tabla 5 Correlación de la dimensión selección y la Calidad del servicio	24
Tabla 6 Correlación de la dimensión capacitación y la Calidad del servicio	25
Tabla 7 Correlación de la dimensión recompensa y la Calidad del servicio	26
Tabla 8 Correlación de la dimensión evaluación del desempeño y la Calidad del servicio	27

Índice de figura

	Pág.
Figura 1 Esquema del diseño de investigación	14

Resumen

Esta investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en los trabajadores de una Dirección Regional de Huánuco, Perú, 2023. Metodológicamente se trabajó con un estudio tipo básico, diseño experimental, descriptivo correlacional. Tuvo como población a 25 trabajadores de la entidad y se empleó el criterio de exclusión para determinar la muestra que son 20. Se utilizó como técnica de recolección de datos a la encuesta y su instrumento el cuestionario. Para medir las variables se trabajó con dos cuestionarios compuestos por 20 items cada uno. Los resultados de la estadística descriptiva demostraron que el 40% del total de los encuestados consideran la existencia de un nivel deficiente en cuanto a la gestión del talento humano, de igual manera el 60% considera que existe un nivel deficiente respecto a la calidad del servicio, por otro lado en la estadística inferencial se evidencio la relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio debido a que se ha obtenido que el valor de correlación de Ro Spearman es 0,622, $p=0,003$, estos valores permitieron comprobar la hipótesis planteada concluyendo la existencia de una correlación positiva media entre las variables.

Palabras clave: Gestión, Talento, Calidad.

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between the management of human talent and the quality of service in the workers of a Regional Office of Huánuco, Peru, 2023. Methodologically, we worked with a basic type study, experimental design, correlational descriptive. It had as a population 25 workers of the entity and the exclusion criterion was used to determine the sample that is 20. The survey and its instrument were used as a data collection technique, the questionnaire. To measure the variables, we worked with two questionnaires made up of 20 items each. The results of the descriptive statistics showed that 40% of the total respondents consider the existence of a deficient level in terms of human talent management, in the same way 60% consider that there is a deficient level regarding the quality of the service. On the other hand, in the inferential statistics, the significant relationship between the management of human talent and the quality of the service was evidenced because it has been obtained that the Ro Spearman correlation value is 0.622, $p=0.003$, these values allowed to verify the hypothesis raised concluding the existence of an average positive correlation between the variables.

Keywords: Management, Talent, Quality.

I. INTRODUCCIÓN

La gestión del talento humano es relevante, debido a que permite administrar de manera eficiente al capital humano y sus aptitudes, para el cumplimiento de sus funciones, con el fin de promover la productividad laboral (Gaspar, 2021). Es por ello que en la actualidad las instituciones públicas se orientan a obtener ventaja competitiva, buscando promover el fortalecimiento del talento humano mediante formaciones que fomenten la cultura organizacional de compromiso a la sociedad, para ofrecer una mejor calidad del servicio.

En el ámbito internacional, en Argentina, ciudadanos italianos han realizado una protesta ante el consulado, aludiendo que existe una pésima calidad del servicio, por la existencia de demora en los tramites, debido a que se han percatado que el personal no logra cubrir la demanda de solicitudes, asimismo se puso en evidencia la falta de empatía de los trabajadores hacia el trato que se brinda a los usuarios (Cabrera, 2023). Por otro lado, en Costa Rica mediante una encuesta realizada, se identificó que la ciudadanía menciona que no hay una cultura de servicio al cliente dentro de las entidades públicas, por lo que solicitan formar una nueva cultura de la gestión teniendo como eje de desempeño al usuario (Mongue, 2019). De igual manera en Colombia en un estudio de distintas compañías, se demostró que tienen problemas para retener a su personal debido a la poca participación de los mismos en los procesos de selección y retención del capital humano (Vargas, 2022).

En el ámbito nacional, en Perú muchas veces se emiten quejas sobre una inadecuada calidad del servicio que las instituciones públicas brindan, ante ello los trabajadores deben adaptarse al entorno donde laboran y crear una cultura organizacional para cumplir su rol, que es brindar servicio al ciudadano (Morales, 2023). Así mismo, expertos señalan que los usuarios tienen quejas del sector público, por lo que indican que se debe trabajar desde el eje central para erradicar el problema, ante ello especialistas infieren que la Reforma del Servicio Civil es el mejor mecanismo para mejorar la administración pública y los servicios que se brindan (Diario el Peruano, 2021). Por otro lado, mediante una evaluación realizada se ha identificado ciertos problemas en el servicio que brinda el estado,

siendo entre ellos el no contar con un acceso oportuno o las barreras burocráticas que obstruyen ejercer el derecho del ciudadano, ante ello en el 2022, el Gobierno aprobó la Política Nacional de Modernización, que tiene como fin ofrecer una mejor calidad del servicio, que está orientada en optimizar la calidad de bienes y servicios a través de herramientas e instrumentos (Secretaría de Gestión Pública, 2022).

En el ámbito local, en la provincia de Huánuco se ha identificado que las instituciones públicas presentan una inadecuada GTH, debido a estudios realizados, donde observó la insatisfacción de los usuarios ante la atención que les brindan los personales del sector público, esto se evidencia mediante el deficiente proceso de reclutamiento del personal, a causa de que las entidades no cubren sus plazas con personal competente y capacitado (Galeano, 2019). Ante ello se observó que una Dirección Regional de Huánuco, presenta una inadecuada gestión del talento humano, que se enfocan en ciertos factores como el inadecuado proceso de reclutamiento y selección del personal, ausencia de capacitaciones para desarrollar nuevos conocimientos, inexistencia de motivación al personal, lo que esto conlleva a no realizar sus funciones adecuadamente, y genera demora en los tramites solicitados, por el desconocimiento de sus funciones, y esto influye en la insatisfacción del servicio en el usuario.

Para la realidad problemática, se presenta el problema general de la investigación: ¿Cómo se relaciona la gestión del talento humano con la calidad del servicio en los trabajadores de una Dirección Regional de Huánuco, Perú, 2023?; y se tiene como problemas específicos: (a) ¿Cómo se relaciona el reclutamiento con la calidad del servicio en los trabajadores?; (b) ¿Cómo se relaciona la selección con la calidad del servicio en los trabajadores?; (c) ¿Cómo se relaciona la capacitación con la calidad del servicio en los trabajadores? (d) ¿Cómo se relaciona la recompensa con la calidad del servicio en los trabajadores? (e) ¿Cómo se relaciona la evaluación del desempeño con la calidad del servicio en los trabajadores?

Esta investigación se justificó teóricamente porque se integró información teórica relevante que permitió ampliar los conocimientos de las variables en

estudio y estudiar la relación de las mismas, a su vez servirá como antecedente y guía de futuros estudios, también se realizó la justificación práctica porque a través de los resultados permitió emitir sugerencias con el fin de fortalecer las variables en estudio y por último se utilizó la justificación metodológica por que se aplicó el cuestionario que ha sido validado y cuenta con confiabilidad asegurando la efectividad para futuras investigaciones, así mismo con el instrumento se recopiló datos importantes para determinar el objetivo del estudio.

El objetivo general de la investigación es: Determinar cómo se relaciona la gestión del talento humano y la calidad del servicio en los trabajadores de una Dirección Regional de Huánuco, Perú, 2023; los objetivos específicos son: (a) Determinar cómo se relaciona el reclutamiento y la calidad del servicio en los trabajadores; (b) Determinar cómo se relaciona la selección y la calidad del servicio en los trabajadores; (c) Determinar cómo se relaciona la capacitación y la calidad del servicio en los trabajadores. (d) Determinar cómo se relaciona la recompensa y la calidad del servicio en los trabajadores. (e) Determinar cómo se relaciona la evaluación del desempeño y la calidad del servicio en los trabajadores.

La hipótesis general de la investigación es: La gestión del talento humano se relaciona directamente con la calidad del servicio en los trabajadores de una Dirección Regional de Huánuco, Perú, 2023; las hipótesis específicas son: (a) El reclutamiento se relaciona directamente con la calidad del servicio en los trabajadores; (b) La selección se relaciona directamente con la calidad del servicio en los trabajadores; (c) La capacitación se relaciona directamente con la calidad del servicio en los trabajadores; (d) La recompensa se relaciona directamente con la calidad del servicio en los trabajadores; (e) La evaluación del desempeño se relaciona directamente con la calidad del servicio en los trabajadores.

II. MARCO TEÓRICO

En este capítulo se describió antecedentes relacionados a la investigación, y también se conceptualizarán enfoques teóricos que permitan aportar al estudio.

En el ámbito internacional, Basurto y Yoza (2022) evaluaron la incidencia entre la GTH y la contratación del personal, donde se desarrolló un estudio tipo básico, enfoque cuantitativo, nivel correlacional, diseño no experimental, siendo su población y muestra 11 trabajadores, y se aplicó la encuesta, donde el resultado fue que la GTH influye regularmente sobre la contratación del personal, por lo que se concluyó que la existencia del bajo desempeño laboral de los trabajadores se orienta al deficiente desarrollo en las fases de reclutamiento y selección del personal, obteniendo un ambiente laboral poco óptimo, ante ello se indica que la contratación del personal debe efectuarse mediante un programa que permita realizar el proceso con igualdad y transparencia, para contratar al personal idóneo, por lo que es necesario mejorar la GTH, ante ello se planteó reestructurar los procesos en base al modelo por competencias para el mejor desenvolvimiento del personal.

Por otro lado, Barkhuizen y Masale (2022) tuvieron como propósito establecer como la mentalidad del talento de liderazgo influye en la GTH, se trabajó el estudio mediante el tipo básico, diseño transversal, nivel correlacional y enfoque cuantitativo, teniendo como muestra a 450 empleados, teniendo como resultado que el 73% de los encuestados consideraron una deficiente práctica de la GTH, es por ello optan por buscar alternativas de trabajo con mejores oportunidades, ante ello se concluyó que la débil GTH incide en la mentalidad del liderazgo, sin embargo enfatizaron que las entidades deberían adoptar una mentalidad adecuada para reconocer el valor del trabajo de cada empleado, implementando estrategias de retención de talento, compensación, planificación de la fuerza laboral, así como también cultivar ambientes donde se valore la contribución del empleado.

También, Daza et al. (2019) donde su propósito fue evaluar la relación entre la GTH y la calidad del servicio. Desarrollada mediante el diseño no experimental, transversal, enfoque cuantitativo, aplicando su instrumento a 35

directivos, demostrando la relación positiva moderada de las variables en estudio, concluyéndose que existe una deficiente valoración al talento humano debido a que los trabajadores no son incentivados y esto repercute en su desempeño, y ello no se evidencia debido al carente proceso de evaluación de desempeño, así mismo la inexistencia de la poca comunicación y confianza no permite que los trabajadores expresen sus deseos de capacitación para la mejora del desarrollo de sus actividades, de igual manera se valoró como deficiente a la calidad de servicio por que no consideran que se aplica de manera correcta el sistema de calidad.

Así mismo, Jaramillo y Silva (2022) investigaron la incidencia entre la GTH y la productividad académica, aplicando el tipo básico, el diseño no experimental, transversal, nivel correlacional, enfoque cuantitativo, teniendo como población y muestra a 50 personales para la recopilación de datos. Tuvieron como resultados la relación positiva alta con un valor R_o 0.85 entre las variables, concluyendo que mediante el estudio se identificó deficiencias en los procesos de selección, orientación y evaluación del desempeño, ante ello se propuso implementar un modelo de GTH que permita mejorar la administración del capital humano, orientando al mejor desarrollo de capacidades del personal a través de procesos continuos de formación y reconocimientos, así mismo se evidenció la desmotivación y el poco interés del personal ya que no se identifican con la entidad ni con los objetivos.

Por último, Jara et al. (2018) en su estudio investigaron la incidencia entre la GTH y el desempeño laboral de los trabajadores, aplicaron el tipo básico, diseño no experimental, transversal, su muestra se compuso por el capital humano de la entidad y se utilizaron al cuestionario para recopilar datos, y teniendo como resultado la existencia de la relación entre las variables con una significancia de 0,000, concluyendo que hoy en día la GTH es un instrumento que aporta en mejorar la administración, generando eficiencia, eficacia y adecuado funcionamiento en las organizaciones, ante ello las entidades deben enfocarse en mantener una adecuada GTH para el lograr metas y objetivos institucionales y así mismo lograr la satisfacción de su colaboradores y así desempeñarse adecuadamente.

En el ámbito nacional, Mestas et al. (2021) tuvieron como fin determinar la relación que existe entre la GTH y el desempeño laboral, cuyo estudio se trabajó mediante el diseño transversal, correlacional, con un enfoque cuantitativo, teniendo como muestra a 200 trabajadores a quienes se aplicaron el cuestionario para recopilar datos. Donde el resultado demostró la relación significativa entre las variables de estudio, mediante una relación positiva moderada (0,640) en la selección de personal lo que permite inferir que un adecuado desarrollo de la dimensión permitirá tener una mejor calidad de trabajo así mismo se consideró una relación positiva alta (0,756) en la formación del personal esto se debe a que esta dimensión es imprescindible en la entidad porque permite instruir al personal para garantizar sus conocimientos, capacidades y habilidades.

De igual forma, Medina (2021) indagó la relación que existe entre GTH y la calidad de servicio, utilizando un diseño descriptivo correlacional, enfoque cuantitativo, aplicando su instrumento a 73 colaboradores, siendo el resultado una relación significativa entre las variables. Siendo el resultado la relación positiva moderada mediante una correlación de Spearman entre las dimensiones estudiadas, Concluyéndose que el buen desarrollo de la GTH aportará al cumplimiento de metas, como también las evaluaciones al personal ayudará a conocer el grado de satisfacción de los mismos y las capacitaciones permitirán aportar conocimientos que permitirán el desarrollo personal y profesional del personal que favorecerá en el desarrollo en sus funciones.

Por otro lado, Anastacio et al. (2020) tuvieron como objetivo analizar la GTH por competencia y la motivación de los colaboradores, desarrollada mediante del diseño descriptivo, correlacional, enfoque cuantitativo, empleando la muestra con 165 trabajadores. A través de los datos analizados se obtuvo como resultado la relación positiva moderada entre las variables con un $R_o=0.800$, $p<0.001$, ante ello se concluyó que la entidad de mejorar las deficiencias encontradas que están relacionadas a los procesos la GTH, como reclutar y seleccionar adecuadamente al personal, y fomentar el desarrollo de nuevos conocimientos a través de programas de formación para fortalecer capacidades del personal que conlleven a un buen desempeño laboral.

De igual manera, Bendezú (2019) analizó la relación entre la GTH y la satisfacción laboral, trabajó metodológicamente con el diseño no experimental, descriptivo, correlacional, enfoque cuantitativo, con una población y muestra de 26 trabajadores y empleando el cuestionario para recopilar datos, donde se obtuvo como resultado la relación significativa entre las variables, con un valor $R=0.892$, $p=0.000<0.05$ y concluyendo que existe una deficiente GTH que obstaculiza el desarrollo del personal, ante ello se debe optar por tomar decisiones correctivas que mejoren las falencias de la organización para llegar al éxito. Es por ello que la GTH es el pilar de la entidad porque los procesos que la comprenden apoyan al desarrollo de la entidad y por ende en la satisfacción del personal.

Finalmente, Canaza et al. (2021) tuvieron como objetivo investigar como la administración de recursos humanos incide en la calidad de servicio al público, utilizando el método descriptivo, y como instrumento de recolección de información a la encuesta, entrevista y revisión documental. Donde se obtuvo como resultado el deficiente proceso de selección, así mismo las capacitaciones son escasas y los estímulos son mínimos, siendo factores primordiales para influir en la calidad del servicio, así mismo generan demora en la atención, poca amabilidad y esto se evidencia por el ineficiente proceso de reclutamiento al no contratar personal competente. Ante ello se concluyó que la administración de recursos humanos, influye de manera ineficiente en la CDS que se les ofrece a los ciudadanos.

El sustento teórico respecto a la variable N° 1 se enfoca en: La teoría de McGregor, compuesta por dos conceptos opuestos, la teoría X, donde se infiere que la motivación principal del humano son los incentivos económicos, es decir, el capital humano se comporta de acuerdo a sus expectativas. Teoría Y, relacionada con la teoría de la motivación lo que quiere decir que el trabajo puede verse como satisfacción o sufrimiento, esto dependerá de cuan convencidos y comprometidos se sientan con la entidad (Chiavenato, 2011). La teoría basada en el nivel jerárquico de las organizaciones propuesta por Max Weber, enfocada en establecer los rangos piramidales de una entidad para dividir el trabajo de manera clara y precisa, mediante funciones establecidas (Estrada, 2020). Teoría de las

relaciones humanas de Elton Mayo, orientada en que la productividad laboral asciende o desciende según la calidad de relación humana que se establece en el trabajo, esto implica factores como una condición adecuada de trabajo que implica la luminosidad, receso, tiempo de trabajo, etc (Jauregui, 2016).

Conceptualizando a la variable de investigación, la gestión son acciones donde se desarrollan procesos de planificación y pautas de accionar, en base a metas, objetivos y resultados que se desean alcanzar en la entidad (Álvarez y Santos, 2008). Por otro lado, la GTH es la variable que está enfoca en el personal humano, por ser parte primordial de una entidad que permite alcanzar metas y objetivos institucionales, así mismo se precisa como el agrupamiento de políticas y prácticas inevitables que encaminan al recurso humano de una entidad, comprendiendo el reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y la evaluación del desempeño (Chiavenato, 2011).

Así mismo la GTH son aspectos que están relacionados a las aptitudes y conocimiento profesionales, que conllevan a realizar sus funciones correctamente, en tal medida el capital humano permite evaluar el conocimiento del personal a través de su desempeño profesional (Alles, 2007). En este sentido se necesita de procesos que permitan conocer al personal, para crear confianza, y utilizar la información para tomar decisiones, con el fin de lograr el compromiso y la identificación con la entidad, y así lograr tener mayor productividad, calidad y cumplir los objetivos (Vallejo, 2016). El trabajo humano es primordial para el buen funcionamiento de cualquier entidad, ante ello el esfuerzo del mismo permitirá que la entidad cumpla sus objetivos, es por ello que las entidades deben de poner principal atención en sus colaboradores.

En lo que corresponde a los objetivos de la variable en estudio, (Chiavenato, 2011), determinó que el capital humano es el principal agente en apoyar a la entidad para conseguir cumplir la misión y objetivos, en proveer competitividad, proporcionar un equipo entrenado y motivado, para conservar una apropiada calidad de vida en su centro laboral e impulsar al cambio, es por ello que surge la necesidad de que las entidades deben prestar mayor atención a sus colaboradores. Ante ello se ha identificado que las dimensiones para variable en

estudio están enfocadas en el modelo de Chiavenato el cual cumple las expectativas de la investigación, quien menciona la existencia de mecanismos primordiales para la GTH.

Dimensión reclutamiento, actividad que permite atraer un conjunto de personas que cumplan los requisitos solicitados de la entidad para luego ser seleccionados (Kiruthigaa y Viswanathan, 2014). De igual manera se conceptualiza como el agrupamiento de procesos y técnicas para captar aspirantes potenciales, con capacidades para cubrir plazas dentro de una entidad, en tal sentido es una plataforma de información en la cual la entidad comunica y oferta al mercado una oportunidad de trabajo que se desea cubrir, este proceso proporciona a la entidad candidatos para su adecuado funcionamiento y consta de etapas para su desarrollo: investigación interna y externa (Chiavenato, 2011). Ante ello los indicadores para esta dimensión son los medios de reclutamiento, los procesos de reclutamiento, reclutamientos internos y la especialización de RR.HH.

Dimensión selección, es seleccionar a los candidatos que han sido calificados y que estén dispuestos a cumplir las tareas que la entidad requiere (Byars y Rue, 2011). Por otro lado, infieren que este proceso también está orientado en el criterio de igualdad, que garantice justicia y equidad entre los participantes (Bohlander et al., 2001). Los indicadores de esta dimensión son la experiencia, evaluación, imparcialidad, personal idóneo.

Dimensión capacitación, Se describe como el esfuerzo que ofrece la entidad para apoyar a los trabajadores en el proceso de enseñanza de conocimientos, habilidades o comportamientos relacionados a sus objetivos laborales que forman parte vital para un adecuado desempeño laboral de la persona (Noe et al., 2008). Así mismo la capacitación estimula en los colaboradores en compartir conocimientos y experiencias y captar lo mismo de sus colegas para ponerlo en práctica en el trabajo (Al Hawary, 2015). Los indicadores de esta dimensión son productividad, objetivos institucionales, programas de formación, capacitación permanente.

Dimensión recompensa, proceso referido a las compensaciones, bonos e incentivos que se les brinda al personal por su desempeño, y que fomenta la motivación para desempeñarse de manera activa en la entidad (Huo et al., 2015). Los indicadores de esta dimensión son la identificación con la institución, tipos de incentivo, motivación, ascensos.

Dimensión evaluación del desempeño, proceso de retroalimentación que permite medir el trabajo y ofrecer mejoras de la competencia para cubrir las necesidades de la entidad (Minbaeva, 2005). Así mismo también se conceptualiza como un factor fundamental para ejecutar un análisis intenso sobre el desenvolvimiento en cada puesto del capital humano determinando sus fortalezas y debilidades, este análisis establece datos elementales para decidir acciones en la entidad (Coronel et al., 2021). Los indicadores de esta dimensión son supervisión, eficiencia, habilidades blandas, fortalezas y debilidades.

De igual manera la segunda variable de estudio se fundamenta en las teorías de la calidad de servicio enfocada en el modelo de Cronin y Taylor que es el SERVPERF orientado para medir la calidad a través de la apreciación de la persona respecto al servicio recibido (Andrade y Labarca, 2011). Por otro lado, está el modelo SERVQUAL, modelo que a través de la medición del servicio permite conocer las perspectivas, apreciaciones y factores impredecibles de los clientes tanto en los aspectos cualitativos como cuantitativos (Matsumoto, 2014). Así mismo en el 2008 se impulsó la teoría de la calidad en la gestión pública, enfocada en principios que deben aplicar para mejorar la calidad, orientada en la mejora de iniciativas para contribuir una mejor administración gubernamental que este focalizada en la atención al ciudadano (Sánchez, 2022).

Así mismo definiendo a la segunda variable, se describe a la calidad como la relación con la satisfacción de la persona mediante el cumplimiento de sus deseos (Hoffman y Bateson, 2011). Por otro lado, la CDS se percibe a través de la satisfacción del usuario, porque se evidencia si se le brindó el servicio que necesitaba encontrar, así mismo la satisfacción va de la mano con la percepción y las expectativas de las personas (Alruwaili, 2018). De igual manera otro autor la define como hábitos y prácticas que realizan las instituciones con el fin de cubrir

las expectativas a las personas para brindarles mejora de la calidad, es relevante tener en cuenta que el servicio debe ser accesible, oportuno y confiable ofreciendo un alto grado de satisfacción (Morocho, 2018). Por último, la calidad del servicio también abarca y mide los servicios y bienes públicos ofrecidos, supervisando el cumplimiento de expectativas de las personas el cual permite determinar si una institución trabaja de manera eficiente (Ibarra et al. (2018)

De igual forma otro autor conceptualiza a la CDS como el grupo de estrategias que las instituciones utilizan con el fin de garantizar el grado de satisfacción a un grupo de personas, entonces con el tiempo las entidades han evidenciado el aporte que brinda la calidad del servicio, generando ventaja competitiva y sostenible, por lo tanto, brindar un servicio de calidad genera complacencia en los clientes (Pakukar et al., 2019). Es por ello que han señalado que los servicios deben orientarse a las perspectivas que los clientes tienen sobre la entidad, que permita satisfacer sus necesidades, por lo que es necesario que las entidades se retroalimenten constantemente para mejorar la percepción de los clientes (Brady y Cronin, 2001)

Por otro lado se menciona que según Bouckaert, establece que para medir la calidad en el ámbito estatal, se jerarquiza en tres niveles: macro- calidad, que abarca la relación entre el estado y la sociedad, es decir su finalidad es garantizar la democracia, mediante la eficacia y legitimación social de la acción pública, el siguiente nivel es la meso-calidad, es la relación entre el servicio que se brinda y la percepción de quien lo recibe, este nivel se orienta a establecer niveles de satisfacción para mejorar el desarrollo de los servicios y por último la micro-calidad, nivel que abarca el ambiente interno de una entidad, como la organización, recurso humano, sistemas, procesos, que aporten a mejorar el adecuado funcionamiento del servicio (Cuellar et al., 2009)

La evaluación de la CDS se distingue entre la calidad programada, esperada y percibida, la primera abarca en lo que la entidad pretende ofrecer a los usuarios, la siguiente es lo que el ciudadano espera percibir de la entidad y por último es la percepción que se obtuvo luego de recibir el servicio frente a lo que esperaba recibir, ante ello se debe tener en cuenta que los servicios son los

efectos que se consigue de diferentes acciones que la entidad realiza frente a quien lo recibe, es por ello que evaluar a la calidad simboliza tener una relación directa y cercana con el usuario (Cuellar et al., 2009)

Para la identificación de las dimensiones de la variable, se utilizó el Modelo de Escala SERVQUAL, este modelo permitirá realizar el cálculo de la calidad del servicio indistintamente del sector de la entidad, así mismo analizar y conocer factores cualitativos y cuantitativos de los clientes, el SERVQUAL aporta a la entidad mediante la recopilación de datos, información minuciosa, sobre lo que opina el cliente respecto al servicio que se le brinda, y permitirá obtener sugerencias de mejora (Zeithmal et al., 2009)

Dimensión elementos tangibles, consiste en la apariencia física del servicio, mencionando a las instalaciones, el equipamiento, capital humano, lo cual forman factores esenciales para la calidad del servicio, así mismo indica que los elementos intangibles representan el atributo de mayor valor que los clientes tienden a enfocarse (Cantú, 2011). Los indicadores de esta dimensión son el equipamiento, ambientes físicos, sistemas informáticos y medidas ergonómicas.

Dimensión capacidad de respuesta, indica que esta dimensión es la predisposición de un trabajador para brindar un servicio adecuado y rápido al usuario (Zeithmal et al., 2009). Por otro lado, se relaciona a esta variable con la responsabilidad que la entidad tiene para colaborar con el cliente (Cantú, 2011).. Los indicadores de esta dimensión son soluciones, valoración, evaluación continua, tiempos establecidos

Dimensión seguridad, se enfoca en que los usuarios deben contar con la seguridad de que sus dudas, solicitudes entre otros sean resueltas y atendidas, ya que la seguridad es símbolo de integridad, honestidad, credibilidad (Hernández et al., 2017). Los indicadores de esta dimensión son amabilidad, confianza, conformidad del servicio, fidelidad del servicio.

Dimensión fiabilidad, es la acción que desempeña la entidad brindando un servicio formal y exacto, el cual permite inspirar confianza en los usuarios (Zeithmal et al., 2009). En tanto la confianza del cliente es lo más primordial para

brindar un servicio, debido a que los clientes recuerdan siempre todo lo que una entidad les ofrece (Allen, 2010). Los indicadores de esta dimensión son alto desempeño, personal idóneo, políticas institucionales, colaboración.

Dimensión empatía, es el trato que se le brinda al usuario, es por ellos que se debe de tener una atención adecuada, ya que se transmiten percepciones y sentimientos (Zeithmal et al., 2009). De igual manera se relacionó a la empatía como la capacidad que tiene la entidad para comprender las necesidades de los clientes son amabilidad, confianza, conformidad del servicio, fidelidad del servicio (Riveros, 2007). Los indicadores de esta dimensión son seguimiento, tiempo invertido, derecho de los usuarios, cordialidad.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

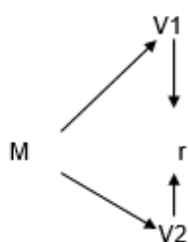
Este estudio pertenece al tipo básico, debido a que ofrece nuevos conocimientos y expandir las teorías, que expliquen los fenómenos en estudio (CONCYTEC, 2022). Ante ello ofrece nuevos conocimientos que aporten a la posible solución de los problemas encontrados. Por otro lado, el estudio adopta un enfoque cuantitativo, porque se recopiló datos numéricos, que fueron procesados para luego realizarse el análisis descriptivo e inferencial (Arias et al., 2022).

3.1.2 Diseño de investigación

Pertenece al no experimental, por la no manipulación de las variables en estudio al momento de la recopilación de datos solo se observó e interpretó, sin embargo, el investigador recurrió al ambiente natural para evaluar a las variables, posee un nivel correlacional, debido a que se determinó los valores de correlación del tema en investigación, mediante un corte transversal porque se recopiló los datos en una sola instancia (Hernández et al., 2018).

Figura 1

Esquema del diseño de investigación



Donde:

M: Muestra

V1: Gestión del talento humano

V2: Calidad del servicio

3.2 Variables y operacionalización

Variable N° 1: Gestión del talento humano

Definición conceptual: Está enfocada en el personal humano, por ser parte primordial de una entidad que permite alcanzar metas y objetivos institucionales, así mismo se precisa como el agrupamiento de políticas y prácticas inevitables para encaminar al recurso humano de una entidad (Chiavenato, 2011).

Definición operacional: La variable 1, está compuesta por 5 dimensiones: Reclutamiento, selección, capacitación, recompensa y evaluación del desempeño.

Indicadores: Son sub variables que se separarán para ser medidas, y son elementos que forman parte de la formulación de ítems que apoyan a elaborar el instrumento de recopilación de información (Arispe et al., 2020), en tal sentido la variable N° 1, está compuesta por 5 indicadores que han sido seleccionados de las dimensiones conceptualizadas.

Escala de medición: Se empleó la escala de medición ordinal tipo Likert, este tipo de escala mide en orden jerárquico (Arispe et al., 2020). Por lo que cada pregunta podrá ser medida con valores del 0 al 4.

Variable N° 2: Calidad del servicio

Definición conceptual: Son hábitos y prácticas que realizan las instituciones con el fin de cubrir las expectativas a las personas para brindarles mejora de la calidad, es relevante tener en cuenta que el servicio debe ser accesible, oportuno y confiable ofreciendo un alto grado de satisfacción (Morocho, 2018).

Definición operacional: La variable 2, está compuesta por 5 dimensiones: elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad, fiabilidad y empatía.

Indicadores: Son sub variables que se separarán para ser medidas, y son elementos que forman parte de la formulación de ítems, que apoyan a la elaboración del instrumento de recopilación de datos (Arispe et al., 2020), en tal sentido la variable N° 2, está compuesta por 5 indicadores que han sido seleccionados en referencia a las dimensiones conceptualizadas.

Escala de medición: Se utilizó la escala de medición ordinal tipo Likert, este tipo de escala mide en orden jerárquico (Arispe et al., 2020). Por lo que cada pregunta podrá ser medida con valores del 0 al 4.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Agrupamiento de elementos que concuerdan en ciertos aspectos e intereses que permite unirlos entre sí para ser analizados (Sucasaire, 2022). La población del estudio se conforma por 25 trabajadores de una entidad pública, sin embargo, se utilizó los siguientes criterios para determinar la muestra.

Criterios de inclusión: Total de trabajadores de la entidad.

Criterios de exclusión: Trabajadores que son contratados mediante locación de servicios.

3.3.2 Muestra

Sub grupo del total de la población, que es seleccionada para enfocarse en recopilar información (Nnodim et al, 2021). Por lo tanto, se aplicó el criterio de exclusión, donde la muestra será de 20 trabajadores que pertenecen a la entidad.

3.3.3 Muestreo

Se trabajó mediante el muestreo no probabilístico, porque se elige a los sujetos en estudio basándose en ciertos criterios, características, etc., según considere el investigador (Hernández et al, 2018). De tal manera para la muestra se aplicó el criterio de exclusión.

3.3.4 Unidad de análisis

Recurso Humano de una Dirección Regional de Huánuco.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas

Se empleó la encuesta, ello permitió recabar datos mediante preguntas y en base a un sistema escalonado de respuestas (Arias et al., 2022).

3.4.2 Instrumentos

Son los recursos utilizados para obtener datos sobre las variables que se están investigando (Hernández et al., 2018). Respecto al instrumento que permitió recopilar datos las variables, fue el cuestionario, instrumento realizado de elaboración propia, considerando las dimensiones e indicadores. Los cuestionarios están compuestos por 20 ítems.

Ficha Técnica de la Gestión del talento humano

Nombre original	: Cuestionario para medir la GTH
Autor	: Anais Beneranda Montejo Minchan
Año	: 2023
Objetivo	: Recopilar datos mediante la encuesta
Administración	: Personal
Número de ítems	: 20
Duración	: 10 minutos

Ficha Técnica de la Calidad del servicio

Nombre original	: Cuestionario para medir la CDS
Autor	: Anais Beneranda Montejo Minchan
Año	: 2023
Objetivo	: Recopilar datos mediante la encuesta
Administración	: Personal

Número de items : 20

Duración : 10 minutos

3.4.3 Validez y confiabilidad

Validez: Es el grado de medición de una variable a través de un instrumento (Arispe et al., 2020). La validación estuvo a cargo del juicio de expertos de 3 profesionales: Cajo Tantarico, Silver (Mg. Gestión Pública); Bocanegra Villanueva, Ana Silvia (Mg. Gestión Pública); Rengifo Amasifen, Roger Ricardo (Mg. Gestión Pública), los cuales validaron el instrumento es base a las condiciones establecidas, obteniendo alto nivel de validación.

Confiabilidad: Resultado producido del instrumento aplicado a una pequeña muestra (Arispe et al., 2020). Para determinarla se utilizó el cálculo del alfa de Crobach, mediante la información recopilada en la prueba piloto realizada a 15 trabajadores. Donde variable N°1 obtuvo un alfa de Crobach ,961 y la variable N°2 obtuvo un alfa de Crobach ,944. Ver Anexo 8

3.5 Procedimientos

Etapas planificadas que consiste en cómo se ejecutará la investigación (Arispe et al., 2020). En principio se analizó la problemática del estudio, para luego abordar la redacción del marco teórico con datos relevantes para la investigación, posterior a ello se efectuó la elaboración del instrumento de recolección (cuestionario), y los datos obtenidos fueron analizados y procesados estadísticamente para obtener los resultados, y así poder realizar el análisis comparativo para la discusión de resultados, para luego culminar con las conclusiones y las recomendaciones.

3.6 Método de análisis de datos

La información obtenida, se tabuló en el programa de Excel y el SPS V.26, luego se efectuó un análisis descriptivo, para las tablas y figuras creadas, con el fin de interpretar los resultados y conocer la realidad de las variables, y finalmente se realizó el análisis inferencial donde se dedujo y concluyó a través los datos

obtenidos, que permitió corroborar las hipótesis planteadas, de esa manera se conoció el grado la relación entre las variables estudiadas.

3.7 Aspectos éticos

El estudio siguió los lineamientos del código de ética de investigación de la presente universidad actualizada mediante la Resolución de Consejo Universitario N° 0262-2020/UCV (UCV, 2020), ante ello se consideró: el principio de autonomía, porque permitió ampliar la posibilidad de que cada participante de la muestra fue libre de tomar sus decisiones. Justicia, porque se permitió realizar la investigación con equidad y justicia a cada participante. Beneficencia, ya que se estableció como principal beneficio a la entidad a través de herramientas necesarias en base a los resultados para mejorar la problemática encontrada. No maleficencia, debido a que se realizó con un máximo cuidado del objeto de estudio para no intervenir o causar interferencias y daños en el proceso. Adicional, porque se tomó en cuenta la guía que brinda la universidad y mediante las normas APA 7ma edición para citar a los autores.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

En este apartado se muestran los resultados obtenidos de las variables y dimensiones estudiadas, que mediante Excel y el SPSS V.25 han sido procesadas, para luego plasmarlas en tablas estadísticas.

Tabla 1

Niveles de la gestión del talento humano y sus dimensiones

	V2 Gestión del talento humano		D1. Reclutamiento		D2. Selección		D3. Capacitación		D4. Recompensas		D5. Evaluación del desempeño	
	F	%	f	%	F	%	f	%	f	%	f	%
Deficiente	8	40%	3	15%	1	5%	7	35%	3	15%	2	10%
Regular	7	35%	6	30%	4	20%	7	35%	10	50%	4	20%
Eficiente	5	25%	11	55%	15	75%	6	30%	7	35%	14	70%
Total	20	100.0	20	100.0	20	100.0	20	100.0	20	100.0	20	100.0

En la tabla 1, se puede apreciar los resultados sobre la GTH donde el 40% del total de los encuestados consideran la existencia de un nivel deficiente, por otro lado, la percepción del 35% de los encuestados determinaron como regular, y el 25% incidieron que existe un nivel eficiente.

Por otro lado, la dimensión reclutamiento y selección son consideradas con un nivel eficiente con un 55% y 75% del total de los encuestados, en tanto la dimensión capacitación consideran con el mismo porcentaje al nivel regular y deficiente con un 35%, en cuanto a la dimensión recompensa se considera un nivel regular con un 50% y por último la dimensión evaluación del desempeño tiene un nivel eficiente con el 70%.

Tabla 2*Niveles de la calidad del servicio y sus dimensiones*

	V2. Calidad del servicio		D1. Elementos tangibles		D2. Capacidad de respuesta		D3. Seguridad		D4. Fiabilidad		D5. Empatía	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>F</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Deficiente	12	60%	9	45%	4	20%	4	19.05%	1	5%	14	70%
Regular	5	25%	7	35%	13	65%	12	57.14%	14	70%	3	15%
Eficiente	3	15%	4	20%	3	15%	5	23.81%	5	25%	3	15%
Total	20	100.0	20	100.0	20	100.0	20	100.0	20	100.0	20	100.0

En la tabla 2 se observa la apreciación de los encuestados sobre la calidad del servicio, demostrándose que el 60% considera que existe un nivel deficiente, el 25% consideran un nivel regular y por último el 15% identifican un nivel eficiente de la variable.

Así mismo en su dimensión elementos tangibles se consideró que existe un nivel deficiente con un 45%, no obstante, en la dimensión capacidad de respuesta, dimensión seguridad y la dimensión fiabilidad los encuestados infieren que existe un nivel regular con un 65%, 57.14% y un 70%, sin embargo, en la dimensión empatía se tiene nivel deficiente con el 70%.

4.2. Análisis Inferencial

Prueba de hipótesis general

En la tabla 3 se observa a p valor = $0.003 < 0.05$ el cual expresa la relación entre las variables gestión del talento humano y calidad del servicio existiendo una relación significativa positiva media, según el coeficiente Rho $p = 0,622^{**}$.

En este resultado se aprecia la correlación significativa de las variables, lo que permite mencionar que hoy en día las entidades deben salvaguardar al capital humano, fortaleciendo cada uno de los procesos de la GTH, debido a que esto repercutirá en el desenvolvimiento del personal para poder cumplir con los objetivos institucionales, así mismo si existe una adecuada práctica de la GTH, se podrá evidenciar en la buena calidad del servicio.

Tabla 3

Correlación de las variables gestión del talento humano y la calidad del servicio

		Calidad del Servicio
	Correlación de Pearson	,622 ^{**}
Gestión del Talento Humano	Sig. (bilateral)	0.003
	N	20

Nota. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Prueba de hipótesis específica 1

En la tabla 4 se demuestra que existe una relación significativa entre la dimensión reclutamiento y la calidad del servicio. Con un coeficiente Rho p = 0,663** obteniendo una correlación positiva media y un p valor = 0.003 < 0.05.

Con este resultado se evidencia que esta dimensión es relevante para brindar un óptimo servicio, debido a que el eje principal para el funcionamiento de las entidades es el capital humano, ante ello se debe fortalecer y crear estrategias de reclutamiento que permitan atraer personal con capacidades, habilidades, conocimientos y aptitudes acorde a lo que la entidad necesita.

Tabla 4

Correlación de la dimensión reclutamiento y la Calidad del servicio

		Calidad del Servicio
	Correlación de Pearson	,663**
Reclutamiento	Sig. (bilateral)	0.001
	N	20

Nota. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Prueba de hipótesis específica 2

En la tabla 5 se evidenció que no existe una relación significativa entre la dimensión selección y la calidad del servicio. Con un coeficiente Rho p = 0,084** obteniendo una correlación positiva baja y un p valor = 0.726 > 0.05.

Mediante ese resultado podemos identificar que esta dimensión no afecta de manera directa con la CDS, no obstante, hay que tener en cuenta que el cumplimiento de los objetivos de una entidad, depende del grupo humano que lo conforma, es por ello que, como parte de los procesos de la GHT, esta la selección, proceso que permite incorporar profesionales capaces de desempeñar funciones y aportar en el cumplimiento de metas institucionales trazadas.

Tabla 5

Correlación de la dimensión selección y la Calidad del servicio

		Calidad del Servicio
	Correlación de Pearson	,084**
Selección	Sig. (bilateral)	0.726
	N	20

Prueba de hipótesis específica 3

En la tabla 6 se demuestra que no existe una relación significativa entre la dimensión capacitación y la calidad del servicio. Con un coeficiente Rho p = 0,470** obteniendo una correlación positiva baja y un p valor = 0.037 > 0.05.

Con este resultado se demuestra que no existe correlación entre la dimensión y variable estudiada, sin embargo esto no indica que la capacitación no sea de gran relevancia en una entidad, ya que hoy en día el mundo está transformándose ello implica la existencia de nuevos conocimientos, ante ello la entidad debe fortalecer el desarrollo profesional de sus colaboradores, permitiéndoles adquirir nuevas capacidades, habilidades y herramientas que ayuden al correcto desenvolvimiento de sus funciones.

Tabla 6

Correlación de la dimensión capacitación y la Calidad del servicio

		Calidad del Servicio
	Correlación de Pearson	,470**
Capacitación	Sig. (bilateral)	0.037
	N	20

Prueba de hipótesis específica 4

En la tabla 7 se demuestra que no existe una relación significativa entre la dimensión recompensa y la calidad del servicio. Con un coeficiente Rho p = 0,042** obteniendo una correlación positiva baja y un p valor = 0.860 > 0.05.

A través de este resultado se evidencia la correlación positiva baja existente, sin embargo, las entidades para mantener satisfechos a su capital humano, deben fortalecer el proceso de recompensa, valorando el trabajo que realizan, de esa manera se contará con profesionales identificados e involucrados con los objetivos de la institución.

Tabla 7

Correlación de la dimensión recompensa y la Calidad del servicio

		Calidad del Servicio
	Correlación de Pearson	,042**
Recompensa	Sig. (bilateral)	0.860
	N	20

Prueba de hipótesis específica 5

En la tabla 8 se demuestra que no existe una relación significativa entre la dimensión evaluación del desempeño y la calidad del servicio. Con un coeficiente Rho p = 0,292** obteniendo una correlación positiva baja y un p valor = 0.212 > 0.05.

En este resultado nos muestra la baja relación existente, no obstante, para el buen desarrollo y cumplimiento de los objetivos de una entidad, se debe tener en cuenta un sistema de evaluación del desempeño para el personal, este proceso permitirá identificar deficiencias o falencias en el personal, en las áreas o en los procesos que comprenden en el funcionamiento de la entidad, y así poder trabajar en ello.

Tabla 8

Correlación de la dimensión evaluación del desempeño y la Calidad del servicio

		Calidad del Servicio
	Correlación de Pearson	,292**
Evaluación del Desempeño	Sig. (bilateral)	0.212
	N	20

V. DISCUSIÓN

En el presente estudio se obtuvo un valor $R_o = 0,622$, evidenciándose que existe una relación positiva media entre la variable gestión del talento humano y calidad del servicio en los trabajadores de una Dirección Regional de Huánuco. Así mismo según la recopilación de datos se puede apreciar en la tabla 1, los resultados de la GTH que es considerada como deficiente con un 40 %, de igual manera en la tabla 2, referente a la CDS se aprecia en un nivel deficiente con un 60%.

Coincidiendo con Medina (2021) quien investigó a variables semejantes donde su resultado reflejó la existencia de una relación positiva moderada mediante una correlación de Spearman entre las dimensiones estudiadas, evidenciando en el estudio que el buen desarrollo de la GTH aportará al cumplimiento de metas, como también las evaluaciones al personal ayudará a conocer el grado de satisfacción de los mismos y las capacitaciones permitirán aportar conocimientos que permitirán el desarrollo personal y profesional del personal que favorecerá en el desarrollo en sus funciones. Así mismo, Anastasio et al. (2020) analizaron la GTH por competencia y la motivación de los colaboradores de una Municipalidad, obtuvieron como resultado la relación positiva moderada entre las variables con un $R_o=0.800$, $p<0.001$, ante ello se concluyó que la entidad de mejorar las deficiencias encontradas que están relacionadas a los procesos la GTH, como reclutar y seleccionar adecuadamente al personal, y fomentar el desarrollo de nuevos conocimientos a través de programas de formación para fortalecer capacidades del personal que conllevan a un buen desempeño laboral.

Estos resultados se sustentan teóricamente según Chiavenato (2011) quien afirma que la GTH es parte primordial de una organización porque permite que el personal humano cumpla metas y objetivos institucionales, así mismo Vallejo (2016) la conceptualiza como procesos que permitan conocer al personal, para crear confianza, y utilizar la información para tomar de decisiones, con el fin de lograr el compromiso y la identificación con la entidad, para de esa manera lograr tener mayor productividad, calidad y cumplir los objetivos

Con respecto al primer objetivo específico. En la tabla 4 se visualiza la relación que existe entre el reclutamiento y la CDS, con un valor $R_o = 0,663$, evidenciándose que existe una relación positiva media. Así mismo en la tabla 1 se puede observar que el 55% de los encuestados infieren que el reclutamiento es eficiente. Ante ello dicho resultado coincide con la investigación de Canaza et al. (2021) quien estudió a la administración de recursos humanos y la calidad del servicio público, en donde se determinó una relación positiva entre sus variables. De igual manera coincide con la investigación de Basurto y Yoza (2022) donde identificaron la existencia del bajo desempeño laboral de los trabajadores se orienta al deficiente desarrollo en las fases de reclutamiento y selección del personal, ello demuestra la relación de las fases de la GTH con la CDS que se brinda al usuario

Estos resultados se sustentan con Chiavenato (2011) quien menciona que la GTH comprende el reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y la evaluación del desempeño, así mismo conceptualiza al reclutamiento como el grupo de procedimientos y técnicas que permiten atraer candidatos potenciales, con capacidades para cubrir plazas dentro de una entidad, en tal sentido es una plataforma de información en la cual la entidad comunica y oferta al mercado una oportunidad de trabajo que se desea cubrir, este proceso proporciona a la entidad candidatos para su adecuado funcionamiento y consta de etapas para su desarrollo: investigación interna y externa. De igual manera el mismo autor define al reclutamiento como el conjunto de procesos y técnicas que permiten atraer candidatos potenciales, con capacidades para cubrir plazas dentro de una entidad, en tal sentido es una plataforma de información en la cual la entidad comunica y oferta al mercado una oportunidad de trabajo que se desea cubrir, este proceso proporciona a la entidad candidatos para su adecuado funcionamiento y consta de etapas para su desarrollo: investigación interna y externa.

Con respecto al segundo objetivo específico. En la tabla 5 se observa la relación entre la selección y la CDS, con un valor $R_o = 0,084$, evidenciándose que existe una relación positiva baja. Así mismo en la tabla 1 se puede observar que el 75% de los trabajadores infieren que la dimensión es eficiente. Este resultado

se contradice con Jaramillo y Silva (2021) quienes indagaron la relación de la GTH y la productividad académica, donde obtuvieron una relación positiva alta en la dimensión selección, así mismo Mestas et al. (2021) en su investigación obtuvieron como resultado la existencia de una relación positiva moderada (0,640) en la selección de personal lo que permite inferir que un adecuado desarrollo de la dimensión permitirá tener una mejor calidad de trabajo

Los resultados de Jaramillo y Silva (2021) y Mestas et al. (2021), se relacionan con la definición de selección que es el proceso de seleccionar a los candidatos que han sido calificados y que estén dispuestos a cumplir las tareas que la entidad requiere (Byars y Rue, 2011). Por otro lado, infieren que este proceso también está orientado en el criterio de igualdad, que garantice justicia y equidad entre los participantes (Bohlander et al., 2001). Es por ello que Alles (2007), definió a la GTH como los aspectos que están relacionados a las aptitudes y conocimientos profesionales, que conllevan a realizar sus funciones correctamente, en tal medida el capital humano permite evaluar el conocimiento del personal a través de su desempeño profesional.

Con respecto al tercer objetivo específico. En la tabla 6 se observa la relación que existe entre la capacitación y la CDS, con un valor de $R_o = 0,470$, evidenciándose que existe una relación positiva baja. De igual manera en la tabla 1 se puede observar que los trabajadores infieren con un mismo porcentaje a la dimensión en un nivel deficiente y regular con un 35%. En base a los resultados obtenidos del estudio, este discute con Medina (2021) quien evidencio en su estudio que el buen desarrollo de la GTH aportará al cumplimiento de metas, como también las evaluaciones al personal ayudará a conocer el grado de satisfacción de los mismos y las capacitaciones permitirán aportar conocimientos que permitirán el desarrollo personal y profesional del personal que favorecerá en el desarrollo en sus funciones. Así mismo Canaza et al. (2021), obtuvieron como resultado la el débil procesos de selección, remuneración y capacitación, factores que influyen en la CDS que brinda la institución.

Estos resultados se fundamentan con Chiavenato (2011), quien determina ciertos procesos que influyen en la GTH, siendo uno la capacitación que se

describe como el esfuerzo que ofrece la entidad para apoyar a los trabajadores en el proceso de enseñanza de conocimientos, habilidades o comportamientos relacionados a sus objetivos laborales que forman parte vital para un adecuado desempeño laboral de la persona (Noe et al., 2008). Así mismo la capacitación estimula en los colaboradores en compartir conocimientos y experiencias y captar lo mismo de sus colegas para ponerlo en práctica en el trabajo (Al Hawary, 2015).

Con respecto al cuarto objetivo específico. En la tabla 7 se observa la relación que existe entre la recompensa y la CDS, con un valor $R_o = 0,042$, evidenciándose que existe una relación positiva baja. De igual manera en la tabla 1 se puede observar que los trabajadores infieren que es regular con un 50 %. Sin embargo, este resultado se contradice con la investigación de Daza et al. (2021) quienes concluyeron que existe una deficiente valoración al talento humano debido a que los trabajadores no son incentivados y esto repercute en su desempeño. De igual forma Barkhuizen y Masale (2022) concluyeron que una débil GTH influye en la mentalidad del liderazgo, ante ello se recomendó adoptar una adecuada GTH que permita reconocer el valor del trabajo de cada empleado, implementando estrategias de retención de talento, compensación, planificación de la fuerza laboral, así como también cultivar ambientes donde se valore la contribución del empleado.

Así mismo este resultado se contradice con la teoría de McGregor, compuesta por dos conceptos, la teoría X, donde se infiere que la motivación principal del humano son los incentivos económicos, es decir, el capital humano se comporta de acuerdo a sus expectativas. Teoría Y, relacionada con la teoría de la motivación lo que quiere decir que el trabajo puede verse como satisfacción o sufrimiento, esto dependerá de cuán convencidos y comprometidos se sientan con la entidad (Chiavenato, 2011).

Con respecto al quinto objetivo específico. En la tabla 8 se evidencia la relación que existe entre la evaluación del desempeño y la CDS, con un valor $R_o = 0,292$, evidenciándose que existe una relación positiva baja. De igual manera en la tabla 1 se puede observar que los trabajadores infieren que es regular con un 70 %. Este resultado se contradice con Medina (2021) evidenció en su estudio

que el buen desarrollo de la GTH aportará al cumplimiento de metas, como también las evaluaciones al personal ayudará a conocer el grado de satisfacción de los mismos y las capacitaciones permitirán aportar conocimientos que permitirán el desarrollo personal y profesional del personal que favorecerá en el desarrollo en sus funciones.

Como sustento teórico se tiene a la teoría de Max Weber quien enfatizó que las organizaciones trabajaban en base a un nivel jerárquico, el cual permitía que los trabajadores tengan claros los rangos piramidales. Teoría orientada en dividir el trabajo de manera más clara y precisa, mediante funciones establecidas y el desempeño se valoraba mediante calificaciones que permitía escalar al personal (Estrada, 2020). Así mismo Chiavenato (2011) conceptualiza a la evaluación del desempeño como la actitud que la persona tiene en la entidad, es decir es el desempeño del trabajador en su puesto laboral, esto conlleva un proceso que permite juzgar ciertos aspectos de la persona, basados en sus funciones asignadas.

La GTH son aspectos que se relacionan a las aptitudes y conocimiento profesionales, que conllevan a realizar las funciones correctamente, en tal medida el capital humano permite evaluar el conocimiento del personal a través de su desempeño profesional (Alles, 2007). De lo mencionado por el autor podemos mencionar que en una Dirección Regional de Huánuco los trabajadores sienten que la GTH en la entidad es baja, esto se debe a diferentes factores que se relacionan con los procesos de la GTH.

Por otro lado, se tiene a la CDS el cual se enfoca en los hábitos y prácticas que realizan las instituciones con el fin de cubrir las expectativas a las personas para brindarles mejora de la calidad, es relevante tener en cuenta que el servicio debe ser accesible, oportuno y confiable ofreciendo un alto grado de satisfacción (Morocho, 2018). Es por ello que la calidad del servicio también abarca y mide los servicios y bienes públicos ofrecidos, supervisando el cumplimiento de expectativas de las personas el cual permite determinar si una institución trabaja de manera eficiente (Ibarra et al. (2018)

En síntesis, la GTH claramente es de gran importancia en una entidad, debido a que está enfocado en los procesos que conllevan el desenvolvimiento del personal, es por ello que las entidades lo utilizan como una iniciativa de apoyo en los procesos del desarrollo de la organización. Ante ello por ser una entidad encargada de ofrecer servicios públicos a la población de Huánuco, es importante medir la CDS que se brinda a la población, de esa forma poder identificar dificultades que conlleven a interferir en el desarrollo de las capacidades y funciones del personal. Debido a que una correcta GTH permitirá a la entidad contar con un equipo humano entrenado, capacitado y motivado en sus funciones a desarrollar, utilizando todas sus habilidades y capacidades y así cumplir de manera eficiente las metas y objetivos institucionales.

VI. CONCLUSIONES

1. Existe una relación positiva media entre la gestión del talento humano y calidad del servicio con un valor de correlación de R_o Spearman = 0,622, lo que permite indicar que una mejora en la gestión del talento humano aportaría de manera significativa a ofrecer una mejor calidad del servicio.
2. En el primer objetivo específico quedó demostrado que el 55% de los trabajadores infieren que el reclutamiento es alto, así mismo en el estudio el valor R_o = 0,663, evidenciándose que existe una relación positiva media entre el reclutamiento y la calidad del servicio.
3. En el segundo objetivo específico se observó que el 75% de los trabajadores infieren que la dimensión selección es alta, así mismo el valor R_o = 0,084, evidenciándose que existe una relación positiva baja entre la dimensión selección y la calidad del servicio en los trabajadores de una Dirección Regional de Huánuco.
4. En el tercer objetivo específico se evidenció que el 35% de los trabajadores infieren que la dimensión capacitación está en un nivel bajo y regular, así mismo el valor R_o = 0,470, evidenciándose que existe una relación positiva media entre la dimensión capacitación y la calidad del servicio.
5. En el cuarto objetivo específico se determinó que el 50% de los trabajadores infieren que la dimensión recompensa está en un nivel regular, así mismo en el estudio el valor R_o = 0,042, evidenciándose que existe una relación positiva baja entre la dimensión recompensa y la calidad del servicio.
6. En el quinto objetivo específico se obtuvo que el 70% de los trabajadores infieren que la dimensión evaluación del desempeño está en un nivel alto, así mismo en el estudio el valor R_o = 0,292, evidenciándose que existe una relación positiva baja entre la dimensión evaluación del desempeño y la calidad del servicio.

VII. RECOMENDACIONES

1. Al director de una Dirección Regional de Huánuco, priorizar en la entidad una adecuada GTH, enfatizando mejoras en los procesos de la misma, con el fin de promover la identificación del personal con la entidad, para desarrollar con plenitud las funciones que les corresponden.
2. Al jefe de Recursos Humanos, mejorar el proceso de reclutamiento, que permitan atraer a profesionales capaces con habilidades y conocimientos según el perfil requerido.
3. Al jefe de Recursos Humanos, gestionar mejoras en el proceso de selección para contar con personal idóneo que se encuentre activo en el desarrollo de actividades, aportando a la entidad.
4. Al jefe de Recursos Humanos, promover capacitaciones para la formación de los trabajadores, y así reforzar su intelecto, con el fin de conocer más sobre su puesto de trabajo y de esa manera desarrollarse plenamente en sus funciones.
5. Al jefe de Recursos Humanos, fomentar un ambiente de compañerismo, para trabajar en equipo, generando confianza entre los mismos, de esa manera motivarse entre ellos y desempeñarse adecuadamente.
6. Al jefe de Recursos Humanos, realizar evaluaciones de desempeño constantes en los trabajadores, para identificar la calidad de servicio que se ofrece al ciudadano.

REFERENCIAS

- Anastacio, C., García, A. y Mego, O. (2020). Management of human talent by competencies and its relationship with the motivation of employees of a municipality of the Lambayeque region, Peru 2019. *Revista Zhoecoen*, 12(4), 436–448. <https://doi.org/10.26495/tzh.v12i4.1394>
- Allen, D. (2010). *Calidad* (2da Edición). Ediciones Paraninfo, S.A.
- Alles, M (2007). *Desarrollo del talento humano basado en competencias* (1ra edición). Argentina. Editorial Granica. https://www.bivica.org/files/talento-humano_a.pdf
- Álvarez y Santos (2008). *Dirección de centros docentes gestión por proyectos* (1ra edición). Editorial Escuela Española.
- Al Hawary, S. (2015). Human Resource Management Practices as a Success Factor of Knowledge. *International Journal of Business and Social Science*, 6(11). 83-97.
- Alruwaili, N. (2018). Talent Management and Talent Building in Upgrading Employee Performance. *European Journal of Sustainable Development*, 7(1), 98. <https://doi.org/10.14207/ejsd.2018.v7n1p98>
- Andrade, C. y Labarca, N. (2011). Theoretical Foundations for Quality Management Models in the Information Service of University Institutions. Venezuela. *Revista Omia*, 17(1). 82-95. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=73718406006>
- Arias, J., Holgado, J., Tafur, T. y Vasquez, M. (2022). *Metodología de la investigación: El método Arias para realizar un proyecto de tesis* (1ra edición). Editorial Inudi. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.016>
- Arispe, C., Yangali, J., Guerrero, M., Lozada, O., Arellano, C. (2020). *La investigación científica: Una aproximación para los estudios de posgrado* (1ra edición). Guayaquil. Universidad Internacional del Ecuador. <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACION%20CIENTIFICA.pdf>

- Basurto, R., Yoza, N. (2022). Management of human talent and its influence on the hiring of personnel. *Serie Científica de la Universidad de las Ciencias Informáticas*, 5(6), 128-141. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8590747>
- Barkhuizen, E. y Masale, R. (2022) Leadership talent mindset as a catalyst for talent management and talent retention: The case of aBotswana local government institution. *African Online Scientific Information Systems*. 20(1), 1-13. <https://doi.org/10.4102/sajhrm.v20i0.1914>
- Brady, K. y Cronin J. (2001). Customer Orientation Effects on Customer Service Perceptions and Outcome Behaviors. *Journal of Service Research*, 3(3), 241-251. <https://doi.org/10.1177/109467050133005>
- Byars, L., & Rue, L. (2010). *Human Resource Management* (10th Ed.). Boston: McGraw-Hill.
- Bendezú, K. (2019). Management of human talent and the job satisfaction of workers from a private educational institution. *Investigación Valdizana*, 14(1), 22–28. <https://doi.org/10.33554/riv.14.1.494>
- Bohlander, G., Snell, S. & Sherman, A. (2001). *Managing human resources* (12va edición). New York: South- Western College.
- Cabrera, E. (2023). *Ciudadanos italianos reclamaron en La Plata por los servicios insuficientes que brinda el Consulado. Telam.* <https://www.telam.com.ar/notas/202304/625466-comunidad-italiana-reclamo-consulado-la-plata-buenos-aires.html>
- Canaza, H., Flores, Y., Veronica, T. (2021). Administration of human resources and the quality of service to the public in the municipality of Usicayos. *Gestionar: Revista De Empresa Y Gobierno*, 1(3), 7–17. <https://doi.org/10.35622/j.rg.2021.03.00>
- Cantú, J. (2011). *Desarrollo de una cultura de calidad* (2da edición). Editorial McGraw-Hill Latinoamericana. México.

- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones* (9na edición). McGraw-Hill. https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recur_sos_humanos_-_chiavenato.pdf
- Cuellar, E., Pino, E., Ruiz, J. (2009). *Guía para la evaluación de la calidad de los servicios públicos*. AEVAL. <https://core.ac.uk/download/pdf/30046026.pdf>
- Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología – CONCYTEC, (2022). *Proyectos de investigación Básica. Portal de transparencia Prociencia*. <https://prociencia.gob.pe/2022/03/proyectos-de-investigacion-basica-2022-01/#>
- Coronel, M., Bermeo, K. y Narváez, C. (2020). Evaluation of the performance by competencies in the Decentralized Municipal Autonomous Government of Azogues: Period 2018. Ecuador. Universidad Católica de Cuenca. <https://doi.org/10.35381/cm.v7i12.435>
- Daza, A., Vilorio, J. y Miranda, L. (2019). Human Talent Management and Quality of the Educational Service in Public Universities of the Caribbean Region of Colombia. *Revista espacios*. 7(12), 411-436. <https://www.revistaespacios.com/a19v40n44/a19v40n44p10.pdf>
- Diario el Peruano. (2021). *Expertos señalan que tener a los mejores servidores en el Estado garantizará la calidad de los servicios*. <https://elperuano.pe/noticia/126721-expertos-senalan-que-tener-a-los-mejores-servidores-en-el-estado-garantizara-la-calidad-de-los-servicios>
- Estrada, T. (2020). Organizational structure and control in a bureaucratic management model. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(89). 66-75. <https://www.redalyc.org/journal/290/29062641006/29062641006.pdf>
- Galeano, C. (2019). *La gestión del talento humano y la calidad de servicios al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huánuco – Periodo 2019* [Tesis de posgrado. Universidad de Huánuco]. <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1959/GALEANO%20OCALIO%2c%20Constantino%20Vidal.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Gaspar, M. (2021). The management of human talent and its influence on job performance for the success of companies. *Polo del conocimiento*, 6(8). 319-329. <http://doi.org/10.23857/pc.v6i8.2942>.
- Hernández, C., Prieto, A., y Hernández, C. (2017). Service quality dimensions present in postgraduate programs. Theoretical reflections. *Revista Arbitrada Venezolana*, 12(2). 127-141. <https://biblat.unam.mx/hevila/Impactocientifico/2017/vol12/no2/8.pdf>
- Hernández, S. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill educación.
- Hoffman, D. y Bateson, J. (2011). *Services Marketing: Concepts, Strategies, & Cases* (4ta edición). Cengage Learning. <http://ndl.ethernet.edu.et/bitstream/123456789/20012/1/72.pdf>
- Huo, B., Han, Z., Chen, H. y Zhao, X. (2015). The effect of high-involvement human resource management practices on supply chain integration. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 45(8), 716-746. <https://doi.org/10.1108/IJPDLM-05-2014-0112>
- Ibarra, K., Puerto, G. y Suarez, C. (2018). Quality of service evaluation based on network slicing for software-defined 5G systems. *Tecnológicas*, 21(43), 27-41. <https://revistas.itm.edu.co/index.php/tecnologicas/article/view/1066/1062>
- Jara, A., Asmat, N., Alberca, N. y Medina, J. (2018). Human talent management as a factor for improving public management and job performance. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(83). 740-760. <https://www.redalyc.org/journal/290/29058775014/html/>
- Jaramillo, J. y Silva, Y. (2022). Human talent management and academic productivity in an institute of higher Education. *Revista Científica Electrónica de negocios*, 52(8). 35-46. <http://doi.org/10.5281/zenodo.6724851>

- Jauregui, M. (2016). *La teoría de las relaciones humanas*. <https://aprendiendoadministracion.com/la-teoria-las-relaciones-humanas/#modelo-de-organizacion-de-las-relaciones-humanas>
- Kirthigaa, K. y Viswanathan, M. (2014). A Study on Awareness of Green Recruitment with Special Reference to General Public. *International Journal of Research and Development - A Management Review*, 3 (2), 28–31.
- Matsumoto, R. (2014). Development of Servqual Model for the measurement of the service quality in the publicity company Ayuda Experto. Cochabamba. *Revista Perspectivas*, 3(1). 181-209
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005#:~:text=El%20modelo%20Servqual%20es%20una,y%20cualitativos%20de%20los%20clientes
- Medina, R. (2021). *Gestión del talento humano y la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Ayacucho – 2018* [Tesis de posgrado. Universidad Nacional de Huancavelica]. <https://apirepositorio.unh.edu.pe/server/api/core/bitstreams/d53bc829-64c7-4a1b-bf5a-040bceee4a80/content>
- Mestas, G., Cruz, A., Salguero, C. y Mamani, Y. (2021). *Management of human talent and job performance in a Municipality of Peru*. *Gestionar: Revista De Empresa Y Gobierno*, 1(2), 21–29. <https://doi.org/10.35622/j.rg.2021.02.002>
- Minbaeva, D. (2005). HRM practices and MNC knowledge transfer. *Personnel Review*, 34 (1). 125-144. <http://dx.doi.org/10.1108/00483480510571914>
- Mongue, B (2019). *Servicio al cliente en el sector público de Costa Rica*. <https://www.gestiopolis.com/servicio-al-cliente-en-el-sector-publico-de-costa-rica/>
- Morales, C. (2011). *Como elaborar y asesorar una investigación de tesis*. (2da edición). Pearson Educación. <http://www.indesgua.org.gt/wp-content/uploads/2016/08/Carlos-Mu%C3%B1oz-Razo-Como-elaborar-y-asesorar-una-investigacion-de-tesis-2Edicion.pdf>

- Morales, O. (2023). *La cultura organizacional en las instituciones del Estado*. RPP Noticias. Lima. <https://rpp.pe/columnistas/oswaldomorales/la-cultura-organizacional-en-las-instituciones-del-estado-noticia-1474569>
- Morocho, T. (2018). Calidad del servicio y satisfacción del cliente en la empresa Alpecorp S.A., 2018. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 5(1), 22 - 39. <https://doi.org/10.17162/riva.v5i1.1279>
- Noe, R.A., Hollenbeck, J.R., Gerhart, B. and Wright, P.M. (2008). *Human Resource Management –Gaining a Competitive Advantage*, (6th ed.), McGraw-Hill, New York, NY.
- Nnodim, J., Onyeze, V., Chidozie, J., & Ifeanyi, E. (2021). Sample size determination as an important statistical concept in Medical research. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Pakucar, M., Haddad, H., Nagy, J., Popp, J., y Olah, J. (2019). The Service Quality Dimensions that Affect Customer Satisfaction in the Jordanian Banking Sector. *Sustainability*, 11(4). 1113. <https://doi.org/10.3390/su11041113>
- Riveros, P. (2007). *Sistema de gestión de la calidad del servicio: Sea líder en mercados altamente competitivos* (3ra edición). Ecoe.
- Sanchez, H., Reyes, C., y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística* (1ra edición). Business Support Aneth S.R.L. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Sánchez, V. (2022). Service quality from governance in public management. A reflective vision. Case study: Maternal and Child Health Center type "C" IESS of the Bahía de Caráquez cantón. *Digital Publisher*, 7(6). 181-196. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9018747>
- Secretaria de Gestión Pública. (2022). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 20230* (1ra edición). <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3608799/Version%20amigable%20PNMGP2030.pdf.pdf?v=1662588193>

Sucasaire, J. (2022). *Orientaciones para la selección y el cálculo del tamaño de la muestra en investigación.*

<https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/3096>

Universidad Cesar Vallejo. (2020). *Resolución de Consejo Universitario N° 0262-2020/UCV.*

<https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/11/RCUN%C2%B00262-2020-UCV-Aprueba-Actualizaci%C3%B3n-del-C%C3%B3digo-%C3%89tica-en-Investigaci%C3%B3n-1-1.pdf>

Vallejo, L. (2016). *Gestión del talento humano* (1ra edición). Espoch.

Vargas, N. (2022). *Más de 60% de empresas en Colombia tiene dificultades para retener a empleados.* La República.

<https://www.larepublica.co/empresas/mas-de-60-de-las-empresas-en-colombia-tienen-dificultades-para-retener-a-empleados-3430715>

Zeithaml, V., Bitner, M. y Gremler, D. (2009). *Marketing de servicios* (5ta edición). Mc Graw Hill.

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Tema: Gestión del talento humano y calidad del servicio en los trabajadores de una Dirección Regional de Huánuco, Perú 2023

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Gestión del talento humano	Está enfocada en el personal humano, por ser parte primordial de una entidad que permite alcanzar metas y objetivos institucionales, así mismo se precisa como el agrupamiento de políticas y prácticas inevitables para encaminar al recurso humano de una entidad (Chiavenato, 2011).	La variable Gestión del talento humano está compuesta por 5 dimensiones: Reclutamiento, selección, capacitación, recompensa y evaluación del desempeño.	Reclutamiento	Medios de reclutamiento	1	Ordinal
				Procesos de reclutamiento	2	
				Reclutamientos internos	3	
				Especialización de RR.HH	4	
			Selección	Experiencia en el puesto	5	
				Evaluación del área usuaria	6	
				Imparcialidad de elección	7	
				Personal idóneo	8	
			Capacitación	Nivel de productividad	9	
				Objetivos institucionales	10	
				Programas de formación	11	
				Capacitación permanente	12	
			Recompensa	Identificación con la institución	13	
				Tipos de incentivo	14	
				Motivación del personal	15	
				Ascensos	16	
			Evaluación del desempeño	Supervisión continua	17	
				Eficiencia	18	
				Habilidades blandas	19	
				Fortalezas y debilidades	20	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Calidad del servicio	Son hábitos y prácticas que realizan las instituciones con el fin de cubrir las expectativas a las personas para brindarles mejora de la calidad, es relevante tener en cuenta que el servicio debe ser accesible, oportuno y confiable ofreciendo un alto grado de satisfacción (Morocho, 2018).	La variable en estudio esta operacionalizada mediante 5 dimensiones: elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad, fiabilidad, empatía.	Elementos tangibles	Equipamiento	1	Ordinal
				Ambientes físicos	2	
				Sistemas informáticos	3	
				Medidas de ergonomía	4	
			Capacidad de respuesta	Soluciones	5	
				Valoración	6	
				Evaluación continua	7	
				Tiempos establecidos	8	
			Seguridad	Amabilidad	9	
				Confianza	10	
				Conformidad del servicio	11	
				Fidelidad al servicio	12	
			Fiabilidad	Alto desempeño	13	
				Personal idóneo	14	
				Políticas institucionales	15	
				Colaboración	16	
			Empatía	Seguimiento	17	
				Tiempo invertido	18	
				Derechos de los usuarios	19	
				Cordialidad	20	

Anexo 2: CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

El presente cuestionario ha sido desarrollado por Anais Beneranda Montejo Minchan, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, que tiene como objetivo general determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en los trabajadores de una Dirección Regional de Huánuco, Perú, 2023. La participación para el desarrollo de este instrumento es voluntaria, toda opinión o información es de carácter privado y la información obtenida tendrá solo validez para los fines académicos de este estudio de investigación. Por lo que se le pide responder este cuestionario con honestidad y objetividad.

De ante mano brindo mi agradecimiento por su participación.

INDICACIONES

Marcar con un aspa (x) en una de las opciones establecidas.

La equivalencia de sus respuestas tiene la siguiente puntuación:

- Siempre 4
- Casi siempre 3
- A veces 2
- Casi nunca 1
- Nunca 0

N°	Ítems	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
RECLUTAMIENTO						
1	¿Considera usted que los medios para el reclutamiento del personal, son las redes sociales y los anuncios en la página de la institución?					
2	¿Los procesos de reclutamiento están orientados en contratar profesionales capaces y preparados?					
3	¿La entidad realiza reclutamientos internos para cubrir las vacantes existentes de alto nivel?					
4	¿Considera que la Oficina de Recursos Humanos cuenta con estrategias que permita reclutar profesionales idóneos?					
SELECCIÓN						
5	¿En el proceso de selección se evalúan las					

	cualidades, conocimientos, habilidades o la experiencia del personal para ocupar la vacante disponible?					
6	¿Se realiza un análisis y evaluación por parte del área usuaria ante la necesidad de un puesto laboral?					
7	¿Considera que los criterios utilizados para la selección del personal son adecuados e imparciales?					
8	¿El comité que evalúa selecciona al personal adecuado?					
CAPACITACIÓN						
9	¿Una mayor preparación del personal elevaría el nivel de productividad?					
10	¿Considera que capacitar al personal aportaría al logro de los objetivos institucionales?					
11	¿La entidad brinda programas de formación profesional?					
12	¿Capacitar al personal mejoraría sus habilidades y conocimientos de su área de trabajo?					
RECOMPENSA						
13	¿Cree usted que ofrecer reconocimientos al trabajador favorecería a la identificación con la entidad?					
14	¿La entidad reconoce el trabajo de sus trabajadores, mediante algún reconocimiento o incentivos?					
15	¿Cree Usted que los incentivos y reconocimientos motivan al trabajador para realizar una mejor labor?					
16	¿La entidad ofrece nuevos puestos o ascensos al personal que realiza una eficiente labor?					
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO						
17	¿El área de recursos humanos supervisa continuamente el desempeño del colaborador?					
18	¿Considera que, si los trabajadores son poco eficaces en su área de trabajo, deben ser rotados?					
19	¿Cómo parte de la evaluación del personal, se considera también las habilidades blandas?					
20	¿Considera que la entidad ha reconocido las fortalezas y debilidades de los trabajadores en su ambiente laboral?					

¡Gracias por participar en este cuestionario!

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DEL SERVICIO

El presente cuestionario ha sido desarrollado por Anais Beneranda Montejo Minchan, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, que tiene como objetivo general determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en los trabajadores de una Dirección Regional de Huánuco, Perú, 2023. La participación para el desarrollo de este instrumento es voluntaria, toda opinión o información es de carácter privado y la información obtenida tendrá solo validez para los fines académicos de este estudio de investigación. Por lo que se le pide responder este cuestionario con honestidad y objetividad.

De ante mano brindo mi agradecimiento por su participación.

INDICACIONES

Marcar con un aspa (x) en una de las opciones establecidas.

La equivalencia de sus respuestas tiene la siguiente puntuación:

- Siempre 4
- Casi siempre 3
- A veces 2
- Casi nunca 1
- Nunca 0

N°	Ítems	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
ELEMENTOS TANGIBLES						
1	¿La entidad esta implementada con equipos adecuados y suficientes para que su capital humano realice sus funciones sin inconvenientes?					
2	¿Usted se siente que los ambientes físicos de la entidad son adecuados y cómodos para el desarrollo de sus actividades?					
3	¿Considera que cuenta con un sistema informático rápido para la trasmisión de información?					
4	¿Los muebles que posee la entidad cumplen con las medidas ergonómicas para el bienestar del personal?					
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
5	¿Usted se preocupa por brindarle solución a las solicitudes de los usuarios?					

6	¿Considera que el usuario valora positivamente la atención que se le brinda?					
7	¿La entidad evalúa constantemente el desempeño de los servidores frente a los usuarios?					
8	¿Cumple con los tiempos requeridos para brindar alguna información?					
SEGURIDAD						
9	¿Es amable al brindar información al usuario?					
10	¿Usted cree que el comportamiento del personal tiene mucha relevancia para generar confianza con el usuario?					
11	¿Considera que los usuarios están conforme con los servicios que ofrece la entidad?					
12	¿Considera que, si el usuario tiene una apreciación positiva sobre la entidad, hará que este vuelva a requerir algún servicio?					
FIABILIDAD						
13	¿Considera mantiene un orden de expedientes y documentos para su fácil accesibilidad, lo cual permite brindar información correcta?					
14	¿Para usted la entidad tiene el personal correcto que permita brindar una adecuada atención?					
15	¿Cómo política de la institución se enfatiza ofrecer una grata atención a los usuarios?					
16	¿Cómo servidor público tiene libre disposición de colaborar con los usuarios?					
EMPATÍA						
17	¿Cuándo un usuario solicita alguna información, usted realiza el seguimiento hasta satisfacer al usuario?					
18	¿Considera que el tiempo del usuario es importante, por lo que se debe brindar una atención rápida?					
19	¿Entre las políticas de la entidad se indica los derechos de los usuarios?					
20	¿Cómo servidor público crees que es relevante colocarse en el lugar del usuario brindándole una buena atención?					

¡Gracias por participar en este cuestionario!

Anexo 3

Consentimiento Informado (*)

Título de la investigación: Gestión del talento humano y calidad del servicio en los trabajadores de una Dirección Regional de Huánuco, Perú, 2023

Investigador (a) (es): Lic. Anais Bneneranda Montejo Minchan

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Gestión del talento humano y calidad del servicio en los trabajadores de una Dirección Regional de Huánuco, Perú, 2023”, cuyo objetivo es determinar cómo se relaciona la gestión del talento humano y la calidad del servicio en los trabajadores de una Dirección Regional de Huánuco, Perú, 2023. Esta investigación es desarrollada por la estudiante de posgrado del programa académico de maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus Lima, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución.

Describir el impacto del problema de la investigación.

¿Como se relaciona la gestion del talento humano con la calidad del servicio en los trabajadores de una Dirección Regional de Huánuco, Perú, 2023.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: ” Gestión del talento humano y calidad del servicio en los trabajadores de una Dirección Regional de Huánuco, Perú, 2023”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 10. minutos y se realizará en el ambiente interno de una una Dirección Regional de Huánuco. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

* Obligatorio a partir de los 18 años

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Cuestionario

Definición de la variable:

Chiavenato (2009) infiere que la gestión del talento humano dirige al personal humano, quienes son parte primordial de una organización que son reclutados para llegar al éxito. Así mismo se define también como el grupo de políticas y prácticas inevitables para guiar aspectos relacionados con los recursos y personas, comprendiendo el reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y la evaluación del desempeño.

Dimensión 1: Reclutamiento

Definición de la dimensión:

Chiavenato (2011) indica que es el grupo de procedimientos y técnicas que permiten atraer candidatos potenciales, con capacidades para cubrir los puestos dentro de la organización, quiere decir que es un sistema de información mediante la cual la entidad comunica y oferta al mercado una oportunidad de empleo que la entidad pretende cubrir, el reclutamiento proporciona a la entidad candidatos para su adecuado funcionamiento y consta de etapas para su desarrollo: investigación interna y externa.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Medios de reclutamiento	1. ¿Considera usted que los medios para el reclutamiento del personal, son las redes sociales y los anuncios?	4	4	4	
Proceso de reclutamiento	2. ¿Los procesos de reclutamiento están orientados en contratar profesionales capaces y preparados?	4	4	4	
Reclutamientos internos	3. ¿La entidad realiza reclutamientos internos para cubrir las vacantes existentes de alto nivel?	4	4	4	
Especialización en recursos humanos	4. ¿Considera que la Oficina de Recursos Humanos cuenta con estrategias que permita reclutar profesionales idóneos?	4	4	4	

Dimensión 2: Selección

Definición de la dimensión:

Chiavenato (2011) infiere que es el proceso de buscar a través de las técnicas de selección a las personas idóneas con el fin cubrir los puestos disponibles con el personal adecuado para mantener o aumentar la eficiencia, eficacia, e desempeño del personal y las competencias en la entidad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Experiencia en el puesto	5. ¿En el proceso de selección se evalúan las cualidades, conocimientos, habilidades o la experiencia del personal para ocupar la vacante disponible?	4	4	4	
Evaluación del área usuaria	6. ¿Se realiza un análisis y evaluación por parte del área usuaria ante la necesidad de un puesto laboral?	4	4	4	
Imparcialidad de elección	7. ¿Considera que los criterios utilizados para la selección del personal son adecuados e imparciales?	4	4	4	
Personal idóneo	8. ¿El comité que evalúa selecciona al personal adecuado?	4	4	4	

Dimensión 3: Capacitación

Definición de la dimensión:

Chiavenato (2011) investigó que es el proceso educativo a corto plazo, que permite adquirir nuevos conocimientos, habilidades y competencias en base a sus objetivos establecidos, esto se realiza mediante la transmisión de información de personas especializadas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel de productividad	9. ¿Una mayor preparación del personal elevaría el nivel de productividad?	4	4	4	
Objetivos institucionales	10. ¿Considera que capacitar al personal aportaría al logro de los objetivos institucionales?	4	4	4	

Programas de formación	11. ¿La entidad brinda programas de formación profesional?	4	4	4	
Capacitación permanente	12. ¿Capacitar permanentemente al personal mejoraría sus habilidades y conocimientos de su área de trabajo?	4	4	4	

Dimensión 4: Recompensa

Definición de la dimensión:

Chiavenato (2011) indica que las organizaciones cuentan con sistemas que permitan premiar al personal a través de retribuciones para estimular su desempeño, sin embargo, esto no solo es monetariamente sino influyen muchos factores como vacaciones y ascensos que son evaluados según el grado de desempeño y excelencia del trabajador.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Identificación con la institución	13. ¿Cree usted que ofrecer recompensas al trabajador favorecería a la identificación con la entidad?	4	4	4	
Tipos de incentivo	14. ¿La entidad reconoce el trabajo de sus trabajadores, mediante algún reconocimiento o incentivo?	4	4	4	
Motivación del personal	15. ¿Cree Usted que los incentivos y reconocimientos motivan al trabajador para realizar una mejor labor?	4	4	4	
Ascensos	16. ¿La entidad ofrece nuevos puestos o ascensos al personal que realiza una eficiente labor?	4	4	4	

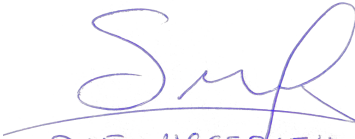
Dimensión 5: Evaluación de desempeño

Definición de la dimensión:

Chiavenato (2011) dedujo que es la actitud que la persona tiene en la entidad, es decir es el desempeño del trabajador en su puesto laboral, esto conlleva un proceso que permite juzgar ciertos aspectos de la persona, por lo tanto, mencionó que el esfuerzo del capital humano depende del valor de los incentivos y la percepción del empleado.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Supervisión continua	17. ¿El área de recursos humanos supervisa continuamente el desempeño del colaborador?	4	4	4	
Eficiencia	18. ¿Considera que, si los trabajadores son poco eficaces en su área de trabajo, deben ser rotados?	4	4	4	
Habilidades blandas	19. ¿Cómo parte de la evaluación del personal, se considera también las habilidades blandas?	4	4	4	
Fortalezas y debilidades	20. ¿Considera que la entidad ha reconocido las fortalezas y debilidades de los trabajadores en su ambiente laboral?	4	4	4	

NOMBRE Y APELLIDOS: Silver Cajo Tantarico
FIRMA



DNI: 46658154

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
CAJO TANTARICO, SILVER DNI 46658154	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 15/04/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 26/04/2017 Fecha egreso: 12/08/2018	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU
CAJO TANTARICO, SILVER DNI 46658154	LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 28/11/2014 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. PERU
CAJO TANTARICO, SILVER DNI 46658154	BACHILLER EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 08/05/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. PERU

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Cuestionario

Definición de la variable:

Chiavenato (2009) infiere que la gestión del talento humano dirige al personal humano, quienes son parte primordial de una organización que son reclutados para llegar al éxito. Así mismo se define también como el grupo de políticas y prácticas inevitables para guiar aspectos relacionados con los recursos y personas, comprendiendo el reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y la evaluación del desempeño.

Dimensión 1: Reclutamiento

Definición de la dimensión:

Chiavenato (2011) indica que es el grupo de procedimientos y técnicas que permiten atraer candidatos potenciales, con capacidades para cubrir los puestos dentro de la organización, quiere decir que es un sistema de información mediante la cual la entidad comunica y oferta al mercado una oportunidad de empleo que la entidad pretende cubrir, el reclutamiento proporciona a la entidad candidatos para su adecuado funcionamiento y consta de etapas para su desarrollo: investigación interna y externa.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Medios de reclutamiento	1. ¿Considera usted que los medios para el reclutamiento del personal, son las redes sociales y los anuncios?	4	4	4	
Proceso de reclutamiento	2. ¿Los procesos de reclutamiento están orientados en contratar profesionales capaces y preparados?	4	4	4	
Reclutamientos internos	3. ¿La entidad realiza reclutamientos internos para cubrir las vacantes existentes de alto nivel?	4	4	4	
Especialización en recursos humanos	4. ¿Considera que la Oficina de Recursos Humanos cuenta con estrategias que permita reclutar profesionales idóneos?	4	4	4	

Dimensión 2: Selección

Definición de la dimensión:

Chiavenato (2011) infiere que es el proceso de buscar a través de las técnicas de selección a las personas idóneas con el fin cubrir los puestos disponibles con el personal adecuado para mantener o aumentar la eficiencia, eficacia, e desempeño del personal y las competencias en la entidad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Experiencia en el puesto	5. ¿En el proceso de selección se evalúan las cualidades, conocimientos, habilidades o la experiencia del personal para ocupar la vacante disponible?	4	4	4	
Evaluación del área usuaria	6. ¿Se realiza un análisis y evaluación por parte del área usuaria ante la necesidad de un puesto laboral?	4	4	4	
Imparcialidad de elección	7. ¿Considera que los criterios utilizados para la selección del personal son adecuados e imparciales?	4	4	4	
Personal idóneo	8. ¿El comité que evalúa selecciona al personal adecuado?	4	4	4	

Dimensión 3: Capacitación

Definición de la dimensión:

Chiavenato (2011) investigó que es el proceso educativo a corto plazo, que permite adquirir nuevos conocimientos, habilidades y competencias en base a sus objetivos establecidos, esto se realiza mediante la transmisión de información de personas especializadas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel de productividad	9. ¿Una mayor preparación del personal elevaría el nivel de productividad?	4	4	4	
Objetivos institucionales	10. ¿Considera que capacitar al personal aportaría al logro de los objetivos institucionales?	4	4	4	

Programas de formación	11. ¿La entidad brinda programas de formación profesional?	4	4	4	
Capacitación permanente	12. ¿Capacitar permanentemente al personal mejoraría sus habilidades y conocimientos de su área de trabajo?	4	4	4	

Dimensión 4: Recompensa

Definición de la dimensión:

Chiavenato (2011) indica que las organizaciones cuentan con sistemas que permitan premiar al personal a través de retribuciones para estimular su desempeño, sin embargo, esto no solo es monetariamente sino influyen muchos factores como vacaciones y ascensos que son evaluados según el grado de desempeño y excelencia del trabajador.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Identificación con la institución	13. ¿Cree usted que ofrecer recompensas al trabajador favorecería a la identificación con la entidad?	4	4	4	
Tipos de incentivo	14. ¿La entidad reconoce el trabajo de sus trabajadores, mediante algún reconocimiento o incentivo?	4	4	4	
Motivación del personal	15. ¿Cree Usted que los incentivos y reconocimientos motivan al trabajador para realizar una mejor labor?	4	4	4	
Ascensos	16. ¿La entidad ofrece nuevos puestos o ascensos al personal que realiza una eficiente labor?	4	4	4	

Dimensión 5: Evaluación de desempeño

Definición de la dimensión:

Chiavenato (2011) dedujo que es la actitud que la persona tiene en la entidad, es decir es el desempeño del trabajador en su puesto laboral, esto conlleva un proceso que permite juzgar ciertos aspectos de la persona, por lo tanto, mencionó que el esfuerzo del capital humano depende del valor de los incentivos y la percepción del empleado.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Supervisión continua	17. ¿El área de recursos humanos supervisa continuamente el desempeño del colaborador?	4	4	4	
Eficiencia	18. ¿Considera que, si los trabajadores son poco eficaces en su área de trabajo, deben ser rotados?	4	4	4	
Habilidades blandas	19. ¿Cómo parte de la evaluación del personal, se considera también las habilidades blandas?	4	4	4	
Fortalezas y debilidades	20. ¿Considera que la entidad ha reconocido las fortalezas y debilidades de los trabajadores en su ambiente laboral?	4	4	4	

NOMBRE Y APELLIDOS: Ana Silvia Bocanegra Villanueva

FIRMA




 Ana Silvia Bocanegra Villanueva
 INGENIERO AGRÓNOMO
 CIP- N° 182628



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
BOCANEGRA VILLANUEVA, ANA SILVIA DNI 44844604	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 03/07/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 23/03/2015 Fecha egreso: 18/07/2016	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
BOCANEGRA VILLANUEVA, ANA SILVIA DNI 44844604	INGENIERO AGRONOMO Fecha de diploma: 11/02/15 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN PERU
BOCANEGRA VILLANUEVA, ANA SILVIA DNI 44844604	BACHILLER EN AGRONOMIA Fecha de diploma: 17/12/2010 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN PERU

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Cuestionario

Definición de la variable:

Chiavenato (2009) infiere que la gestión del talento humano dirige al personal humano, quienes son parte primordial de una organización que son reclutados para llegar al éxito. Así mismo se define también como el grupo de políticas y prácticas inevitables para guiar aspectos relacionados con los recursos y personas, comprendiendo el reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y la evaluación del desempeño.

Dimensión 1: Reclutamiento

Definición de la dimensión:

Chiavenato (2011) indica que es el grupo de procedimientos y técnicas que permiten atraer candidatos potenciales, con capacidades para cubrir los puestos dentro de la organización, quiere decir que es un sistema de información mediante la cual la entidad comunica y oferta al mercado una oportunidad de empleo que la entidad pretende cubrir, el reclutamiento proporciona a la entidad candidatos para su adecuado funcionamiento y consta de etapas para su desarrollo: investigación interna y externa.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Medios de reclutamiento	1. ¿Considera usted que los medios para el reclutamiento del personal, son las redes sociales y los anuncios?	4	4	4	
Proceso de reclutamiento	2. ¿Los procesos de reclutamiento están orientados en contratar profesionales capaces y preparados?	4	4	4	
Reclutamientos internos	3. ¿La entidad realiza reclutamientos internos para cubrir las vacantes existentes de alto nivel?	4	4	4	
Especialización en recursos humanos	4. ¿Considera que la Oficina de Recursos Humanos cuenta con estrategias que permita reclutar profesionales idóneos?	4	4	4	

Dimensión 2: Selección

Definición de la dimensión:

Chiavenato (2011) infiere que es el proceso de buscar a través de las técnicas de selección a las personas idóneas con el fin cubrir los puestos disponibles con el personal adecuado para mantener o aumentar la eficiencia, eficacia, e desempeño del personal y las competencias en la entidad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Experiencia en el puesto	5. ¿En el proceso de selección se evalúan las cualidades, conocimientos, habilidades o la experiencia del personal para ocupar la vacante disponible?	4	4	4	
Evaluación del área usuaria	6. ¿Se realiza un análisis y evaluación por parte del área usuaria ante la necesidad de un puesto laboral?	4	4	4	
Imparcialidad de elección	7. ¿Considera que los criterios utilizados para la selección del personal son adecuados e imparciales?	4	4	4	
Personal idóneo	8. ¿El comité que evalúa selecciona al personal adecuado?	4	4	4	

Dimensión 3: Capacitación

Definición de la dimensión:

Chiavenato (2011) investigó que es el proceso educativo a corto plazo, que permite adquirir nuevos conocimientos, habilidades y competencias en base a sus objetivos establecidos, esto se realiza mediante la transmisión de información de personas especializadas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel de productividad	9. ¿Una mayor preparación del personal elevaría el nivel de productividad?	4	4	4	
Objetivos institucionales	10. ¿Considera que capacitar al personal aportaría al logro de los objetivos institucionales?	4	4	4	

Programas de formación	11. ¿La entidad brinda programas de formación profesional?	4	4	4	
Capacitación permanente	12. ¿Capacitar permanentemente al personal mejoraría sus habilidades y conocimientos de su área de trabajo?	4	4	4	

Dimensión 4: Recompensa

Definición de la dimensión:

Chiavenato (2011) indica que las organizaciones cuentan con sistemas que permitan premiar al personal a través de retribuciones para estimular su desempeño, sin embargo, esto no solo es monetariamente sino influyen muchos factores como vacaciones y ascensos que son evaluados según el grado de desempeño y excelencia del trabajador.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Identificación con la institución	13. ¿Cree usted que ofrecer recompensas al trabajador favorecería a la identificación con la entidad?	4	4	4	
Tipos de incentivo	14. ¿La entidad reconoce el trabajo de sus trabajadores, mediante algún reconocimiento o incentivo?	4	4	4	
Motivación del personal	15. ¿Cree Usted que los incentivos y reconocimientos motivan al trabajador para realizar una mejor labor?	4	4	4	
Ascensos	16. ¿La entidad ofrece nuevos puestos o ascensos al personal que realiza una eficiente labor?	4	4	4	

Dimensión 5: Evaluación de desempeño


Definición de la dimensión:

Chiavenato (2011) dedujo que es la actitud que la persona tiene en la entidad, es decir es el desempeño del trabajador en su puesto laboral, esto conlleva un proceso que permite juzgar ciertos aspectos de la persona, por lo tanto, mencionó que el esfuerzo del capital humano depende del valor de los incentivos y la percepción del empleado.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Supervisión continua	17. ¿El área de recursos humanos supervisa continuamente el desempeño del colaborador?	4	4	4	
Eficiencia	18. ¿Considera que, si los trabajadores son poco eficaces en su área de trabajo, deben ser rotados?	4	4	4	
Habilidades blandas	19. ¿Cómo parte de la evaluación del personal, se considera también las habilidades blandas?	4	4	4	
Fortalezas y debilidades	20. ¿Considera que la entidad ha reconocido las fortalezas y debilidades de los trabajadores en su ambiente laboral?	4	4	4	

NOMBRE Y APELLIDOS: Roger Ricardo Rengifo Amasifen

FIRMA


DNI: 40842290

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
RENGIFO AMASIFEN, ROGER RICARDO DNI 40842290	DOCTOR EN GESTIÓN EMPRESARIAL Fecha de diploma: 11/11/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 11/05/2018 Fecha egreso: 01/02/2021	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN PERU
RENGIFO AMASIFEN, ROGER RICARDO DNI 40842290	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 29/12/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 07/09/2014 Fecha egreso: 02/05/2017	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
RENGIFO AMASIFEN, ROGER RICARDO DNI 40842290	CONTADOR PUBLICO Fecha de diploma: 29/12/2006 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN DE HUÁNUCO PERU
RENGIFO AMASIFEN, ROGER RICARDO DNI 40842290	BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES Fecha de diploma: 06/12/2005 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA PERU

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 02: Cuestionario

Definición de la variable:

Morocho (2018) define a la calidad del servicio como hábitos y prácticas que realizan las organizaciones con el fin de satisfacer expectativas a los clientes para brindarles un servicio de calidad, es importante tener en cuenta que el servicio debe ser accesible, oportuno y confiable ofreciendo un alto grado de satisfacción.

Dimensión 1: Elementos Tangibles

Definición de la dimensión:

Cantú (2011) lo conceptualiza como la apariencia física del servicio, mencionando a las instalaciones, el equipamiento, capital humano, lo cual forman factores esenciales para la calidad del servicio, así mismo indica que los elementos intangibles representan el atributo de mayor valor que los clientes tienden a enfocarse.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Equipamiento	1. ¿La entidad esta implementada con equipos adecuados y suficientes para que su capital humano realice sus funciones sin inconvenientes?	4	4	4	
Ambientes Físicos	2. ¿Usted se siente que los ambientes físicos de la entidad son adecuados y cómodos para el desarrollo de sus actividades?	4	4	4	
Sistemas informáticos	3. ¿Considera que cuenta con un sistema informático rápido para la trasmisión de información?	4	4	4	
Medidas de ergonomía	4. ¿Los muebles que posee la entidad cumplen con las medidas ergonómicas para el bienestar del personal?	4	4	4	

Dimensión 2: Capacidad de Respuesta

Definición de la dimensión:

Zeithmal et al. (2009) indica que esta dimensión es la disposición que tiene un trabajador para brindar un servicio adecuado y rápido al usuario.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Soluciones	5. ¿Usted se preocupa por brindarle solución a las solicitudes de los usuarios?	4	4	4	
Valoración	6. ¿Considera que el usuario valora positivamente la atención que se le brinda?	4	4	4	
Evaluación continua	7. ¿La entidad evalúa constantemente el desempeño de los servidores frente a los usuarios?	4	4	4	
Tiempos establecidos	8. ¿Cumple con los tiempos requeridos para brindar alguna información?	4	4	4	

Dimensión 3: Fiabilidad

Definición de la dimensión:

Zeithmal et al. (2009) menciona que es la acción que desempeña la entidad brindando un servicio formal y exacto, el cual permite inspirar confianza en los usuarios.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Alto desempeño	9. ¿Considera mantiene un orden de expedientes y documentos para su fácil accesibilidad, lo cual permite brindar información correcta?	4	4	4	
Personal idóneo	10. ¿Para usted la entidad tiene el personal correcto que permita brindar una adecuada atención?	4	4	4	
Políticas institucionales	11. ¿Cómo política de la institución se enfatiza ofrecer una grata atención a los usuarios?	4	4	4	
Colaboración	12. ¿Cómo servidor público tiene libre disposición de	4	4	4	

	colaborar con los usuarios?				
--	-----------------------------	--	--	--	--

Dimensión 4: Seguridad

Definición de la dimensión:

Hernández et al. (2017) menciona que los usuarios deben contar con la seguridad de que sus dudas, solicitudes entre otros sean resueltas y atendidas, ya que la seguridad es símbolo de integridad, honestidad, credibilidad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Amabilidad	13. ¿Es amable al brindar información al usuario?	4	4	4	
Confianza	14. ¿Usted cree que el comportamiento del personal tiene mucha relevancia para generar confianza con el usuario?	4	4	4	
Conformidad del servicio	15. ¿Considera que los usuarios están conforme con los servicios que ofrece la entidad?	4	4	4	
Fidelidad del servicio	16. ¿Considera que, si el usuario tiene una apreciación positiva sobre la entidad, hará que este vuelva a requerir algún servicio?	4	4	4	

Dimensión 5: Empatía

Definición de la dimensión:

Zeithmal et al. (2009) infiere que esta dimensión básicamente está relacionada con el trato que se le brinda al usuario, es por ellos que se debe de tener una atención adecuada, ya que se transmiten percepciones y sentimientos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Seguimiento	17. ¿Cuándo un usuario solicita alguna información, usted realiza el seguimiento hasta satisfacer al usuario?	4	4	4	
Tiempo Invertido	18. ¿Considera que el tiempo del usuario es importante, por lo que se debe brindar una atención rápida?	4	4	4	

Derechos de los usuarios	19. ¿Entre las políticas de la entidad se indica los derechos de los usuarios?	4	4	4	
Cordialidad	20. ¿Cómo servidor público crees que es relevante colocarse en el lugar del usuario brindándole una buena atención?	4	4	4	

NOMBRE Y APELLIDOS: Ana Silvia Bocanegra Villanueva

FIRMA



1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Silver Cajo Tantarico
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Administrador, Docente, Asistente
Institución donde labora:	Dirección Regional de la Producción San Martin
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autor (a):	Anais Beneranda Montejo Minchan
Objetivo:	Recoger datos de las variables en estudio aplicando los cuestionarios
Administración:	Personal
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Trabajadores de la Dirección Regional de la Producción de Huánuco
Dimensiones:	05
Confiabilidad:	,944
Escala:	Ordinal
Niveles o rango:	05
Cantidad de ítems:	20
Tiempo de aplicación:	10 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de la Calidad del Servicio elaborado por Lic. Anais Beneranda Montejo Minchan en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 02: Cuestionario

Definición de la variable:

Morocho (2018) define a la calidad del servicio como hábitos y prácticas que realizan las organizaciones con el fin de satisfacer expectativas a los clientes para brindarles un servicio de calidad, es importante tener en cuenta que el servicio debe ser accesible, oportuno y confiable ofreciendo un alto grado de satisfacción.

Dimensión 1: Elementos Tangibles

Definición de la dimensión:

Cantú (2011) lo conceptualiza como la apariencia física del servicio, mencionando a las instalaciones, el equipamiento, capital humano, lo cual forman factores esenciales para la calidad del servicio, así mismo indica que los elementos intangibles representan el atributo de mayor valor que los clientes tienden a enfocarse.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Equipamiento	1. ¿La entidad esta implementada con equipos adecuados y suficientes para que su capital humano realice sus funciones sin inconvenientes?	4	4	4	
Ambientes Físicos	2. ¿Usted se siente que los ambientes físicos de la entidad son adecuados y cómodos para el desarrollo de sus actividades?	4	4	4	
Sistemas informáticos	3. ¿Considera que cuenta con un sistema informático rápido para la trasmisión de información?	4	4	4	
Medidas de ergonomía	4. ¿Los muebles que posee la entidad cumplen con las medidas ergonómicas para el bienestar del personal?	4	4	4	

Dimensión 2: Capacidad de Respuesta

Definición de la dimensión:

Zeithmal et al. (2009) indica que esta dimensión es la disposición que tiene un trabajador para brindar un servicio adecuado y rápido al usuario.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Soluciones	5. ¿Usted se preocupa por brindarle solución a las solicitudes de los usuarios?	4	4	4	
Valoración	6. ¿Considera que el usuario valora positivamente la atención que se le brinda?	4	4	4	
Evaluación continua	7. ¿La entidad evalúa constantemente el desempeño de los servidores frente a los usuarios?	4	4	4	
Tiempos establecidos	8. ¿Cumple con los tiempos requeridos para brindar alguna información?	4	4	4	

Dimensión 3: Fiabilidad

Definición de la dimensión:

Zeithmal et al. (2009) menciona que es la acción que desempeña la entidad brindando un servicio formal y exacto, el cual permite inspirar confianza en los usuarios.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Alto desempeño	9. ¿Considera mantiene un orden de expedientes y documentos para su fácil accesibilidad, lo cual permite brindar información correcta?	4	4	4	
Personal idóneo	10. ¿Para usted la entidad tiene el personal correcto que permita brindar una adecuada atención?	4	4	4	
Políticas institucionales	11. ¿Cómo política de la institución se enfatiza ofrecer una grata atención a los usuarios?	4	4	4	
Colaboración	12. ¿Cómo servidor público tiene libre disposición de	4	4	4	

	colaborar con los usuarios?				
--	-----------------------------	--	--	--	--

Dimensión 4: Seguridad

Definición de la dimensión:

Hernández et al. (2017) menciona que los usuarios deben contar con la seguridad de que sus dudas, solicitudes entre otros sean resueltas y atendidas, ya que la seguridad es símbolo de integridad, honestidad, credibilidad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Amabilidad	13. ¿Es amable al brindar información al usuario?	4	4	4	
Confianza	14. ¿Usted cree que el comportamiento del personal tiene mucha relevancia para generar confianza con el usuario?	4	4	4	
Conformidad del servicio	15. ¿Considera que los usuarios están conforme con los servicios que ofrece la entidad?	4	4	4	
Fidelidad del servicio	16. ¿Considera que, si el usuario tiene una apreciación positiva sobre la entidad, hará que este vuelva a requerir algún servicio?	4	4	4	

Dimensión 5: Empatía

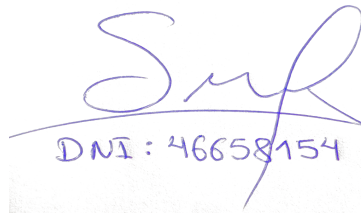
Definición de la dimensión:

Zeithmal et al. (2009) infiere que esta dimensión básicamente está relacionada con el trato que se le brinda al usuario, es por ellos que se debe de tener una atención adecuada, ya que se transmiten percepciones y sentimientos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Seguimiento	17. ¿Cuándo un usuario solicita alguna información, usted realiza el seguimiento hasta satisfacer al usuario?	4	4	4	
Tiempo Invertido	18. ¿Considera que el tiempo del usuario es importante, por lo que se debe brindar una atención rápida?	4	4	4	

Derechos de los usuarios	19. ¿Entre las políticas de la entidad se indica los derechos de los usuarios?	4	4	4	
Cordialidad	20. ¿Cómo servidor público crees que es relevante colocarse en el lugar del usuario brindándole una buena atención?	4	4	4	

NOMBRE Y APELLIDOS: Silver Cajo Tantarico
FIRMA



DNI: 46658154

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 02: Cuestionario

Definición de la variable:

Morocho (2018) define a la calidad del servicio como hábitos y prácticas que realizan las organizaciones con el fin de satisfacer expectativas a los clientes para brindarles un servicio de calidad, es importante tener en cuenta que el servicio debe ser accesible, oportuno y confiable ofreciendo un alto grado de satisfacción.

Dimensión 1: Elementos Tangibles

Definición de la dimensión:

Cantú (2011) lo conceptualiza como la apariencia física del servicio, mencionando a las instalaciones, el equipamiento, capital humano, lo cual forman factores esenciales para la calidad del servicio, así mismo indica que los elementos intangibles representan el atributo de mayor valor que los clientes tienden a enfocarse.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Equipamiento	1. ¿La entidad esta implementada con equipos adecuados y suficientes para que su capital humano realice sus funciones sin inconvenientes?	4	4	4	
Ambientes Físicos	2. ¿Usted se siente que los ambientes físicos de la entidad son adecuados y cómodos para el desarrollo de sus actividades?	4	4	4	
Sistemas informáticos	3. ¿Considera que cuenta con un sistema informático rápido para la trasmisión de información?	4	4	4	
Medidas de ergonomía	4. ¿Los muebles que posee la entidad cumplen con las medidas ergonómicas para el bienestar del personal?	4	4	4	

Dimensión 2: Capacidad de Respuesta

Definición de la dimensión:

Zeithmal et al. (2009) indica que esta dimensión es la disposición que tiene un trabajador para brindar un servicio adecuado y rápido al usuario.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Soluciones	5. ¿Usted se preocupa por brindarle solución a las solicitudes de los usuarios?	4	4	4	
Valoración	6. ¿Considera que el usuario valora positivamente la atención que se le brinda?	4	4	4	
Evaluación continua	7. ¿La entidad evalúa constantemente el desempeño de los servidores frente a los usuarios?	4	4	4	
Tiempos establecidos	8. ¿Cumple con los tiempos requeridos para brindar alguna información?	4	4	4	

Dimensión 3: Fiabilidad

Definición de la dimensión:

Zeithmal et al. (2009) menciona que es la acción que desempeña la entidad brindando un servicio formal y exacto, el cual permite inspirar confianza en los usuarios.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Alto desempeño	9. ¿Considera mantiene un orden de expedientes y documentos para su fácil accesibilidad, lo cual permite brindar información correcta?	4	4	4	
Personal idóneo	10. ¿Para usted la entidad tiene el personal correcto que permita brindar una adecuada atención?	4	4	4	
Políticas institucionales	11. ¿Cómo política de la institución se enfatiza ofrecer una grata atención a los usuarios?	4	4	4	
Colaboración	12. ¿Cómo servidor público tiene libre disposición de	4	4	4	

	colaborar con los usuarios?				
--	-----------------------------	--	--	--	--

Dimensión 4: Seguridad

Definición de la dimensión:

Hernández et al. (2017) menciona que los usuarios deben contar con la seguridad de que sus dudas, solicitudes entre otros sean resueltas y atendidas, ya que la seguridad es símbolo de integridad, honestidad, credibilidad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Amabilidad	13. ¿Es amable al brindar información al usuario?	4	4	4	
Confianza	14. ¿Usted cree que el comportamiento del personal tiene mucha relevancia para generar confianza con el usuario?	4	4	4	
Conformidad del servicio	15. ¿Considera que los usuarios están conforme con los servicios que ofrece la entidad?	4	4	4	
Fidelidad del servicio	16. ¿Considera que, si el usuario tiene una apreciación positiva sobre la entidad, hará que este vuelva a requerir algún servicio?	4	4	4	

Dimensión 5: Empatía

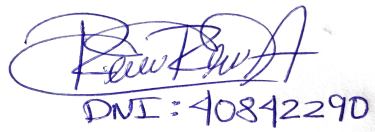
Definición de la dimensión:

Zeithmal et al. (2009) infiere que esta dimensión básicamente está relacionada con el trato que se le brinda al usuario, es por ellos que se debe de tener una atención adecuada, ya que se transmiten percepciones y sentimientos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Seguimiento	17. ¿Cuándo un usuario solicita alguna información, usted realiza el seguimiento hasta satisfacer al usuario?	4	4	4	
Tiempo Invertido	18. ¿Considera que el tiempo del usuario es importante, por lo que se debe brindar una atención rápida?	4	4	4	

Derechos de los usuarios	19. ¿Entre las políticas de la entidad se indica los derechos de los usuarios?	4	4	4	
Cordialidad	20. ¿Cómo servidor público crees que es relevante colocarse en el lugar del usuario brindándole una buena atención?	4	4	4	

NOMBRE Y APELLIDOS: Roger Ricardo Rengifo Amasifen
FIRMA



DNI: 40842290

Anexo 6: Matriz de consistencia

TITULO: Gestión del Talento Humano y Calidad del Servicio en los trabajadores de una Dirección Regional de Huánuco, Perú, 2023							
Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable Independiente				
Problema General ¿Cómo se relaciona la gestión de talento humano con la calidad del servicio en los trabajadores de una Dirección Regional de Huánuco, Perú, 2023? Problemas Específicos PE1: ¿Cómo se relaciona el reclutamiento con la calidad del servicio en los trabajadores de una Dirección Regional de Huánuco, Perú, 2023? PE2: ¿Cómo se relaciona la selección con la calidad del servicio en los trabajadores de una Dirección Regional de Huánuco, Perú, 2023? PE3: ¿Cómo se relaciona la capacitación con la calidad del servicio en los trabajadores de una Dirección Regional de	Objetivo General Determinar cómo se relaciona la gestión de talento humano y la calidad del servicio en los trabajadores de una Dirección Regional de Huánuco, Perú, 2023. Objetivos Específicos OE1: Determinar cómo se relaciona el reclutamiento y la calidad del servicio en los trabajadores de una Dirección Regional de Huánuco, Perú, 2023. OE2: Determinar cómo se relaciona la selección y la calidad del servicio en los trabajadores de una Dirección Regional de Huánuco, Perú, 2023. OE3: Determinar cómo se relaciona la capacitación y la calidad del servicio en	Hipótesis General La Gestión del talento humano se relaciona directamente con la calidad del servicio en los trabajadores de una Dirección Regional de Huánuco, Perú, 2023. Hipótesis específica HE1: El Reclutamiento se relaciona directamente con la calidad del servicio en los trabajadores de una Dirección Regional de Huánuco, Perú, 2023. HE2: La Selección se relaciona directamente con la calidad del servicio en los trabajadores de una Dirección Regional de Huánuco, Perú, 2023. HE3: La Capacitación se relaciona directamente con la calidad del servicio en los trabajadores de una Dirección Regional de Huánuco, Perú, 2023.	Variable 1: Gestión del talento humano				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	
			Reclutamiento	Medios de reclutamiento Procesos de reclutamiento Reclutamientos internos Especialización de RR.HH	1 2 3 4	Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca (0)	
			Selección	Experiencia en el puesto Evaluación del área usuaria Imparcialidad de elección Personal idóneo	5 6 7 8		
			Capacitación	Nivel de productividad Objetivos institucionales Programas de formación Capacitación permanente	9 10 11 12		
			Recompensa	Identificación con la institución Tipos de incentivo Motivación del personal Ascensos	13 14 15 16		
			Evaluación del desempeño	Supervisión continua Eficiencia Habilidades blandas Fortalezas y debilidades	17 18 19 20		
			Variable dependiente				
			Variable 2: Calidad del servicio				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems		Escala de medición

<p>Huánuco, Perú, 2023? PE4 ¿Cómo se relaciona la recompensa con la calidad del servicio en los trabajadores de una Dirección Regional de Huánuco, Perú, 2023? PE5 ¿Cómo se relaciona la evaluación del desempeño con la calidad de servicio en los trabajadores de una Dirección Regional de Huánuco, Perú, 2023?</p>	<p>los trabajadores de una Dirección Regional de Huánuco, Perú, 2023. OE4: Determinar cómo se relaciona la recompensa y la calidad del servicio en los trabajadores de una Dirección Regional de Huánuco, Perú, 2023. OE5: Determinar cómo se relaciona la evaluación del desempeño y la calidad del servicio en los trabajadores de una Dirección Regional de Huánuco, Perú, 2023.</p>	<p>HE4: La Recompensa se relaciona directamente con la calidad del servicio en los trabajadores de una Dirección Regional de Huánuco, Perú, 2023. HE5: La Evaluación del desempeño se relaciona directamente con la calidad del servicio en los trabajadores de una Dirección Regional de Huánuco, Perú, 2023.</p>	<p>Elementos tangibles</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Empatía</p>	<p>Equipamiento</p> <p>Ambientes físicos</p> <p>Sistemas informáticos</p> <p>Medidas de ergonomía</p> <p>Soluciones</p> <p>Valoración</p> <p>Evaluación continua</p> <p>Tiempos establecidos</p> <p>Amabilidad</p> <p>Confianza</p> <p>Conformidad del servicio</p> <p>Fidelidad al servicio</p> <p>Alto desempeño</p> <p>Personal idóneo</p> <p>Políticas institucionales</p> <p>Colaboración</p> <p>Seguimiento</p> <p>Tiempo invertido</p> <p>Derechos de los usuarios</p> <p>Cordialidad</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>5</p> <p>6</p> <p>7</p> <p>8</p> <p>9</p> <p>10</p> <p>11</p> <p>12</p> <p>13</p> <p>14</p> <p>15</p> <p>16</p> <p>17</p> <p>18</p> <p>19</p> <p>20</p>	<p>Siempre (4)</p> <p>Casi siempre (3)</p> <p>A veces (2)</p> <p>Casi nunca (1)</p> <p>Nunca (0)</p>
<p>Nivel – diseño de investigación</p>	<p>Población y muestra</p>	<p>Técnicas de instrumentos</p>	<p>Estadísticas a utilizar</p>			
<p>Tipo de estudio: Tipo básica.</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Nivel: Correlacional</p>	<p>Población: 25 trabajadores de la entidad</p> <p>Muestra: Utilizando el criterio de exclusión la muestra es de 20 trabajadores.</p>	<p>Para ambas variables el instrumento será el cuestionario.</p> <p>Tendrá una escala de valoración de LIKERT.</p> <p>Siempre (4)</p> <p>Casi siempre (3)</p> <p>A veces (2)</p> <p>Casi nunca (1)</p> <p>Nunca (0)</p>	<p>Estadística descriptiva, debido a que se utilizó tablas y figuras.</p> <p>Estadística Inferencial, porque se analizaron e interpretaron los resultados obtenidos, a través de los instrumentos.</p>			

Anexo 7: Validez y confiabilidad de la prueba piloto de la variable Gestión del Talento Humano

Tabla N° 1: Base de datos de prueba piloto – Gestión del Talento Humano

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Tabla N° 2: Prueba de confiabilidad variable Gestión del Talento Humano

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,961	20

Validez y confiabilidad de la prueba piloto de la variable Calidad del Servicio

Tabla N° 3: Base de datos de prueba piloto – Calidad del Servicio

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4
3	4	3	4	4	4	2	2	4	4	2	4	4	2	2	2	2	3	4	4
3	4	3	4	3	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	2	4	3	4	4	2	4	3	4	3	4	2	4	2	4	4	3	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Tabla N° 4: Prueba de confiabilidad variable Calidad del Servicio

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,944	20

Anexo 8: Prueba de Normalidad

Prueba estadística de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión del talento humano	,918	20	,091
Calidad del servicio	,889	20	,025



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, VILLA SANTILLAN MARIA SILVIA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Gestión del talento humano y calidad del servicio en los trabajadores de una Dirección Regional de Huánuco, Perú - 2023", cuyo autor es MONTEJO MINCHAN ANAIS BENERANDA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 07 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VILLA SANTILLAN MARIA SILVIA DNI: 08712710 ORCID: 0000-0003-1971-2545	Firmado electrónicamente por: MVILLAS el 11-08- 2023 16:32:42

Código documento Trilce: TRI - 0644278