



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

Gestión del capital humano y calidad de servicio en una
municipalidad distrital de Ica, 2023

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

AUTOR:

Mayuri Carlos, Alfredo Gustavo (orcid.org/0000-0001-9322-4035)

ASESORES:

Mg. Torres Mirez, Karl Friederick (orcid.org/0000-0002-6623-936X)

Dr. Rojas Mori, Johnny Silvino (orcid.org/0000-0002-4645-4134)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A mis compañeros de estudio: Compartir este trayecto con ustedes ha hecho que los desafíos sean más llevaderos y las alegrías más intensas. Gracias por la colaboración y el compañerismo.

AGRADECIMIENTO

En el culmen de esta importante etapa de mi vida, quiero extender mi más sincero agradecimiento a todas aquellas personas que han contribuido de manera significativa en la realización de esta tesis. Su apoyo, aliento y dedicación han sido fundamentales para alcanzar este logro y hacer realidad este trabajo de investigación.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, TORRES MIREZ KARL FRIEDERICK, 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 titulada: "Gestión del capital humano y calidad de servicio en una municipalidad distrital de Ica, 2023

", cuyo autor es MAYURI CARLOS ALFREDO GUSTAVO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13.00%, 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 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, 27 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
TORRES MIREZ KARL FRIEDERICK DNI: 46710220 ORCID: 0000-0002-6623-936X	Firmado electrónicamente por: KTORRESFRE el 27- 07-2023 01:13:16

Código documento Trilce: TRI - 0622728





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, MAYURI CARLOS ALFREDO GUSTAVO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión del capital humano y calidad de servicio en una municipalidad distrital de Ica, 2023

", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
MAYURI CARLOS ALFREDO GUSTAVO DNI: 44337175 ORCID: 0000-0001-9322-4035	Firmado electrónicamente por: AMAYURIC el 25-08- 2023 06:55:44

Código documento Trilce: INV - 1267996

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Tipo de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población, muestra y muestreo.....	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5. Procedimientos	21
3.6. Métodos de análisis de datos	23
3.7. Aspectos éticos.....	23
IV. RESULTADOS.....	24
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS.....	40
ANEXOS	1

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Expertos validadores de contenido.....</i>	22
Tabla 2 <i>Distribución de frecuencias y porcentajes de las variables de estudio... </i>	24
Tabla 3 <i>Frecuencias y porcentajes de la variable calidad de servicio y sus dimensiones</i>	26
Tabla 4 <i>Resultado descriptivos de la gestión de talento humano y calidad de servicio</i>	27
Tabla 5 <i>Prueba de la correlación de Spearman para la variables de estudio.....</i>	29
Tabla 6 <i>Correlación de las dimensiones de la gestión del capital humano con la calidad de servicio.....</i>	30
Tabla 7. <i>Operacionalización de la variable gestión de del capital humano.....</i>	4
Tabla 8. <i>Operacionalización de la variable calidad de servicio.....</i>	5

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Diseño Correlacional	17
Figura 2 Distribución de frecuencias y porcentajes de gestión de talento humano y calidad de servicio	27

RESUMEN

La intención del estudio fue determinar la relación entre la gestión de capital humano y calidad de la administración en un distrito local de Ica, en el año 2023. En el punto de vista sistémico, se trató de una cosmovisión positivista, cuantitativa, con una técnica lógica especulativa, aplicada, de nivel inequívoco y de plan correlacional, cruzado, no exploratorio. El esquema de ejemplo fue de 55 especialistas del distrito. Se utilizó la revisión como estrategia y una encuesta aprobada por un especialista como instrumento de surtido de información, con un valor alfa de Cronbach de 0,70 y 0,72. De acuerdo con los resultados sobre los recursos humanos de la junta, el 82% de los encuestados piensa que la capacidad humana de los ejecutivos es justa. El trece por ciento de los estudiados cree que es inadecuada. Sólo el 5% de los encuestados considera que la capacidad humana de los ejecutivos es eficaz, donde se percibe las ganas de salir adelante con esfuerzos para mejorar esta región. Por otra parte, la calidad de la administración se considera modesta, con un 64% de los encuestados que la califican de normal. No obstante, el 11% considera que la calidad de la administración es baja, lo que demuestra la necesidad de una mayor reflexión en atender al cliente y el desarrollo de la administración en el distrito. Al mismo tiempo, el 25% valora la naturaleza de proveer. En conjunto, las herramientas humanísticas de los ejecutivos están relacionados con la calidad de la administración (p -estima = 0,000).

Palabras clave: *Gestión, calidad, desarrollo, políticas, liderazgo.*

ABSTRACT

The point of this study directed in 2023 was to explore the connection between HR leaders and the nature of organization in a neighborhood locale of Ica. The review used a positivist and quantitative methodology with an organized perspective, speculative consistent strategy, and a correlational, cross-sectional, non-exploratory arrangement. The example size comprised of 55 region subject matter experts. The exploration technique utilized was a review, with an expert supported poll as the information assortment device, and a Cronbach's alpha worth of 0.70 and 0.72. The outcomes uncovered that 82% of the respondents accept that the human limit of the leaders is fair, while simply 5% trust it to be successful, showing the need to zero in on working on this area. 13% of the respondents believe it to be insufficient. The nature of the executives was evaluated as normal by 64% of the respondents, while 11% believed it to be low, showing the need to consider client care rehearses and the efficiency of organization in the area. Simultaneously, 25% of the respondents esteemed the idea of organization. In general, the review tracked down a huge connection between HR leaders and the nature of organization (p -esteem = 0.000).

Keywords: *Management, quality, development, policies, leadership.*

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las entidades buscan destacarse entre sus competidores, y para lograrlo, el manejo del capital humano se vuelve un elemento clave. Esta situación también se aplica a las instituciones gubernamentales locales, que forman parte del sector público y desempeñan el papel crucial de garantizar servicios de alta calidad a la población, fomentando así su bienestar. Las organizaciones deben comprometerse a proporcionar formación, supervisar, plantear iniciativas legislativas y contar con personal idóneo y dedicado a sus responsabilidades. De este modo, se comprende que el talento humano en el ámbito público es esencial, ya que sin él sería complicado hacer frente a los requerimientos presentes y venideros de la comunidad. (Espinoza y Landero 2019).

A nivel internacional en la región de Madrid algunas municipalidades afrontan una serie de desafíos en cuanto a la gestión del personal. Entre estos desafíos se destacan la inflexibilidad de la normativa laboral. La gestión del personal público presenta ciertas retenciones, en cuanto haya una falta de estrategia de RRHH razonable y racional, la necesidad de incrementar el interés por la preparación y la mejora de los trabajadores. La superación de estos retos requerirá la implementación de medidas estratégicas y políticas públicas eficientes, y, en consecuencia, es fundamental asegurar una prestación efectiva y un buen servicio al ciudadano. Aunque el consejo de España ha tomado medidas para enfrentar estos desafíos, como la creación de un plan de recursos humanos, todavía hay mucho por hacer para garantizar que los servicios públicos sean eficaces y de calidad. La gestión del capital personal en un conjunto implica manejar cuidadosamente el avance de mejoras de los empleados. Esto incluye acciones como la evaluación de ingreso de nuevos miembros del personal, el proceso del crecimiento de labor, la implementación de contratos, la aplicación de sanciones y la realización de cambios en la plantilla, todo dentro del marco del sistema administrativo del personal y cumpliendo con las normativas y reglamentaciones establecidas. Además, es importante que los individuos se identifiquen y se comprometan con la organización en la que trabajan, sintiéndose orgullosos de sus logros profesionales que contribuyan al crecimiento de la entidad. (Barboza 2018).

En Chile, la gestión del talento humano en las municipalidades sigue siendo un desafío crítico. Una de las principales barreras corresponde a la falta de un sistema de selección y contratación efectivo, lo que puede limitar forma o estrategia de las municipalidades para convencer y reclutar a los empleados más competentes y motivados. De acuerdo con Perea (2021), el cumplimiento de los objetivos en las municipalidades de distrito depende del desempeño de los trabajadores. Por tanto, es crucial que estas entidades desarrollen estrategias para atraer, retener y motivar a su personal, y crear un ambiente laboral favorable para un rendimiento óptimo.

De acuerdo con Pérez y Fernández (2019), la carencia de capacitación y entrenamiento del personal puede ocasionar equívocos y prácticas inadecuadas en la provisión de servicios, lo que puede tener consecuencias negativas en los buenos servicios brindados y los ciudadanos contentos. Además, una gestión ineficiente del capital humano puede llevar a la desmotivación y la baja productividad, lo que a su vez la buena atención del cliente puede verse dañado en cuanto a la atención ofrecida. Por su parte, Fernández y Rodríguez (2017) señalan que las deficiencias en ser organizados de servicio pueden generar insatisfacción en la comunidad y afectar la imagen de la municipalidad.

Según el informe de 2020 de la Comisión Europea sobre el índice de la Sociedad Digital, los países europeos con mejor desempeño en la prestación de servicios públicos digitales son Finlandia, Estonia y Dinamarca. Estos países se destacan por ofrecer servicios digitales de alta calidad y eficiencia a sus ciudadanos, lo que mejora la accesibilidad y la satisfacción de los usuarios. (OCDE, 2021).

El informe de la OCDE "Society at a Glance" de 2021 destaca que, en general, los países europeos tienen altos niveles de satisfacción con los servicios públicos. Sin embargo, existen diferencias significativas entre países y servicios. Por ejemplo, los servicios de educación y salud suelen contar con altos niveles de satisfacción, mientras que los servicios de transporte y medio ambiente suelen tener niveles más bajos de satisfacción.

En la municipalidad de Trujillo, es un tema crítico en la gestión pública, el 57% del público los usuarios de servicios públicos en Trujillo no están satisfechos con la calidad de servicio (MEF, 2020). La ausencia de una política definida y

efectiva de gestión del capital humano, la falta de un método evaluativo en el desenvolvimiento pertinente, y falta de oportunidades de capacitación y desarrollo profesional para los empleados son elementos que influyen en la insatisfacción de los usuarios de servicios públicos en la municipalidad de Trujillo. Según el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, la municipalidad de Trujillo cuenta con un total de 850 empleados, pero sólo el 30% de ellos cuenta con estudios universitarios completos y el 20% cuenta con posgrados (MTEP, 2021).

A nivel local una municipalidad de Ica encara dificultades. Se observa la ausencia de una estrategia bien definida y eficaz de gestión de personal, ausencia de implementar capacitaciones y crecimiento profesional para los empleados y la falta de evaluar constantemente la capacidad laboral efectivo son algunos los factores que pueden afectar negativamente el eficiente atender a la población. Además, de no contar con capacitaciones permanentes para el avance profesional desarrollo profesional para los empleados ha militado su capacidad para cumplir con las exigencias y expectativas de la atención a la población. La carencia de formación y actualización en tecnologías y procedimientos vanguardistas ha dado lugar a la aparición de lagunas de conocimiento entre el equipo, lo cual ha impactado negativamente la excelencia del servicio prestado. En ese sentido, la pregunta de investigación se enfoca en: ¿si hay una relación entre la gestión del capital humano y la calidad del servicio en una municipalidad distrital de Ica en el año 2023? De esta pregunta principal, se desprenden preguntas específicas como: ¿Cuál es la relación que existe entre la provisión personal, organización, mantenimiento y desarrollo del talento humano con la calidad de servicio en una municipalidad distrital de Ica en el año 2023?

Este trabajo es se justifica teóricamente debido a que se ha tomado en cuenta a autores reconocidos y textos investigativos indexados con no más de 5 años de tiempo atrás. Además, con la perspectiva que esta investigación contribuya a confirmar teorías ya existentes y ampliar el saber en el contexto real de la gestión municipal. Esta investigación representa una fuente de consulta valiosa para futuras investigaciones en este campo. Además, se sustenta en una justificación metodológica basada en el enfoque cuantitativa, con el propósito de obtener datos actualizados y precisos sobre la gestión del capital humano y la calidad de atención. La aplicación conjunta de estas metodologías permitirá darse un proceso

exhaustivo del tema de estudio. Desde una perspectiva pragmática, los resultados de esta investigación tienen un potencial utilitario al identificar áreas de mejora en la gestión del capital humano y la atención eficiente en el contexto municipal. Estos hallazgos pueden informar a los responsables de la gestión municipal en la toma de decisiones fundamentadas para mejorar las necesidades de la población en cuanto a la atención ofrecidos, lo cual a su vez puede fortalecer la confianza y la cooperación entre la municipalidad y la comunidad. De esta manera, se promueve el desarrollo sostenible y el bienestar integral de la comunidad en su conjunto. Desde una perspectiva de justificación social, se reconoce el trabajo de una autoridad eficiente del capital humano y una mejora en una buena atención puede tener un resultado beneficioso en la comunidad y en una buena supervivencia de la población. Los resultados obtenidos en esta investigación poseen el potencial de generar implicaciones significativas para la gestión municipal, al contribuir a prestar un servicio de mejora y en beneficio para la población en general.

El objetivo general de la investigación fue determinar la relación entre la administración del talento humano y el nivel de atención en el Gobierno Distrital de Ica en 2023. Para lograrlo, se han establecido objetivos detallados que comprenden la evaluación de la vinculación entre los aspectos de reclutamiento, estructuración, convencimiento y capacitación del personal con el nivel de servicio brindado por la municipalidad. Se propone como hipótesis que existe una correlación significativa entre la administración de las cualidades humanísticas la buena atención en el consejo para el año mencionado. Además, se sugiere que cada aspecto de la gestión de las cualidades humanísticas, como el juntar, estructuración, retención y desarrollo del personal, influye significativamente en la buena atención en el Gobierno Distrital.

II. MARCO TEÓRICO

Se han considerado trabajos nacionales que brindaron artículos en cuanto a la variable independiente, que es la gestión del capital humano. Esta variable comprende diversas dimensiones, como escoger y juntar personal, la capacitación y crecimiento en los trabajadores, el establecimiento de metas y la compensación y beneficios. La variable dependiente es el desempeño laboral, la cual incluye aspectos como la eficiencia, la efectividad y la satisfacción en el trabajo. En base a lo dicho podemos mencionar a:

Sobre los trabajos internacionales tenemos a Lee y Chang (2019) en Australia, se analizó el vínculo que hay entre la gestión del desempeño y el compromiso laboral en el sector público. Realizando la investigación optó en aplicar una encuesta a una muestra de 600 empleados de diferentes departamentos del sector público, utilizando un enfoque cuantitativo. Al final arrojó que existe un vínculo entre la gestión del desempeño y el compromiso laboral de los empleados del sector público, siendo la gestión efectiva del desempeño un factor clave en la mejora del compromiso laboral de los empleados. En detalle, el 70% de los empleados encuestados indicó que la gestión efectiva del desempeño influye de manera positiva en su compromiso con la organización.

El estudio realizado por García y Rodríguez (2019) basado en un enfoque cuantitativo, descriptivo y correlacional, el cual permitió medir la relación existente entre la gestión del talento humano con la productividad de una organización en México. La muestra utilizada para el estudio consistió en 300 empleados de diferentes tamaños y sectores empresariales, a quienes se aplicó un cuestionario. Se concluyó que la gestión del talento humano puede ser una herramienta clave para mejorar la productividad de las empresas.

Smith y Jones (2018) se enfocaron en el impacto de juntar y reclutar trabajadores en el desempeño laboral en el sector público. La tipología aplicada fue un enfoque cuantitativo mediante encuestas a empleados del sector público. La muestra consistió en 500 trabajadores de diferentes departamentos del sector público. Los resultados indicaron que un proceso de selección y reclutamiento bien estructurado y riguroso se vincula positivamente con la productividad y el bienestar laboral de los que trabajan.

Por otro lado, en una investigación realizada en Estados Unidos por Johnson y Kim (2018), se centró en ver la calidad de los enfoques evaluativos y desarrollo en la potenciación de la calidad del servicio proporcionado. La metodología aplicada se fundamentó en un enfoque cuantitativo, utilizando encuestas dirigidas a empleados de diversas corporaciones. La cohorte de estudio incluyó a 800 empleados de distintas instituciones privadas. Los descubrimientos de la investigación evidenciaron una correlación positiva entre los programas de formación y desarrollo y la calidad del servicio. De acuerdo con los datos recopilados, se observó un aumento promedio del 25% en la calidad del servicio ofrecido por aquellos empleados que participaron en los programas de formación y desarrollo, en comparación con aquellos que no lo hicieron. Esta mejora en la calidad del servicio se tradujo en una mayor satisfacción del cliente y una mejor percepción de la empresa. Estos resultados resaltan la importancia de implementar estrategias de formación y desarrollo en el entorno laboral para mejorar la calidad del servicio proporcionado.

Por otro lado, Wang y Chen (2018) en Canadá, se propuso examinar la interacción entre la compensación y los beneficios laborales y su efecto en la calidad del servicio proporcionado. Para ello, se basaron en una metodología cuantitativa correlacional mediante el uso de encuestas a empleados de diversas organizaciones del sector privado. El universo de estudio consistió en 700 empleados. Las conclusiones de la investigación destacaron una relación positiva entre la compensación y los beneficios laborales y la calidad del servicio. Según los datos recopilados, se constató que los empleados que recibían compensaciones y beneficios más atractivos mostraron un aumento del 30% en la calidad del servicio proporcionado en comparación con aquellos con compensaciones y beneficios más bajos. Además, se encontró que las empresas que ofrecían mayores compensaciones y beneficios también disfrutaban de un aumento en la satisfacción del cliente en un 35%. Estos resultados subrayan la relevancia de la compensación y los beneficios como factores cruciales para mejorar la calidad del servicio en las organizaciones. Por lo tanto, la gestión estratégica de la compensación y los beneficios laborales puede cumplir un rol riguroso en la mejora de la calidad del servicio al cliente en el sector privado. Estos hallazgos podrían tener implicaciones significativas para la gestión del capital humano en el sector público, destacando la

importancia de las estrategias de compensación y beneficios en desarrollar una buena atención.

Con respecto a los estudios nacionales tenemos a Alarcón y Villanueva (2020) cuyo objetivo de estudio fue determinar cómo la gestión del desempeño influye en la producción de una empresa. La metodología empleada fue una encuesta a una toma de 250 trabajadores de diferente institución privada del sector manufacturero en Perú, utilizando estadística descriptiva y análisis de correlación en estudiar los datos obtenidos. Los datos arrojados por el análisis de correlación mostraron una correlación positiva significativa ($r=0,75$, $p<0,01$) entre ambas variables.

En otro estudio realizado por Vargas y Linares (2020), en donde su intención ha sido ver si existe un vínculo entre la gestión del personal con la calidad del servicio que ofrecen en una empresa del comercio. Se optó por aplicar un cuestionario a una muestra de 200 trabajadores de diferentes empresas del sector de comercio. Los resultados indicaron que la gestión del talento humano tiene una influencia positiva en la calidad de servicio en el sector de comercio.

Huayhuas et al. (2019) Se realizó con la plena intención de determinar la relación entre la gestión del personal con la satisfacción en unas empresas de turismo. La metodología utilizada consistió en el recojo de datos por medio de encuestas aplicadas a una muestra de 150 trabajadores de diversas empresas turísticas en Perú, y se utilizó el análisis de correlación para identificar su relación. Los resultados obtenidos demostraron que la gestión del capital humano tiene una influencia positiva y significativa en las variables de estudio.

Por otro lado, en un estudio realizado por Cáceres y Pérez (2019) que tuvo como fin determinar la gestión del personal con el desempeño laboral de los trabajadores en una corporación tecnológica. Para ello, se aplicó una encuesta a una muestra de 150 trabajadores de diferentes empresas del sector de tecnología. En concreto, el análisis de correlación mostró una correlación positiva significativa ($r=0,64$, $p<0,01$) entre ambas variables.

Ortiz et al. (2018), en su estudio evaluó la relación entre la capacitación y el desempeño laboral en empresas peruanas del sector de servicios financieros. Para ello, aplicó una encuesta cuyo marco muestral estaba conformado por 200 trabajadores de diferentes empresas del sector financiero en Perú. Los resultados

indicaron que la capacitación tiene una influencia positiva en el desempeño del trabajador.

Asimismo, un estudio realizado por Ramírez y Salazar (2018), cuyo objetivo fue determinar si la planificación estratégica influye en la innovación en este sector. Cuya muestra está constituida por 100 trabajadores. Los resultados indicaron que la planificación estratégica tiene una influencia positiva en la innovación en el sector de servicios financieros peruano. Otro estudio por Rodríguez y Flores (201) que quería evaluar la relación entre la capacitación con el desempeño de los trabajadores en una empresa constructora. Utilizó un enfoque cuantitativo y aplicó una encuesta a 150 trabajadores. Los hallazgos mostraron que la capacitación tiene un impacto positivo significativo en la otra variable, mostrando una correlación positiva de 0,75. Estos hallazgos sugieren que la inversión en la capacitación de los trabajadores puede mejorar significativamente su desempeño y productividad en el sector de la construcción. Además, la capacitación de los trabajadores se considera un elemento clave en la gestión del capital humano en las empresas, ya que puede fomentar su compromiso y lealtad hacia la organización, mejorando a su vez su satisfacción laboral y su rendimiento en el trabajo.

El estudio realizado por Pérez y García (2018) se enfocó en examinar la relación entre la gestión de la diversidad y la innovación en unas empresas de salud. La muestra consistió en 120 trabajadores de diferentes empresas del sector de la salud, y se optó por un estadístico de correlación para ver la relación entre ambas. Estos resultados señalaron que la gestión de la diversidad del personal puede ver influenciada de manera positiva por la innovación. En concreto, se encontró que el 60% de los encuestados indicó que la gestión de la diversidad en su empresa influye de manera positiva en la creatividad y la innovación en el trabajo. Asimismo, el 55% de los encuestados señaló que la gestión de la diversidad fomenta la interacción social y de apoyo entre los trabajadores, lo que a su vez contribuye en innovar dentro de las empresas. Estos resultados sugieren que la gestión de la diversidad puede ser una estrategia efectiva para fomentar la innovación en empresas peruanas del sector de la salud, y que las empresas deben prestar mayor atención a esta dimensión para mejorar su capacidad innovadora y mantener su competitividad en el mercado.

La gestión del talento humano se constituye como la administración estratégica de los recursos humanos de una organización, orientada a maximizar su aporte a cumplir con las metas institucionales. En este sentido, Sánchez (2021) subrayan la importancia de aplicar un enfoque integral, que considere no solo los fines empresariales. Esto implica la implementación de políticas y prácticas que propicien un ambiente de trabajo seguro y saludable, que fomenten el crecimiento personal y que les otorguen un sentido de identidad y pertenencia en la organización. Por su parte, Jackson et al (2020) resaltan la relevancia de emplear un enfoque estratégico, que contemple los objetivos a largo plazo y su impacto en la sociedad. Esto implica la adopción de prácticas y políticas que estimulen la diversidad y la inclusión en la organización, que promuevan la responsabilidad social empresarial y que estén en consonancia con los valores y la perspectiva de la empresa.

Según Díaz (2016), este tipo de gestión se enfoca en la selección, capacitación, evaluación y compensación de los empleados con el fin de mejorar su desempeño y fomentar su compromiso y lealtad hacia la organización. La gestión del capital humano se encuentra íntimamente ligada a la gestión del conocimiento, en tanto que tiene como propósito asegurar la transferencia de habilidades y saberes de los empleados a la empresa, con el fin de preservar una ventaja competitiva en el mercado (2014).

Según Aguilar y Valdés (2019), se direcciona al conjunto de prácticas y estrategias aplicadas por las organizaciones para atraer, retener, desarrollar y motivar a su personal con el fin de alcanzar sus objetivos. Estas prácticas incluyen la forma selectiva, la capacitación y evaluación del desempeño, así como también de la compensación y beneficios, entre otras. Por otro lado, para Zavala y Barrera (2018), determina que es un proceso que permite maximizar el valor del recurso humano de la organización, a través de la implementación de políticas, prácticas y sistemas que aseguren la disponibilidad, desarrollo, retención y uso efectivo del talento.

De acuerdo con Castro y Quiñones (2020), lo configura como un factor fundamental para el logro del éxito organizacional, en tanto que permite la obtención de un equipo de trabajo altamente competente, motivado y comprometido con la consecución de los objetivos institucionales. Según Fernández y Chávez

(2019), se vincula con la gestión de la diversidad, entendida como la administración de las particularidades individuales de los integrantes de la organización, tales como la edad, género, etnia, entre otras, con la finalidad de propiciar un entorno laboral inclusivo y equitativo.

Las dimensiones que se abordarán en el presente estudio son de vital importancia para la gestión del capital humano en una municipalidad tenemos a la selección y el reclutamiento de personal, la formación y el desarrollo de los trabajadores, el establecimiento de objetivos, la compensación y las prestaciones son factores críticos que impactan significativamente su desempeño laboral. La selección adecuada de personal y la capacitación efectiva son fundamentales para que los trabajadores sean capaces de asumir con responsabilidad las expectativas y sobretodo las tareas asignadas. Asimismo, el establecimiento de metas claras y específicas permitirá a los trabajadores tener una dirección clara y concreta para cumplir con sus objetivos, mientras que una compensación y beneficios justos y equitativos pueden motivar a los trabajadores a desempeñarse de manera eficiente y eficaz.

Se encuentra vinculada a múltiples teorías y enfoques que han emergido en el ámbito administrativo y psicológico a lo largo de la historia. En primer lugar, la teoría del capital humano de Becker (1964) destaca la relevancia de apostar en las capacitaciones y entrenamiento del personal para aumentar su productividad y desempeño laboral. Esta teoría se centra en las capacitaciones y entrenamiento del personal como una inversión a largo plazo para la organización, ya que una fuerza laboral altamente capacitada y calificada puede aumentar su productividad y competitividad.

En particular, la teoría de motivación de Herzberg enfatiza la significancia de la satisfacción en el ámbito laboral y la motivación intrínseca de los empleados para lograr un desempeño laboral efectivo (Saeteros y Orbe, 2021). Esta teoría se enfoca en la importancia de factores motivacionales, como el reconocimiento y la responsabilidad, para fomentar un ambiente laboral productivo y satisfactorio.

Además, la teoría del líder transformacional de Bass y Avolio aumenta la relevancia fundamental del líder en la gestión del personal. (Hermosilla, et al., 2016). Esta teoría se enfoca en la capacidad de los líderes para inspirar y motivar a los trabajadores, generando compromiso y un desempeño laboral efectivo.

Finalmente, la teoría del aprendizaje organizacional de Argyris y Schön indica la relevancia de la capacitación y mejoramiento en los trabajadores como un proceso constante y continuo en la organización (Montenegro, 2020). Esta teoría se centra en la relevancia de la capacitación y el aprendizaje como elementos fundamentales para fortalecer la capacidad organizativa que se ajusta frente a los cambios y desafíos del entorno.

En relación con las dimensiones de la gestión del talento humano, se ha señalado que estas están relacionadas con la adquisición, desarrollo y retención de los trabajadores, con el propósito de mejorar el rendimiento y los resultados organizacionales (Maimón, 2021). Dentro de estas dimensiones, se destaca la relevancia de la selección y contratación de personal, la administración del rendimiento, la capacitación y el crecimiento profesional, la compensación y prestaciones, así como la atención al bien corporal, emocional e integradora del personal.

Por otro lado, en cuanto a la selección y reclutamiento de personal, se reconoce que este proceso desempeña un papel fundamental para la organización, ya que permite adquirir talentos que se ajusten a los requerimientos de los puestos vacantes (Tzafrir, 2022). Se enfatiza que este proceso debe ser riguroso y transparente, utilizando herramientas objetivas de evaluación de competencias y habilidades, y considerando la diversidad y la inclusión en la selección del personal.

En relación a la capacitación y desarrollo de los trabajadores, se ha destacado su importancia en el desempeño laboral (González, 2013). Esta dimensión promueve el aprendizaje y crecimiento profesional de los empleados, permitiendo el enriquecimiento de conocimientos y habilidades, donde influye de manera positiva el logro organizacional. Además, es relevante detectar los requerimientos de formación y crecimiento profesional del personal para ofrecer programas adaptados a sus necesidades y a los objetivos de la organización (Romero, 2017).

Respecto al establecimiento de metas, estudios como el de Locke y Latham (2002) señalan que establecer metas claras y desafiantes puede mejorar significativamente el desempeño laboral. Estas metas se convierten en una fuente de motivación y compromiso para los trabajadores. Además, Krasnova y Chalakova

(2017) enfatizan que las metas necesariamente tienen que ser medibles y alcanzables, lo que contribuye a su efectividad.

En relación a la compensación y los beneficios, se ha destacado la importancia de ofrecer un paquete competitivo para atraer y retener al personal con alto potencial (Milkovich y Newman). Asimismo, los programas de beneficios pueden ser una herramienta efectiva para motivar y fidelizar a los empleados, ya que contribuyen a su bienestar y satisfacción en el trabajo (Rothwell y Kazanas, citados por Madero y Rodríguez, 2018).

En cuanto a la definición de calidad del servicio, diferentes autores han abordado este tema en la literatura especializada. Parasuraman, Zeithaml y Berry definen este constructo como "una evaluación global o actitud hacia la excelencia general del servicio", lo cual implica una evaluación que realiza el cliente sobre la calidad del servicio recibido. Por otro lado, Gronroos concibe este concepto como "la percepción del cliente del resultado de su interacción con la empresa", haciendo énfasis en cómo el cliente percibe el servicio proporcionado.

Por otro lado, Caruana y Ewing proponen una definición de este concepto se centra en la experiencia del cliente. Según estos autores, se refiere a "la evaluación subjetiva que realiza el cliente sobre la experiencia total de servicio, incluyendo aspectos cognitivos, emocionales y conductuales". En otras palabras, esta definición se enfoca en cómo los clientes perciben y experimentan el servicio en su conjunto.

En el contexto de una municipalidad, se refiere a la evaluación subjetiva que realizan los ciudadanos sobre la excelencia y la eficacia de los servicios públicos ofrecidos. Esta evaluación se basa en la comparación sobre las expectativas y que se percibe en función al uso de los servicios por parte de los usuarios. Este concepto se constituye un factor crítico para la satisfacción del usuario y asimismo en la reputación de la institución que proporciona los servicios

En el contexto de las municipalidades distritales iqueñas, se pueden identificar diversas normativas y políticas que tienen relación directa con esta área. Por ejemplo, la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil, establece los lineamientos para la gestión del talento humano en el sector público, incluyendo las municipalidades.

Esta ley busca promover la meritocracia, la transparencia y la eficiencia en la selección, contratación, evaluación y desarrollo del personal.

Asimismo, el Plan Estratégico Institucional (PEI) de cada municipalidad distrital suele incluir metas y estrategias específicas relacionadas con la gestión del talento humano. En este sentido, se pueden encontrar políticas y directrices que buscan promover el reclutamiento y selección de personal calificado. Otra normativa relevante es la Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, que busca garantizar una gestión eficiente y transparente del talento humano en el ámbito público, incluyendo la promoción de la profesionalización del mejoramiento de cualidades del trabajador municipal.

La calidad de servicio ha sido objeto de estudio en diversas áreas del conocimiento, lo que ha dado lugar al desarrollo de múltiples teorías relacionadas con esta variable. Se destaca la Teoría del Comportamiento Planificado de Ajzen, considerada que se relaciona con la conducta del personal en la toma de sus decisiones. Esta teoría se enfoca en explicar parámetros conductuales como los aspectos, normas y control que se percibe en el comportamiento humano en el contexto de los servicios. (Regalado, et al., 2017)

Otra teoría relevante es la Teoría del Servicio-Dominant Logic (SDL) propuesta por Vargo y Lusch (2004). Esta teoría sostiene que el valor se crea a través de la interacción entre el abastecedor de atención y el cliente, destacando la importancia de la co-creación de valor y la personalización de atención para lograr el agrado del cliente.

La Teoría de la Expectativa de Disconformidad (EDT) propuesta por Oliver sostiene que la evaluación de la calidad de atención por parte de los clientes está influenciada por sus expectativas previas y su experiencia real. Según esta teoría, la satisfacción del cliente se logra cuando la experiencia real supera las expectativas previas, mientras que la insatisfacción surge cuando la experiencia real es inferior a las expectativas previas. Ambas teorías son relevantes en el ámbito de lo bueno de la atención y su influencia en el agrado del cliente. La Teoría del Servicio-Dominant Logic resalta la importancia de la co-creación de valor y la personalización del servicio en la generación de una experiencia satisfactoria para el cliente. Por otro lado, la Teoría de la Expectativa de Disconformidad enfatiza la necesidad de gestionar adecuadamente las expectativas de los clientes para

superarlas y generar una experiencia positiva. Estas teorías proporcionan herramientas y enfoques para la gestión efectiva de la calidad de atención y el agrado del cliente, lo cual puede tener un impacto significativo en la reputación y el éxito del conjunto organizacional.

En cuanto a las dimensiones de la calidad del servicio en una municipalidad, se pueden identificar varios aspectos relevantes. En primer lugar, se encuentra la dimensión de la accesibilidad, la cual se enfoca en la facilidad con la que los ciudadanos poseen el privilegio de tener servicios proporcionados por la institución. Según Parasuraman, la accesibilidad se configura como una dimensión fundamental, ya que la facilidad de acceso a los servicios incide directamente en lo que los usuarios perciben sobre la calidad de los mismos.

Otra dimensión importante es la fiabilidad, que se refiere a la capacidad para brindar servicios de forma constante y segura. La fiabilidad es considerada como la dimensión más crucial en cuanto a la calidad del servicio, ya que los clientes esperan que los servicios sean entregados de manera fiable y sin contratiempos. Por su parte, la capacidad de respuesta se enfoca en la velocidad y eficacia con la que la municipalidad atiende las necesidades y peticiones de los ciudadanos. Es crucial satisfacer lo que necesitan los clientes de forma oportuna, quienes consideran la buena respuesta como una dimensión esencial de la calidad de atención. Estas dimensiones son relevantes para evaluar y mejorar este parámetro en una municipalidad, y deben ser consideradas en la gestión del personal para garantizar un servicio eficiente y satisfactorio para los ciudadanos.

La empatía se considera como la cuarta dimensión relevante para medir la calidad del servicio en una municipalidad. Esta dimensión hace referencia a la capacidad del municipio para comprender las necesidades de la ciudadanía y ofrecer un servicio personalizado y adaptado a cada individuo. La empatía resulta crucial en evaluar la calidad de atención, ya que permite establecer una conexión emocional con los clientes y, por lo tanto, aumentar su satisfacción (Rojas, et al., 2017).

Por otro lado, la tangibilidad representa la quinta y última dimensión a considerar. Esta dimensión se refiere a la percepción que tienen los clientes sobre el aspecto físico de la estructura, determinados equipos y algunos materiales utilizados por la municipalidad en la prestación de servicios. La tangibilidad

constituye una de las dimensiones clave que influyen en la percepción de la calidad de atención, ya que los clientes suelen valorar la apariencia física como una señal de la calidad del servicio ofrecido. En las teorías relacionadas con la variable en cuestión, se encuentra la teoría de la Motivación. Según esta teoría, el rendimiento laboral de los trabajadores se ve influenciado por su nivel de motivación. La motivación puede ser intrínseca, es decir, surgir del interés personal en la tarea, o extrínseca, es decir, estar relacionada con incentivos externos como el salario o la promoción. Cuando un trabajador está motivado, se observa un mayor compromiso y dedicación hacia su trabajo.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo de investigación

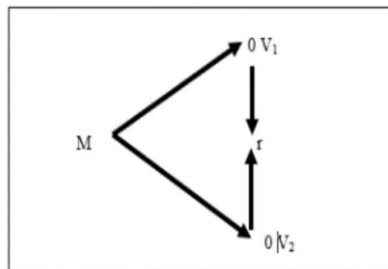
3.1.1. Tipo de investigación

De acuerdo a las investigaciones de Sánchez (2019), se enmarcó dentro del paradigma positivista. Este paradigma, se fundamenta en la premisa de que el conocimiento auténtico se deriva de la experiencia sensorial y se obtiene a través de la observación y la experimentación. En este contexto, el positivismo busca explicar los fenómenos mediante leyes generales y universales, centrándose en la objetividad y la medición precisa. De acuerdo con esta perspectiva, se empleó una metodología cuantitativa en este estudio. Esta metodología conlleva la recolección de información cuantitativa y el uso de herramientas estadísticas para examinar las variables en cuestión. Al categorizar la variable de estudio, fue posible evaluar diferentes dimensiones e indicadores relacionados con la gestión municipal. Este enfoque cuantitativo permitió realizar un análisis sistemático e inferencias basadas en los datos recopilados. Además, se consideró fundamental presentar visualmente los hallazgos a través del uso de tablas, gráficos y diagramas, ya que esta forma de visualización facilita la interpretación de los datos y contribuye a la generación de conclusiones sólidas y coherentes.

Este estudio se llevó a cabo dentro del ámbito de la investigación aplicada, con el objetivo de encontrar soluciones prácticas a los desafíos tanto sociales como organizacionales. Según Concytec (2018), la investigación aplicada tiene como finalidad la implementación práctica del conocimiento científico en situaciones reales. En términos del método utilizado, se empleó el enfoque hipotético-deductivo para el recopilado y análisis de datos estadísticos, en concordancia con las hipótesis planteadas en el estudio (Andrade et al, 2018). Además, se adoptó un enfoque correlacional para evaluar las relaciones entre los constructos de estudio y cerciorarse las posibilidad establecidas.

3.1.2. Diseño de investigación

Fue definido como no exploratorio, ya que no se intervino en la manipulación de las variables recolectadas (Arias, 2018). Además, se adoptó un enfoque transversal, debido a que el estudio fue en un solo momento. Sin embargo, también se consideró un estudio prospectivo en términos de Marroquín (2019), ya que se realizó un análisis a largo plazo con el fin de identificar nuevas estrategias para solucionar problemas emergentes. El estudio se estructura de siguiente gráfico:



Fuente: Hernández y Mendoza. (2018)

M: Muestra (personal administrativo)

V₁: Gestión del talento humano

V₂: Calidad de servicio

r: relación de ambas variables

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión del capital humano

Definición conceptual: Se refiere a un conjunto de prácticas y procesos diseñados para optimizar el rendimiento y el bienestar de los trabajadores de una organización. (Noe, 2019)

Definición operacional: Se entendió como el proceso de atraer (Provisión), organizar (Organización), conservar (Mantenimiento) y desarrollar (Desarrollo) al personal, para asegurar el funcionamiento eficiente de la organización y la calidad del servicio ofrecido.

Indicadores: En la dimensión de Provisión de Personal, los indicadores que se utilizaron fueron las estrategias de reclutamiento empleadas, la competencia de los empleados contratados, la transparencia en los procesos de selección, la

diversidad en la contratación y las oportunidades de crecimiento ofrecidas. Esto permitió evaluar la efectividad y equidad en la adquisición de nuevo personal. En la dimensión de conjunto de las cualidades humanísticas, se analizó el ambiente de lugar de labor, el conocimiento claro de las funciones para cada puesto, la evaluación de puestos de trabajo, las evaluaciones periódicas de desempeño y la búsqueda de un equilibrio entre la vida laboral y personal. Estos indicadores ayudaron a medir cómo la organización estructuraba y gestionaba su capital humano. Con respecto a la dimensión de Mantenimiento del Talento Humano, los indicadores incluyeron la justicia en la remuneración, la calidad de vida laboral, la salud de las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo, el reconocimiento laboral y la seguridad laboral. Estos aspectos fueron fundamentales para entender cómo se retenía al personal y cómo se promovía su satisfacción y compromiso. Finalmente, en la medida del proceso de las cualidades humanísticas, los indicadores fueron la frecuencia de las capacitaciones, la promoción de la ética laboral, la retroalimentación y corrección seguida, el desarrollo de cualidades y el bienestar emocional de los empleados. Estos indicadores evaluaron la efectividad de los esfuerzos de la organización por desarrollar y cultivar a su personal a lo largo del tiempo.

Escala de medición: Será medida a través de la escala ordinal

Variable 2: Calidad de servicio

Definición conceptual: La calidad de servicio se refiere a la capacidad de satisfacer la necesidad y la visión de los usuarios o clientes, a través de la entrega de servicios eficientes, efectivos y con valor agregado, que se traduzca en una experiencia satisfactoria y fidelización del cliente. (Rojas, et al. 2020)

Definición operacional: Será examinada a través de diversos aspectos. El primero de ellos, los "Servicios Públicos de Promoción Económica y Seguridad", implica analizar la eficiencia de las iniciativas de desarrollo económico y seguridad en la localidad, valorando la percepción ciudadana acerca de estos servicios.

La siguiente área, el "Servicio de Registro Civil", se enfocará en determinar la efectividad y prontitud de los trámites de registro. El nivel de satisfacción de los usuarios, junto con la disponibilidad y accesibilidad de estos servicios para la

población, también será considerado. Con respecto al "Servicio Público de Salud y Medio Ambiente", se evaluará la habilidad de la municipalidad para afrontar los retos de salud y medioambiente que enfrenta la comunidad. Esto incluirá la percepción de los usuarios sobre la efectividad y accesibilidad de estos servicios.

Indicadores: En lo que respecta a la primera dimensión, los indicadores que se emplearán para evaluar la calidad del servicio incluyen mejoras en la seguridad, la colaboración con la Policía, la promoción y conservación del turismo, la administración comercial y la emisión de autorizaciones económicas. Estos indicadores ofrecerán una perspectiva sobre cómo se están manejando estas áreas y el impacto en la calidad de atención que se ofrece a la comunidad. En relación a la segunda dimensión, los indicadores a utilizar abarcan el registro de nacimientos, la expedición rápida de actas de nacimiento, la facilitación de matrimonios, la expedición rápida de certificados de matrimonio, el apoyo en caso de pérdidas y la expedición rápida de certificados de defunción. Estos indicadores proporcionarán información valiosa sobre la eficiencia y efectividad del servicio de registro civil. En cuanto a la tercera dimensión, los indicadores a considerar incluyen el control de salud en los establecimientos, el mantenimiento de áreas verdes, la conservación de la ciudad, la eficiencia del servicio de limpieza y la equidad en la limpieza pública. Estos indicadores proporcionarán una medida de la eficacia y eficiencia de los servicios de salud y medio ambiente proporcionados por la municipalidad.

Escala de medición: Fue de escala ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Según la definición proporcionada por García (2018), la población objeto de estudio se refiere al grupo de individuos o personas que comparten peculiaridades similares y que son sujetos de análisis en una investigación. En el contexto del presente estudio, la población objeto de estudio correspondió a los trabajadores de la municipalidad distrital de Ica durante el año 2023, en relación a su gestión del personal con la calidad de servicio.

- Los criterios de inclusión para incluir a los participantes en la presente investigación fueron los siguientes: trabajadores activos de la municipalidad distrital de Ica en el año 2023, que ocuparon cargos relacionados con la gestión del capital humano o la prestación de servicios a la comunidad.
- Los criterios de exclusión serán los siguientes: trabajadores que se encontraron en licencia médica, en período de vacaciones o ausentes por cualquier otro motivo, y aquellos que no desearon participar voluntariamente en la investigación. También se excluyeron aquellos trabajadores que hayan sido despedidos o renunciado a la organización antes de la recolección de datos.

3.3.2. Muestra

En este estudio, estuvo constituida por 55 trabajadores, siguiendo los criterios de inclusión y exclusión previamente definidos. Según Hernández, Fernández y Baptista (2018), este parámetro es un subconjunto que se selecciona para ser objeto de estudio en una investigación. El tamaño de la muestra es importante para obtener resultados significativos y representativos de la población total, y debe ser calculado de manera adecuada para evitar sesgos o errores de muestreo. En este caso, se consideró que el tamaño de muestra de 55 trabajadores fue suficiente para obtener resultados relevantes y precisos.

3.3.3. Muestreo

Según Pérez (2021), este constructo se constituye como el procedimiento donde se agarra una muestra representativa de un conjunto con el propósito de realizar inferencias sobre ella. El tipo es por conveniencia, se constituye una técnica de muestreo no probabilístico en donde se seleccionó a los participantes en base a su accesibilidad y disponibilidad, en lugar de seleccionarlos al azar o siguiendo otro criterio establecido. Esta técnica es comúnmente utilizada en estudios exploratorios y piloto, en los cuales se busca obtener información preliminar para futuras investigaciones.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Se emplearon diversas técnicas para adjuntar información y abordar el problema de investigación. Según Sandoval (2017), estas técnicas se utilizaron como herramientas para recabar datos e información relevante. En este sentido, se aplicó una encuesta adaptada a las dimensiones e indicadores predefinidos para evaluar la vinculación entre la gestión del personal y la calidad del servicio.

Instrumento: Además, se utilizaron instrumentos diseñados específicamente para recopilar datos precisos y confiables. Según Martínez (2017), estos instrumentos se diseñaron como herramientas para recolectar datos y evidencias pertinentes para la investigación. En este caso, se elaboró un cuestionario que incluyó indicadores específicos para cada dimensión, utilizando la escala de Likert para medir las respuestas obtenidas y realizar el correspondiente análisis estadístico.

3.5. Procedimientos

Durante la fase del recojo de datos, se emplearon distintos métodos que permitieron adquirir información precisa y pertinente para examinar la conexión entre las variables. Lo recopilado se trasladó a un software de datos y, en una etapa posterior, fue procesada con el uso de herramientas como Microsoft Office Excel y SPSS versión 25 para llevar a cabo el correspondiente análisis estadístico.

Este proceso ayudó a determinar la conexión entre una gestión efectiva del personal y el nivel de servicio en el Gobierno Distrital de Ica. Para la primera variable, se utilizó un cuestionario con 20 preguntas, repartidas en cuatro

categorías: reclutamiento de personal (5 preguntas), estructuración del personal (5 preguntas), retención del personal (5 preguntas) y crecimiento del personal (5 preguntas). Para la segunda variable, se contemplaron tres categorías, que se representaron con 17 preguntas: los servicios públicos para la promoción económica y seguridad (6 preguntas), el servicio de registro civil (6 preguntas), y los servicios públicos sanitarios y de ambiente (5 preguntas).

Validez: La validez, que se puede entender como cuán precisamente un instrumento de medición puede verificar las variables que se están investigando (según Hernández et al., 2018), fue aplicada en este estudio mediante la revisión de un documento por parte de tres expertos en el campo (ver Anexo 3).

Tabla 1
Expertos validadores de contenido

Experto	Nombre y apellido	Grado	Aplicable
1	Condori Sotomayor, Luis Paul	Magister	Aplicable
2	Huayanca Hernández de Uribe Mirian Elizabet	Magister	Aplicable
3	Irving Josué Valle Miranda	Magister	Aplicable

Nota. Elaboración propia con datos corroborados por a SUNEDU

Confiabilidad: Se direcciona al grado en que dicho instrumento proporciona respuestas concisas y estables dentro de un mismo grupo u objeto de estudio (Martínez, 2018). En ese sentido, para evaluar la seguridad de la herramienta de medición, se realizó una prueba de muestra rápida con la participación de 12 trabajadores, utilizando la fórmula de Alpha de Cronbach. La prueba piloto permitió determinar la consistencia interna de las preguntas y garantizar la confiabilidad de los datos.

Con el propósito de evaluar su consistencia interna, se realizó un estudio piloto en el cual contribuyeron 12 trabajadores. Se utilizó la reconocida técnica del coeficiente Alpha de Cronbach para calcular la correlación promedio entre todos los

ítems del instrumento. Este cálculo proporcionó un valor que reflejó la consistencia interna del instrumento. Cuanto más cercano sea este valor a 1, mayor será la consistencia interna, lo que asegura la confiabilidad de las respuestas obtenidas. Al utilizar la fórmula de Alpha de Cronbach, se obtuvo un indicador confiable de la confiabilidad y consistencia de las respuestas proporcionadas por los trabajadores, lo que garantizó la obtención de resultados sólidos y confiables en el estudio realizado.

3.6. Métodos de análisis de datos

Se establecieron dos criterios para el análisis de los datos estadísticos en el estudio realizado: estadísticos descriptivos e inferenciales. Se dio uso a un software estadístico SPSS V. 25 para el procesamiento de los datos por medio de tablas, que previamente se codificaron y tabularon, incluyendo su recuento, selección, clasificación y ordenación. Los estadísticos descriptivos generaron tablas de frecuencia y gráficos con el propósito de cumplir con los objetivos descriptivos del estudio. Por otro lado, los estadísticos inferenciales se emplearon para abordar los objetivos de correlación y comprobar las hipótesis planteadas. Se realizó una prueba de normalidad para determinar qué prueba utilizar, ya sea la prueba de Pearson o Spearman.

3.7. Aspectos éticos

En este estudio, se tomaron en consideración los distintos principios éticos y normas necesarios para proteger los datos de los participantes que actuaron como sujetos de estudio (López, 2022). Se siguieron los principios éticos establecidos por la institución académica para garantizar la confidencialidad de los datos recogidos y su uso exclusivo con fines de investigación. Además, se aplicó el principio de originalidad y se utilizaron herramientas de detección de plagio, siguiendo las pautas APA establecidas por la institución. A los participantes se les brindó una explicación precisa y detallada acerca de los propósitos de la investigación, los procesos involucrados y los posibles riesgos y beneficios asociados. Se obtuvo el consentimiento informado de los participantes, garantizando su libertad para retirarse del estudio en el momento que desee sin sufrir consecuencias negativas.

IV. RESULTADOS

4.1. Estadística descriptiva

Tabla 2.

Distribución de frecuencias y porcentajes de las variables de estudio

Nivel	Gestión del Talento Humano (V1)		D1		D2		D3		D4	
	f	%	f	%	f	%	f	%	F	%
Deficiente	7	13%	13	24%	9	16%	12	22%	13	24%
Regular	45	82%	37	67%	38	69%	36	65%	35	64%
Eficiente	3	5%	5	9%	8	15%	7	13%	7	13%
Total	55	100%	55	100%	55	100%	55	100%	55	100%

Nota. Elaboración propia con extracción de datos del Software SPSS V. 27

En la primera variable (V1), se observa que un 82% considera que la gestión del talento humano es Regular. Esto refleja la percepción de que, aunque existen procesos funcionales en la gestión del personal, hay un gran espacio para mejoras. Un 13% la ve como deficiente, sugiriendo que algunos aspectos de la gestión del personal pueden no estar funcionando bien. Solo un 5% considera que la gestión del talento humano es eficiente, mostrando la necesidad de esfuerzos continuos para optimizar esta área.

En la Provisión de Personal (D1), un 67% considera que el rendimiento es regular. Esto indica que hay aspectos funcionales en la provisión de personal, pero aún hay lugar para mejoras. Un 24% califica la provisión de personal como deficiente, lo que destaca un área que requiere una atención particular. Mientras tanto, un 9% ve la provisión de personal como eficiente, dejando claro que solo una parte reducida de la proporción de los encuestados percibe un alto nivel de eficacia en esta área.

En cuanto a la Organización del Talento Humano (D2), un 69% califica esta dimensión como regular. Esto sugiere que hay una percepción de un rendimiento moderado en cuanto a la organización y estructuración del personal. Aun así, un 16% ve este aspecto como deficiente, resaltando un área de mejora. Por otro lado,

un 15% califica la organización del talento humano como eficiente, lo que indica una percepción de rendimiento decente en esta área.

Con respecto al Mantenimiento del Talento Humano (D3), el 65% considera que este aspecto es regular. Esto indica que existe una percepción de un desempeño moderado en el mantenimiento y la motivación del personal. Sin embargo, un 22% lo ve como deficiente, destacando la necesidad de revisar y ajustar las políticas de retención y motivación. Solo un 13% considera que el mantenimiento del talento humano es eficiente, mostrando un área con potencial de mejora.

Finalmente, en el Desarrollo del Talento Humano (D4), un 64% de los encuestados ve este aspecto como regular, sugiriendo que la municipalidad puede hacer más en términos de capacitación y desarrollo de personal. Un 24% de los encuestados califica el desarrollo del talento humano como deficiente, lo que resalta la necesidad de reflexionar sobre las oportunidades y programas de desarrollo que se ofrecen. Un 13% califica este aspecto como eficiente, señalando que algunos encuestados reconocen los esfuerzos de la municipalidad en esta área.

Tabla 3*Frecuencias y porcentajes de la variable calidad de servicio y sus dimensiones*

Nivel	Calidad de servicio (V2)		D1		D2		D3	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Baja	6	11%	16	29%	12	22%	13	24%
Media	35	64%	35	64%	39	71%	37	67%
Alta	14	25%	4	7%	4	7%	5	9%
Total	55	100%	55	100%	55	100%	55	100%

Nota. Elaboración propia con extracción de datos del Software SPSS V. 27

La calidad de servicio (V2) se percibe de manera moderada, con un 64% la califican como Media. Sin embargo, un 11% percibe la calidad de servicio como Baja, lo que indica que es necesario una mayor atención a las atenciones del servicio dado al cliente. Al mismo tiempo, un 25% califica la calidad de servicio como Alta, lo que muestra que hay aspectos del servicio que se están manejando bien. Sin embargo, esto también resalta el potencial para aumentar la satisfacción del ciudadano a través de mejoras continuas.

En la primera dimensión (D1), se observa que el 64% califica la calidad de servicio como Media. Esto sugiere que, aunque existen aspectos funcionales en estos servicios, todavía hay espacio para mejoras. Un 29% percibe la calidad de servicio como Baja, lo que señala áreas en las que se necesitan mejoras urgentes. Solo un 7% considera que la calidad de servicio es Alta, lo que indica que aún hay trabajo por hacer para mejorar la percepción general de estos servicios.

En cuanto a segunda dimensión (D2), un 71% considera que la calidad de servicio es Media. Esto refleja una percepción de un rendimiento moderado en este servicio, con la necesidad de mejoras continuas. Un 22% de los encuestados califica la calidad de servicio en el servicio de registro civil como Baja, lo que indica que se requiere una mayor atención en este área. Mientras tanto, solo el 7% s considera que es alta, lo que sugiere la necesidad de esfuerzos para mejorar la satisfacción general.

En relación con el ultima dimensión (D3), un 67% ve la calidad de servicio como media. Esto refleja una percepción de rendimiento moderado, pero aún deja margen para mejoras. Un 24% percibe la calidad de servicio como baja, lo que pone de relieve la importancia de una mayor atención y mejoras en esta área. Solo un 9% califica la calidad de servicio como alta, lo que destaca el potencial para elevar la percepción general de estos servicios.

Tabla 4.

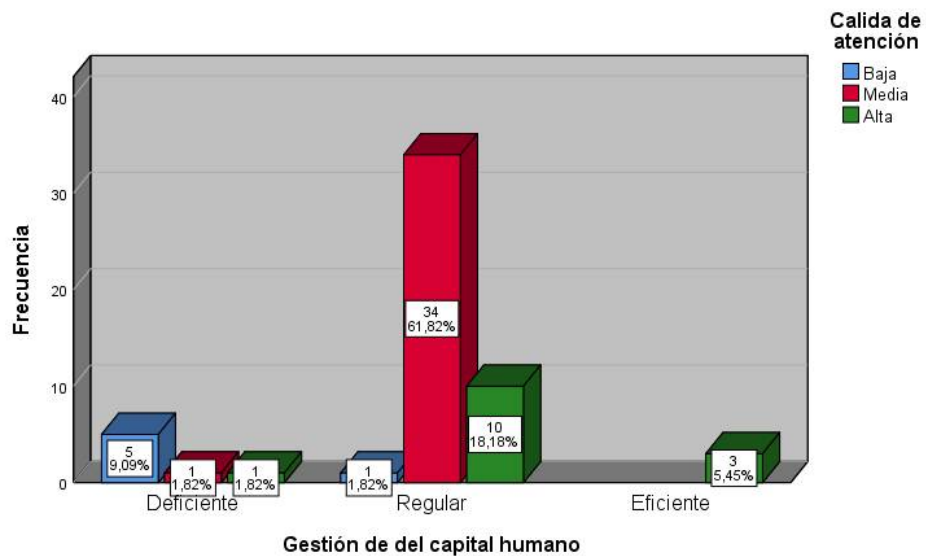
Resultados descriptivos de la gestión de talento humano y calidad de servicio

			Calidad de atención			Total
			Baja	Media	Alta	
Gestión de del capital humano	Deficiente	f	5	1	1	7
		%	9,1%	1,8%	1,8%	12,7%
	Regular	f	1	34	10	45
		%	1,8%	61,8%	18,2%	81,8%
	Eficiente	f	0	0	3	3
		%	0,0%	0,0%	5,5%	5,5%
Total		f	6	35	14	55
		%	10,9%	63,6%	25,5%	100,0%

Nota. Elaboración propia con extracción de datos del Software SPSS V. 27

Figura 1.

Distribución de frecuencias y porcentajes de gestión de talento humano y calidad de servicio



Para la Gestión del Capital Humano percibida como Deficiente, el 9,1% de los encuestados también calificó la Calidad de Atención como Baja. Esto sugiere que la mala gestión del capital humano puede estar afectando negativamente la calidad de los servicios que ofrece la municipalidad. Solo el 1,8% de los encuestados calificó la Calidad de Atención como Media o Alta, a pesar de percibir la Gestión del Capital Humano como Deficiente. Esto puede indicar una desconexión entre estas dos áreas en la percepción de algunos encuestados.

En los casos en que se percibió una Gestión del Capital Humano Regular, la gran mayoría (61,8%) calificó la Calidad de Atención como Media. Esto puede sugerir que una gestión regular del capital humano puede no ser suficiente para garantizar una alta calidad de atención. Sin embargo, el 18,2% calificó la Calidad de Atención como Alta, lo que indica que algunos encuestados pueden estar satisfechos con los servicios municipales a pesar de una gestión del capital humano regular.

Finalmente, para aquellos que percibieron la Gestión del Capital Humano como Eficiente, todos calificaron la Calidad de Atención como Alta. Aunque esta es una pequeña fracción de la muestra (5,5%), sugiere que la eficiencia en la gestión del personal puede tener un impacto directo y positivo en la percepción de la calidad de atención.

4.2. Estadístico inferencial:

Previo a la confrontación de las hipótesis, se llevó a cabo el estadístico de Kolmogorov, dado que contábamos con un marco muestral superior a 50. Como resultado, se consiguió una distribución no paramétrica para ambas variables, con un valor de 0.00.(Ver anexo 4)

Contrastación Hipótesis general

H₀: No existe una relación significativa entre la gestión del capital humano y la calidad de servicio en la municipalidad, en el año 2023.

H₁ = Existe una relación significativa entre la gestión del capital humano y la calidad de servicio en la municipalidad, en el año 2023.

Las reglas de decisión.

- Si el p-valor es menor o igual que α , entonces se rechaza la H₀
- Si el p-valor es mayor que α , entonces no se rechaza la H₀

Tabla 5.

Prueba de la correlación de Spearman para las variables de estudio

		Gestión de del capital humano	Calidad de servicio
Gestión de del capital humano	Correl. de Pearson	1	,535**
	Sig.		,000
	N	55	55

Nota. Elaboración propia con extracción de datos del Software SPSS V. 27

Conclusión: El hallazgo emergente de la investigación muestra un vínculo estadísticamente significativo y moderado entre la Dirección del Talento Humano y la Calidad de Atención en los trabajadores ($Rho = 0.535^{**}$). Con un valor de $p = 0.000$, que es menor que el estándar de significación de 0.05, este resultado nos lleva a descartar la hipótesis nula (H₀) y aceptar la hipótesis de investigación (H₁). Esto confirma una correlación moderada y positiva entre las variables. Reflejado en términos prácticos, este resultado insinúa que las iniciativas para mejorar la

dirección del talento humano pueden ejercer un efecto positivo en la calidad de atención que la municipalidad proporciona. Este nexo moderado entre ambas variables podría servir como fundamento para políticas y estrategias con el objetivo de mejorar simultáneamente ambos aspectos. No obstante, se debe subrayar que, dado que la correlación es de carácter moderado, se debe considerar la posibilidad de otros parámetros podrían influir en la calidad de servicio y que no han sido incorporados en este análisis. Estos constituyen áreas de interés para futuras exploraciones investigativas.

Contrastación Hipótesis específicas

Tabla 6.
Correlación de las dimensiones de la gestión del capital humano con la calidad de servicio

		Calidad de servicio	
Gestión de del capital humano	D1. Provisión personal	Rho de S.	0.386**
		Sig.	0.004
		N	55
	D2. Organización del talento humano	Rho de S.	0.396**
		Sig.	0,003
		N	55
	D3. Mantenimiento del talento humano	Rho de S.	0.509**
		Sig.	0,000
		N	55
	D4. Desarrollo del talento humano	Rho de S.	0.456**
		Sig.	0,000
		N	55

Nota. Elaboración propia con extracción de datos del Software SPSS V. 27

H.E. 1

H₀: No existe relación

H₁ = Existe relación

Las reglas de decisión.

- Si el p-valor es menor o igual que α , entonces se rechaza la H₀
- Si el p-valor es mayor que α , entonces no se rechaza la H₀

La investigación ha desvelado un vínculo de carácter levemente positivo (Rho = 0.386, $p < 0.05$) entre la contribución personal y la calidad del servicio prestado. Aunque este vínculo pueda parecer moderado, su existencia es indiscutible e insinúa que la contribución personal ejerce una influencia sustancial, aunque medida, sobre la excelencia en el servicio. Este hallazgo preliminar suscita un interés investigativo para explorar cómo potenciar la contribución personal podría desencadenar un aumento en la excelencia del servicio.

H.E. 2

H₀: No existe relación

H₁ = Existe relación

Las reglas de decisión.

- Si el p-valor es menor o igual que α , entonces se rechaza la H₀
- Si el p-valor es mayor que α , entonces no se rechaza la H₀

La gestión del recurso humano también ha sido objeto de estudio, detectándose una correlación tenuemente positiva (Rho = 0.396, $p < 0.05$) con la calidad del servicio. Esta relación, aunque modesta, tiene implicancias significativas. Resalta que cualquier acción encaminada a optimizar la gestión del recurso humano en el contexto municipal podría tener un efecto medido, pero innegable, en el realce de la calidad del servicio.

H.E. 3

H₀: No existe relación

H₁ = Existe relación

Las reglas de decisión.

- Si el p-valor es menor o igual que α , entonces se rechaza la H₀
- Si el p-valor es mayor que α , entonces no se rechaza la H₀

Con respecto a la retención del recurso humano, se ha identificado un vínculo positivo y de grado medio ($Rho = 0.509$, $p < 0.05$) con la calidad del servicio. Esta relación más fuerte insinúa que estrategias eficientes de retención del recurso humano podrían tener un impacto más marcado en el nivel de servicio proporcionado. Esta observación insta a una mayor exploración en esta área para entender plenamente su impacto en la calidad del servicio.

H. E. 4

H_0 : No existe relación

H_1 = Existe relación

Las reglas de decisión.

- Si el p-valor es menor o igual que α , entonces se rechaza la H_0
- Si el p-valor es mayor que α , entonces no se rechaza la H_0

Finalmente, en relación a la capacitación y desarrollo del recurso humano, se ha observado una correlación positiva y de magnitud moderada ($Rho = 0.456$, $p < 0.05$) con la calidad del servicio. Este hallazgo implica que las iniciativas orientadas a cultivar el recurso humano dentro del contexto municipal podrían resultar en mejoras significativas en la calidad del servicio. Esto apunta a la necesidad de más estudios centrados en entender y potenciar este aspecto.

V. DISCUSIÓN

El estudio presente se orientó hacia relación determinar entre el capital humano y la calidad de servicio. Estos descubrimientos corroboran la hipótesis alternativa que postula una interrelación positiva y moderada entre ambos factores en el municipio evaluado. Es decir, una gestión eficiente de los recursos humanos puede influir favorablemente en la optimización del nivel de servicio. Cuando se ponen en perspectiva con estudios anteriores, se detectan paralelismos en diferentes contextos internacionales. Los descubrimientos actuales encuentran eco en los resultados obtenidos por Lee y Chang (2019), quienes también identificaron una relación positiva ponen de manifiesto la importancia fundamental que la gestión de los recursos humanos posee para estimular el compromiso y perfeccionar la calidad del servicio en el ámbito público. Por lo que una buena administración del talento no solo puede impactar en la satisfacción del empleado, sino que también puede generar un servicio más efectivo y eficiente, lo que conduce a una mayor satisfacción del cliente. En nuestro caso, estos hallazgos respaldan la importancia de invertir en una gestión eficaz del talento humano dentro de la administración pública. Aunque los contextos pueden variar, las implicaciones subyacentes permanecen consistentes. En la investigación de García y Rodríguez (2019), se evidenció una interrelación positiva y considerable en su estudio ya que señala la universalidad del impacto que una adecuada gestión del talento humano puede tener, tanto en el sector privado como en el público, conduciendo a mejoras en la productividad y la excelencia en el servicio. Esto sugiere que estrategias similares podrían ser igual de efectivas en el sector público, apoyando la noción de que el talento humano, y cómo se gestiona, es un factor crucial para el éxito de cualquier organización, sin importar el sector al que pertenezca. En el trabajo de Smith y Jones (2018), se destacó la importancia de un proceso riguroso de selección y reclutamiento en el sector público. Si bien nuestros resultados se centran en una municipalidad distrital específica, también encontramos una correlación entre la gestión del personal y la otra variable. Estos hallazgos respaldan la noción de que un enfoque cuidadoso en la selección y reclutamiento del personal puede contribuir a mejorar la calidad de servicio. Por último, en el estudio de Johnson y Kim (2017), se encontró una asociación positiva y significativa entre la capacitación y desarrollo

de los empleados. Estos resultados sugieren que invertir en la capacitación y desarrollo del personal tienen un impacto en la calidad de servicio en ambos sectores. Estos hallazgos respaldan y se alinean con teorías relevantes en el campo de la administración y la psicología. La teoría del capital humano de Becker quien, destaca el desarrollo del personal para incrementar su productividad y competitividad. La teoría de motivación de Herzberg resalta la importancia de la satisfacción laboral para lograr un desempeño efectivo. Asimismo, la teoría del liderazgo de Bass y Avolio enfatiza el impacto del liderazgo inspirador en la gestión del personal. A pesar de estos hallazgos positivos, es importante reconocer que existen otros factores que pueden impactar en la calidad de atención y que no se han abordado en este estudio.

En respuesta a la primera hipótesis específica. Se respalda la idea que la provisión del personal es importante en la calidad del servicio. En ese sentido, el estudio de Wang y Chen (2016) encontró una correlación positiva entre la compensación y beneficios con el desempeño del personal, lo cual sugiere que factores relacionados con la provisión del personal, como la compensación, pueden influir en la calidad del servicio. De manera semejante, el estudio de Alarcón y Villanueva (2020) encontró una correlación positiva entre la gestión del desempeño y la productividad en empresas del sector manufacturero en Perú, lo cual indica la importancia de una adecuada gestión del personal para mejorar su desempeño. Por otro lado, el estudio de Vargas y Linares (2020) señaló la influencia positiva de la gestión del talento humano en la calidad del servicio en una empresa del comercio. Estos resultados apoyan que una gestión eficiente del personal en diferentes aspectos, pueden contribuir a la calidad del servicio. En términos teóricos, los hallazgos de nuestro estudio están respaldados por la teoría de motivación de Herzberg, que destaca la relevancia en la satisfacción laboral. Esta teoría sugiere que factores relacionados con la provisión del personal, como el reconocimiento y la responsabilidad, pueden fomentar un ambiente laboral productivo y satisfactorio, lo cual puede influir en la calidad del servicio. Así que, en los resultados conseguidos, se encontró que un 67% considera que el rendimiento es regular, mientras que un 24% lo calificó como Deficiente y un 9% como Eficiente. Estos datos reflejan la percepción de los participantes sobre la provisión del

personal en la municipalidad distrital de Ica y resaltan áreas que requieren mejoras específicas.

En cuanto a la segunda hipótesis específica. Estos hallazgos indican que los esfuerzos realizados para mejorar la organización del talento humano en la municipalidad pueden tener un impacto moderado pero significativo en la calidad del servicio ofrecido. Al comparar estos resultados con estudios previos, se pueden identificar algunas similitudes y diferencias. El estudio realizado por Huayhuas et al. (2019) se encontró una influencia positiva y significativa de la gestión del personal con su satisfacción. Estos hallazgos respaldan la idea de que una adecuada organización del talento humano puede tener un efecto positivo en diferentes sectores laborales. Además, el estudio llevado a cabo por Cáceres y Pérez (2019) analizó la relación sobre la gestión del personal con el desempeño laboral, encontrándose una correlación significativa. Aunque este estudio se enfocó en un aspecto particular de la gestión del personal, es interesante observar que existen estudios previos que respaldan la idea sobre la influencia de una variable sobre la otra. En términos teóricos, la teoría de motivación de Herzberg señala la relevancia de satisfacción del personal para conseguir un eficiente desempeño. Por otra parte, la teoría de la autorrealización y la motivación intrínseca, se postula que los factores motivacionales, como la autonomía y la búsqueda de desafíos, tiene un rol fundamental en un entorno laboral. Esta teoría se sustenta en que los trabajadores se sienten empoderados y tienen la oportunidad de perseguir metas personales y profesionales significativas, experimentan un mayor grado de satisfacción y motivación intrínseca. Volviendo a los hallazgos descriptivos de la dimensión, se observa que un 69% lo califica como regular. Esto sugiere que existe una percepción generalizada de un rendimiento moderado en cuanto a la organización y estructuración del personal. Sin embargo, es importante destacar que un 16% de los participantes considera que esta área es Deficiente, lo que indica la necesidad de abordar áreas específicas de mejora en la organización del talento humano. Por otro lado, un 15% de los encuestados percibe la organización del talento humano como Eficiente, lo que refleja que una proporción significativa de los participantes reconoce un rendimiento satisfactorio en esta área.

En cuanto a la tercera hipótesis, los hallazgos demostraron una correlación positiva y moderada ($Rho = 0.509$, $p < 0.05$), lo cual sugiere que la preservación

apropiada del capital humano puede generar un efecto notable en la excelencia del servicio. En apoyo a estos hallazgos, se puede mencionar el estudio realizado por Ortiz et al. (2018), el cual evaluó la relación entre la capacitación y el desempeño laboral en empresas peruanas del sector de servicios financieros. Los resultados de dicho estudio mostraron una influencia positiva de la capacitación en el desempeño laboral, lo que respalda la importancia de brindar oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional al personal. Asimismo, otro estudio relevante es el realizado por Ramírez y Salazar (2018), que tuvo como fin como la planificación estratégica influye en la innovación en unas empresas financieras. Sus resultados destacan la importancia de implementar estrategias y políticas eficaces para impulsar mejoras y resultados positivos en el entorno laboral. Desde el enfoque teórico, se puede recurrir a la teoría de motivación de Herzberg, la cual resalta la relevancia en función a la satisfacción laboral la motivación del personal para lograr un desempeño laboral efectivo (Saeteros y Orbe, 2021). Esta teoría enfatiza que factores motivacionales, como el reconocimiento y la responsabilidad, son fundamentales para promover un ambiente laboral productivo y satisfactorio. Aplicando esta teoría al contexto del mantenimiento del talento humano, se puede argumentar que la satisfacción y motivación del personal de salud son elementos claves para proporcionar una atención óptima. También, se observó que el 65% de los encuestados calificó el mantenimiento del talento humano como regular, lo que sugiere un desempeño moderado en el área de retención y motivación del personal. Sin embargo, un 22% de los participantes lo percibió como deficiente, lo que resalta la necesidad de revisar y ajustar las políticas de retención y motivación existentes. Solo un 13% consideró que el mantenimiento del talento humano era eficiente, lo que indica que existen oportunidades para mejorar y desarrollar estrategias más efectivas en esta área.

Finalmente, en la cuarta hipótesis. Los resultados revelaron una correlación positiva y moderada ($Rho = 0.456$, $p < 0.05$), lo que sugiere que las iniciativas de desarrollo del talento del personal impactan en la mejora de la calidad del servicio brindado. Apoyando estos hallazgos, se puede mencionar el estudio realizado por Pérez y García (2018), el cual se enfocó en examinar la relación sobre la gestión de la diversidad del personal con el principio innovador de las empresas sanitarias. Los resultados indicaron que la gestión de la diversidad del personal influye

positivamente en la innovación en el sector de la salud peruano. Esto implica que el desarrollo del talento humano, incluyendo la promoción de la diversidad, puede contribuir a la generación de ideas innovadoras. En otro estudio realizado por Ramírez y Salazar (2018), se examinó si la planificación estratégica influye en la innovación en el sector de servicios financieros. Aunque este estudio no se centró específicamente en el desarrollo del talento del personal, sus resultados destacaron la importancia de contar con una visión estratégica y planes bien definidos para fomentar la innovación en el entorno laboral. Esto respalda la idea de que este constructo debe estar respaldado por una planificación estratégica sólida para maximizar su impacto en la calidad de atención. En términos teóricos, se puede recurrir a la teoría del liderazgo transformacional de Bass y Avolio, que destaca la relevancia que implica el liderazgo en la gestión del personal. Esta teoría enfatiza la capacidad de los líderes para inspirar y motivar a los trabajadores, generando compromiso y un desempeño laboral efectivo. Un liderazgo transformacional efectivo puede impulsar el desarrollo del personal. Además, la teoría del aprendizaje organizacional de Argyris y Schön subraya la relevancia significativa de la capacitación y el desarrollo constante de los empleados. Esta teoría pone un fuerte énfasis en que el desarrollo de habilidades se constituyen procesos claves para fortalecer la capacidad de adaptación y enfrentar los desafíos del entorno. En el contexto del desarrollo del talento humano, esta teoría respalda la necesidad de brindar oportunidades de capacitación y aprendizaje continuo. En lo que respecta a los datos descriptivos, se constató que el 64% de los participantes evaluó el desarrollo del talento humano como promedio, lo que indica que existe margen para que la municipalidad fortalezca las acciones de capacitación y desarrollo del personal. Además, el 24% de los encuestados lo calificó como deficiente, lo que indica la necesidad de reflexionar sobre las oportunidades y programas de desarrollo que se ofrecen. Sin embargo, un 13% lo calificó como eficiente, lo que muestra que algunos encuestados reconocen los esfuerzos realizados por la municipalidad en esta área.

VI. CONCLUSIONES

Basándonos en las conclusiones extraídas de esta investigación, podemos inferir lo siguiente:

Primera: Se ha alcanzado a concluir respecto al objetivo general, que existió correlación significativa entre la gestión eficaz del capital humano y la calidad del servicio que la municipalidad proporciona a los ciudadanos. La mejora en la administración del personal, incluida la capacitación y el desarrollo profesional, lleva a un servicio más eficiente y eficaz para la comunidad.

Segunda: Se concluye en cuanto al objetivo específico 1, se mantiene una relación significativa entre la provisión del personal humano y la calidad de servicio. Una adecuada dotación de personal asegura que la municipalidad tenga los recursos humanos necesarios para llevar a cabo sus actividades, y es una consideración primordial en la prestación de un servicio de alta calidad.

Tercera: Se concluye en referencia con el objetivo específico 2, que existe relación significativa entre la organización del talento humano y la calidad de servicio. Esto implica que las mejoras en los procesos internos y la gestión efectiva del personal pueden tener un efecto benéfico en la calidad del servicio comunitario.

Cuarta: Se ha concluido respecto al objetivo específico 3, existe una relación significativa entre el mantenimiento del talento humano y la calidad de servicio. Las medidas que promueven el compromiso y la motivación laboral pueden desencadenar un nivel de satisfacción al cliente más elevado y una percepción más positiva de los servicios municipales.

Quinta: Se concluyó referente al objetivo específico 4, que existe una relación significativa entre el desarrollo del talento humano y la calidad de servicio. El desarrollo del personal mejora habilidad, eficiencia e innovación en un entorno cambiante. Invertir en empleados impulsa un servicio de mayor calidad a los ciudadanos.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda que la municipalidad distrital de Ica priorice la gestión del personal como una estrategia integral para mejorar la calidad de los servicios públicos. Esto implica no solo garantizar una provisión adecuada de personal, sino también organizar, mantener y desarrollar el talento humano de manera efectiva.

Segunda: Se recomienda que la municipalidad de Ica implemente un proceso de evaluación periódica de las necesidades de personal, a fin de asegurar una adecuada provisión de recursos humanos en cada área y mejorar la calidad del servicio. De igual manera, se plantea la inversión en iniciativas de instrucción y progreso, a fin de consolidar las aptitudes y competencias del personal, y así aumentar su eficacia y satisfacción en la atención a los ciudadanos.

Tercera: Se recomienda la implementación de prácticas de gestión del talento humano que promuevan la claridad de roles y responsabilidades, la comunicación efectiva y el trabajo en equipo. Además, se sugiere establecer sistemas de retroalimentación y reconocimiento para motivar al personal y fomentar un ambiente de trabajo positivo.

Cuarta: A la municipalidad de Ica implemente estrategias efectivas de retención y motivación del personal, como programas de desarrollo profesional, beneficios laborales y oportunidades de crecimiento. Se sugiere que la municipalidad de Ica lleve a cabo programas de formación y crecimiento constante para su personal, orientados a fortalecer sus habilidades técnicas y competencias profesionales.

Quinta: A la municipalidad de Ica fomentar la innovación y la adaptabilidad de elementos esenciales para mantener un alto nivel de servicio en un entorno en constante cambio y sobre todo priorizar y promover el desarrollo del personal en la organización.

REFERENCIAS

- Aguilar, C., y Valdés, R. (2019). La gestión del capital humano en las organizaciones: una revisión de la literatura. *Revista de Ciencias Sociales*, 25(1), 123-139. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0124-86932018000100140&script=sci_arttext
- Alarcón, P., y Villanueva, J. (2020). Gestión del desempeño y productividad en empresas del sector manufacturero en Perú. *Revista de Estudios Empresariales*, 25(1), 34-50. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S181099932021000200149&script=sci_arttext
- Andrade, F. Alejo, O., y Armendariz C. (2018). Método inductivo y su refutación deductista. *Conrado*, 14(63), 118-122. <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v14n63/1990-8644-rc-14-63-117.pdf>
- Cáceres, J. y Pérez, M. (2019). *Impacto de la gestión de la diversidad en el desempeño laboral en el sector de tecnología*. Libro Iberoamericana de Educación, 79(2), 35-46.
- Cáceres, R. y Pérez, M. (2019). *Impacto de la gestión de la diversidad en el desempeño laboral de los trabajadores del sector de tecnología en Perú*. Editorial Libro, Pag. 42-52.
- Caruana, A., & Ewing, M. T. (2010). How corporate reputation, quality, and value influence online loyalty. *Journal of Business Research*, 63(9-10), 1103-1110. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0148296309002045>
- Castro, S. y Quiñones, F. (2020). La gestión del capital humano y su impacto en la gestión del desempeño: revisión sistemática. *Revista de Investigación Académica*, 25, e1377. <https://doi.org/10.1016/j.riam.2020.e1377>
- Díaz, E. (2016). Gestión del capital humano: una visión integral. *Libro de Investigación Académica*, 23(1), 89-101.

- Fernández, C. Y Rodríguez, F. (2017). La calidad de servicio en la gestión municipal. *Libro de Estudios Municipales*, 13(1), 34-47.
- Fernández, R. & Chávez, L. (2019). Gestión del talento humano y su relación con la diversidad en el sector empresarial. *Actualidades Investigativas en Educación*, 19(3), 1-21. <https://doi.org/10.15517/aie.v19i3.38716>
- García, R. y Rodríguez, J. (2019). La gestión del talento humano y la productividad en empresas del sector privado. *Libro de Ciencias Administrativas*, 7(2), 52-68.
- González, J. (2022). La gestión municipal: planificación, organización, dirección y control. *Libro de Gestión Pública*, 17(2), 45-58. Pearson Edition
- González, R. (2013). La capacitación como herramienta para mejorar el desempeño laboral.
- Gronroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/EUM000000004784/full/html>
- Hermosilla, D., Costa, D., y Páez, D. (2016). El Liderazgo transformacional en las organizaciones: variables mediadoras y consecuencias a largo plazo. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 32(3), 135-143. <https://dx.doi.org/10.1016/j.rpto.2016.06.003>
- Huayhuas, M., Romero, L., & Yabar, D. (2019). Influencia de la gestión del talento humano en la satisfacción laboral de los trabajadores del sector turístico en Perú. *Revista de Administración Pública*, 23(2), 65-80. <https://dx.doi.org/10.1016/j.rpto.2018.06.003>
- Jackson, S. E., Ruderman, M. N., & Ohlott, P. J. (2020). Managing human capital strategically: What does that mean? *Journal of Applied Behavioral Science*, 56(1), 51-72. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0021875820300155>

- Johnson, A. y Kim, D. (2017). *The effectiveness of training and development on employee performance and productivity*. Book of Business and Economics, 8(4), 590-595.
- Krasnova, V. y Chalakova, S. (2017). *Goal setting theory and its application to HRM practices in organizations*. International Book of Business and Management, 12(3), 1-14.
- Lee, J. y Chang, Y. (2019). The relationship between performance management and employee engagement in public sector organizations: Evidence from Australia. *Public Personnel Management*, 48(3), 334-355. <https://dx.doi.org/10.1016/j.rpto.2018.06.003>
- Locke, E. y Latham, G. (2002). Building a practically useful theory of goal setting and task motivation: A 35-year odyssey. *American Psychologist*, 57(9), 705-717. <https://doi.org/10.23913/ride.v9i18.413>
- Madero, S. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta universitaria*, 29, e2153. Epub 11 de septiembre de 2020. <https://doi.org/10.15174/au.2019.2153>
- Madero, S., y Rodríguez, D. (2018). Relación entre las teorías X y Y de McGregor, las formas de retribuir y la satisfacción de las personas en su trabajo. *CienciaUAT*. 13(1): 95-107 <https://www.scielo.org.mx/pdf/cuat/v13n1/2007-7858-cuat-13-01-95.pdf>
- Maimón, A. (2021). Dimensiones de la gestión del talento humano. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Administrativas y Tecnología*, 8(1), 17-27. <http://www.theibfr2.com/RePEc/ibf/riafin/riaf-v8n3-2015/RIAF-V8N3-2015.pdf#page=115>
- MEF (2020). Encuesta Nacional de Satisfacción Ciudadana de Servicios Públicos. Ministerio de Economía y Finanzas del Perú.
- Milkovich, G. y Newman, J. (2013). *Compensation*. McGraw-Hill Education.

- Montenegro, G. (2020). *El aprendizaje organizacional como proceso de cambio multinivel. un estudio de casos desde sistemas complejos*. Libro de Ciencia y Profesión, Pag.77-97.
- MTEP (2021). *Reporte de empleo municipal*. Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo del Perú. <https://www2.trabajo.gob.pe/promocion-del-empleo-y-autoempleo/informacion-del-mercado-de-trabajo/informe-anual-del-empleo/>
- OECD. (2021). *Society at a Glance: OECD Social Indicators*. OECD Publishing. https://www.oecd-ilibrary.org/social-issues-migration-health/society-at-a-glance_19991290
- O'Neill, M., McHugh, M., y O'Driscoll, T. (2014). Knowledge management as an important tool in organisational management: A review of literature. *Book of Knowledge Management*, 18(3), 728-743.
- Ortiz, E., Robles, M., & Sandoval, J. (2018). *Relación entre capacitación y desempeño laboral en empresas del sector financiero en Perú*. *Revista de Gestión Pública*, 13(1), 23-37. www.researchgate.net/profile/Juan-Chacaltana/publication/228954230_Capacitacion_laboral_proporcionada_por_las_empresa_Capacitacion-laboral-proporcionada-por-las-empresas.pdf
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). *A conceptual model of service quality and its implications for future research*. *Book of Marketing* Pag. 41-50.
- Perea, A. (2021). *El papel de la gestión del talento humano en la consecución de los objetivos municipales en Chile*. *Libro de Administración Pública*, Pag. 67-84.
- Pérez, J. Y Fernández, C. (2019). La importancia de la capacitación y el entrenamiento del personal en la gestión municipal. *Revista de Gestión Pública*, 14(2), 67-80. <https://doi.org/10.23913/ride.v9i18.623>
- Pérez, L. y García, M. (2018). Impacto de la gestión de la diversidad en la innovación en empresas del sector de la salud en Perú. *Revista de*

Administración de la Salud, 22(1), 23-34.
<https://doi.org/10.23913/ride.v9i18.413>

Ramírez, A. y Salazar, J. (2018). *Influencia de la planificación estratégica en la innovación en el sector de servicios financieros peruano*. *Revista de Economía y Empresa*, 15(2), 78-88.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/revista?codigo=1158>

Ramírez, E. y Salazar, J. (2018). Influencia de la planificación estratégica en la innovación en el sector de servicios financieros en Perú. *Revista de Administración y Economía*, 22(1), 56-68.
http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S252879072020000400078&scrypt=sci_arttext

Regalado, O., Guerrero, C., y Montalvo R. (2017). Una aplicación de la teoría del comportamiento planificado al segmento masculino latinoamericano de productos de cuidado personal. Pearson educación de México., 83(1),141-163.

Rodríguez, R. y Flores, S. (2019). Impacto de la capacitación en el desempeño laboral de los trabajadores del sector de la construcción en Perú. *Revista de Gestión de Recursos Humanos*, 13(2), 67-80.
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/37057/S2014125_es.pdf

Rojas, C., Niebles, W., Pacheco, C., y Hernández, H. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Información tecnológica*, 31(4), 221-232.
<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400221>

Romero, G. (2017). La capacitación y el crecimiento profesional como herramientas para el desempeño laboral. Pearson educación de México., 6(9), 127-142.

Rothwell, W. y Kazanas, H. (2003). *Planning and Managing Human Resources: Strategic Planning for Personnel Management*. Human Resource Development Press.

https://books.google.com.pe/books/about/Planning_Managing_Human_Resources.html?id=ZtEJAQAAMAAJ&redir_esc=y

Saeteros, J., Orbe, M. (2021). Motivación organizacional como estrategia clave de la satisfacción laboral. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, 7(3), 572-591. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8326150.pdf>

Sánchez, R. (2021). Gestión del capital humano: importancia y enfoque integral. *Revista de Ciencias Administrativas*, 2(1), 34-42. <https://portal.issn.org/resource/ISSN/1409-1259>

Smith, J. y Jones, A. (2018). The impact of recruitment and selection on employee performance in the public sector in the UK. *Public Management Review*, 20(3), 345-365. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/irel.12208>

Tzafrir, S. (2022). The recruitment and selection process: The critical role of HR. *Journal of Business Research*, 142, 233-242. <https://revistas-colaboracion.juridicas.unam.mx/index.php/rev-administracion-publica>

Vargas, J. & Linares, P. (2020). Relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en el sector de comercio en Perú. *Revista de Administración*, 28(2), 67-76. <https://revistas-colaboracion.juridicas.unam.mx/index.php/rev-administracion-publica>

Vargas, L. y Linares, J. (2020). Relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en el sector de comercio. *Revista de Investigación Empresarial*, 14(2), 23-34. <http://revistas.unap.edu.pe/journal/index.php/RIC/search>

Wang, Y. y Chen, S. (2016). *The impact of compensation and benefits on employee performance in the Canadian private sector*. *Administración (8va ed.)* Pearson educación de México.

Zavala, C., y Barrera, C. (2018). *La gestión del capital humano como factor de éxito empresarial*. Libro de Administración, Pag. 50-65.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Gestión del capital humano y calidad de servicio en una municipalidad distrital de Ica, 2023

Autor: Mayuri Carlos, Alfredo Gustavo

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores / categorías y subcategorías				
Problema General	Objetivo general	Hipótesis general	Variable/categoría 1: Gestión de del capital humano				
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	Dimensiones/ Subcategorías (definir)	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
¿Cuál es la relación entre la gestión del capital humano y la calidad de servicio en una municipalidad distrital de Ica, 2023?	Determinar la relación entre la gestión del capital humano y la calidad de servicio en una municipalidad distrital de Ica, 2023.	Existe relación significativa entre la gestión del capital humano y la calidad de servicio en una municipalidad distrital de Ica, 2023		Estrategias de reclutamiento	de	Del 1 al 5	1=Nunca 2=Casi Nunca 3= A veces 4=Casi siempre 5=Siempre
				Competencia empleados	de		
			Provisión personal	Transparencia selección	en		
				Diversidad contratación	en		
				Oportunidades crecimiento	de		
				Diseño de puestos		Del 6 al 10	
				Conocimiento de funciones	de		
			Organización del talento humano	Evaluación de puestos			
				Evaluaciones periódicas			
				Equilibrio vida-trabajo			
				Remuneración justa		Del 11 al 15	
				Calidad de vida laboral			
				Relaciones interpersonales			
				Reconocimiento laboral			
				Seguridad laboral			
				Capacitaciones frecuentes		Del 16 al 20	
				Ética laboral			
				Retroalimentación y mejora	y		
				Desarrollo de habilidades	de		
				Bienestar emocional			
			Mantenimiento del talento humano				Deficiente (20-46) Regular (47-73) Eficiente (74-100)
			Desarrollo del talento humano				

Variable/categoría 2: Calidad de atención.

Servicio Públicos de promoción económica y seguridad	Mejora de seguridad Alianzas con la Policía Impulso del turismo Conservación turística Gestión comercial	Del 1 al 6		
Servicio de registro civil	Autorizaciones económicas Registro de nacimientos Expedición rápida de nacimientos Facilitación de matrimonios Expedición rápida de matrimonios Apoyo por pérdidas Expedición rápida de defunciones	Del 7 al 12	1=Nunca 2=Casi Nunca 3= A veces 4=Casi siempre 5=Siempre	Bajo (17-39) Medio (40-61) Alto (62-85)
Servicio público de salud y medio ambiente	Control de salud en establecimientos Mantenimiento de áreas verdes Conservación de la ciudad Servicio de limpieza eficiente Limpieza pública equitativa	Del 13 al 17		

Anexo 2. Operacionalización de las variables

Tabla 7.

Operacionalización de la variable gestión de del capital humano

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
Gestión talento humano	La gestión del talento humano es un proceso estratégico que se enfoca en planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades relacionadas con el desarrollo del personal que labora en la organización, con el fin de maximizar su desempeño y su aporte al logro de los objetivos de la organización. (Mejía, 2018)	En el contexto municipal, la gestión del talento humano se refiere a la planificación, organización, dirección y control de las actividades relacionadas con el desarrollo del personal que labora en la organización, con el fin de maximizar su desempeño y su aporte al logro de los objetivos municipales.	Provisión personal Organización del talento humano Mantenimiento del talento humano Desarrollo del talento humano	<ul style="list-style-type: none"> Estrategias de reclutamiento Competencia de empleados Transparencia en selección Diversidad en contratación Oportunidades de crecimiento Diseño de puestos Conocimiento de funciones Evaluación de puestos Evaluaciones periódicas Equilibrio vida-trabajo Remuneración justa Calidad de vida laboral Relaciones interpersonales Reconocimiento laboral Seguridad laboral Capacitaciones frecuentes Ética laboral Retroalimentación y mejora Desarrollo de habilidades Bienestar emocional 	Del 1 al 5 Del 6 al 10 Del 11 al 15 Del 16 al 20	1=Nunca 2=Casi Nunca 3= A veces 4=Casi siempre 5=Siempre	Deficiente (20-46) Regular (47-73) Eficiente (74-100)

Tabla 8. Operacionalización de la variable calidad de servicio

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
Calidad de servicio	Se define como la percepción de los usuarios sobre la satisfacción y el cumplimiento de sus expectativas en la atención y prestación de los servicios públicos ofrecidos por las instituciones (Espinoza, 2019).	Es la capacidad de las instituciones públicas para proveer servicios efectivos, eficientes, accesibles, confiables, oportunos y acordes a las necesidades y expectativas de los usuarios en estas áreas de atención.	Servicio Públicos de promoción económica y seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora de seguridad • Alianzas con la Policía • Impulso del turismo • Conservación turística • Gestión comercial • Autorizaciones económicas 	Del 1 al 6		
			Servicio de registro civil	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de nacimientos • Expedición rápida de nacimientos • Facilitación de matrimonios • Expedición rápida de matrimonios • Apoyo por pérdidas • Expedición rápida de defunciones 	Del 7 al 12	1=Nunca 2=Casi Nunca 3= A veces 4=Casi siempre 5=Siempre	Bajo (17-39) Medio (40-61) Alto (62-8)
			Servicio público de salud y medio ambiente	<ul style="list-style-type: none"> • Control de salud en establecimientos • Mantenimiento de áreas verdes • Conservación de la ciudad • Servicio de limpieza eficiente • Limpieza pública equitativa 	Del 13 al 17		

Anexo 3. Instrumento de evaluación



CUESTIONARIO QUE MIDE LA GESTION DEL CAPITAL HUMANO

Indicaciones: Queridos miembros del equipo, el propósito de este cuestionario es obtener información para evaluar los niveles de gestión municipal en la Municipalidad Distrital de Ica (MDI). Esta información será utilizada únicamente con fines académicos y se garantiza la confidencialidad de las respuestas proporcionadas, por lo tanto, se solicita que sean honestos en sus respuestas. Cada pregunta tiene cinco opciones de respuesta, de las cuales debe elegir solo una de acuerdo con la escala valorativa presentada.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	Items	Respuesta				
		1	2	3	4	5
	D1: Provisión personal					
1	¿Piensa que la municipalidad ejecuta efectivas estrategias de reclutamiento de personal?					
2	¿Cree que los procesos de selección de la municipalidad garantizan el ingreso de empleados competentes?					
3	¿Considera que los procesos de selección de personal de la municipalidad se llevan a cabo de manera transparente?					
4	¿Piensa que la municipalidad se esfuerza por incorporar diversidad e inclusión en su contratación?					
5	¿Ve la municipalidad como un lugar que ofrece oportunidades de crecimiento profesional?					
	D2: Organización del talento humano					
6	¿Cree que el departamento de recursos humanos de la municipalidad diseña adecuadamente los puestos de trabajo?					
7	¿Está familiarizado con la descripción y funciones de su puesto de trabajo en la municipalidad?					
8	¿Piensa que los puestos de trabajo en la municipalidad se evalúan de manera efectiva?					
9	¿Cree que la municipalidad realiza evaluaciones periódicas de los puestos de trabajo?					
10	¿Considera que la municipalidad se preocupa por mantener un equilibrio entre la vida laboral y personal de sus empleados?					
	D3: Mantenimiento del talento humano					
11	¿Cree que su remuneración en la municipalidad es proporcional a las funciones que realiza?					

12	¿Siente que la municipalidad le asegura una buena calidad de vida en el trabajo?					
13	¿Considera que las relaciones interpersonales en la municipalidad son óptimas?					
14	¿Cree que la municipalidad reconoce y valora su rendimiento laboral de manera adecuada?					
15	¿Siente que la municipalidad ofrece un ambiente de trabajo seguro y saludable?					
	D4: Desarrollo del talento humano					
16	¿Considera que la municipalidad ofrece capacitaciones frecuentes a sus empleados?					
17	¿Cree que la municipalidad tiene un interés real en promover la ética en el desempeño de las tareas institucionales?					
18	¿Piensa que la municipalidad proporciona suficientes oportunidades de retroalimentación y mejora para sus empleados?					
19	¿Cree que la municipalidad se preocupa por el desarrollo continuo de las habilidades profesionales de sus empleados?					
20	¿Piensa que la municipalidad se interesa por su bienestar emocional y mental en el trabajo?					

CUESTIONARIO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

Indicaciones: Queridos miembros del equipo, el propósito de este cuestionario es obtener información para evaluar los niveles de gestión municipal en la Municipalidad Distrital de Ica (MDI). Esta información será utilizada únicamente con fines académicos y se garantiza la confidencialidad de las respuestas proporcionadas, por lo tanto, se solicita que sean honestos en sus respuestas. Cada pregunta tiene cinco opciones de respuesta, de las cuales debe elegir solo una de acuerdo con la escala valorativa presentada.

:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	Ítems	Respuesta				
		1	2	3	4	5
	D1: Servicio Públicos de promoción económica y seguridad					
1	¿Se nota un esfuerzo sostenido por parte de la municipalidad de Ica para mejorar las capacidades humanas en el servicio de seguridad ciudadana?					
2	¿Realiza la municipalidad alianzas estratégicas con la Policía Nacional de Perú para reforzar la seguridad ciudadana?					
3	¿La municipalidad de Ica muestra un compromiso con el impulso del turismo como un motor económico?					
4	¿Se encarga la municipalidad de la protección y mantenimiento de los lugares de interés turístico en el distrito?					
5	¿La municipalidad asegura una gestión oportuna y adecuada de los servicios comerciales, supervisando la existencia de licencias de funcionamiento?					
6	¿La municipalidad proporciona un servicio eficiente en cuanto a las autorizaciones para conducir o desarrollar actividades económicas y/o servicios en el distrito?					
	D2: Servicio de registro civil					
7	¿Se desempeña la municipalidad con eficacia en el registro civil de los recién nacidos?					
8	¿Atiende la municipalidad de manera rápida y fácil las solicitudes para expedir certificados de nacimiento?					
9	¿Facilita la municipalidad la celebración de matrimonios como una medida para reforzar la unidad familiar?					
10	¿Atiende la municipalidad de manera eficaz las solicitudes relacionadas con la expedición de certificados de matrimonio?					
11	¿Brinda la municipalidad apoyo a las personas que han sufrido la pérdida de un ser querido?					
12	¿Atiende la municipalidad con prontitud las solicitudes relacionadas con la expedición de certificados de defunción?					

	D3: Servicio público de salud y medio ambiente					
13	¿La municipalidad de Ica lleva a cabo acciones de supervisión en mercados, restaurantes y otros establecimientos para cumplir con los requisitos de salud del Ministerio de Salud?					
14	¿Se conservan adecuadamente las áreas verdes bajo la gestión de la municipalidad de Ica?					
15	¿La municipalidad de Ica promueve e implementa políticas de conservación y embellecimiento de la ciudad, incluyendo la plantación de árboles?					
16	¿El servicio de limpieza ofrecido por la municipalidad se realiza de manera eficiente y bajo condiciones óptimas?					
17	¿La municipalidad garantiza un servicio de limpieza pública que respeta los principios de equidad y justicia?					

Anexo 4. Validación de juicio de experto

CERTIFICADOS DE VALIDEZ DE CONTENIDO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION DEL TALENTO HUMANO

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	D1: Provisión personal	x		x		x		
2	¿Piensa que la municipalidad ejecuta efectivas estrategias de reclutamiento de personal?	x		x		x		
3	¿Cree que los procesos de selección de la municipalidad garantizan el ingreso de empleados competentes?	x		x		x		
4	¿Considera que los procesos de selección de personal de la municipalidad se llevan a cabo de manera transparente?	x		x		x		
5	¿Piensa que la municipalidad se esfuerza por incorporar diversidad e inclusión en su contratación?	x		x		x		
	D2: Organización del talento humano							
5	¿Cree que el departamento de recursos humanos de la municipalidad diseña adecuadamente los puestos de trabajo?	x		x		x		
6	¿Está familiarizado con la descripción y funciones de su puesto de trabajo en la municipalidad?	x		x		x		
7	¿Piensa que los puestos de trabajo en la municipalidad se evalúan de manera efectiva?	x		x		x		
8	¿Cree que la municipalidad realiza evaluaciones periódicas de los puestos de trabajo?	x		x		x		
9	¿Considera que la municipalidad se preocupa por mantener un equilibrio entre la vida laboral y personal de sus empleados?	x		x		x		
10	¿Cree que el departamento de recursos humanos de la municipalidad diseña adecuadamente los puestos de trabajo?	x		x		x		
	D3: Mantenimiento del talento humano							
11	¿Cree que su remuneración en la municipalidad es proporcional a las funciones que realiza?	x		x		x		
12	¿Siente que la municipalidad le asegura una buena calidad de vida en el trabajo?	Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
13	¿Considera que las relaciones interpersonales en la municipalidad son óptimas?	x		x		x		
14	¿Cree que la municipalidad reconoce y valora su rendimiento laboral de manera adecuada?	x		x		x		
15	¿Siente que la municipalidad ofrece un ambiente de trabajo seguro y saludable?	x		x		x		

D4: Desarrollo del talento humano								
16	¿Considera que la municipalidad ofrece capacitaciones frecuentes a sus empleados?	x		x		x		
17	¿Cree que la municipalidad tiene un interés real en promover la ética en el desempeño de las tareas institucionales?	x		x		x		
18	¿Piensa que la municipalidad proporciona suficientes oportunidades de retroalimentación y mejora para sus empleados?	x		x		x		
19	¿Cree que la municipalidad se preocupa por el desarrollo continuo de las habilidades profesionales de sus empleados?	x		x		x		
20	¿Piensa que la municipalidad se interesa por su bienestar emocional y mental en el trabajo?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia)

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validados. Dr./Mg: Luis P. Condori Sotomayor. DNI:.....

Especialidad del validador:

08 de mayo del 2023

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el anuncio del ítem, es conciso exacto y directo.

Nota Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OROYA
 ALCALDE
 DR. LUIS P. CONDORI SOTOMAYOR
 DNI/71584061
 ALCALDE
 Firma del Experto informante

CERTIFICADOS DE VALIDEZ DE CONTENIDO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION DEL TALENTO HUMANO

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	D1: Provisión personal							
2	¿Piensa que la municipalidad ejecuta efectivas estrategias de reclutamiento de personal?	x		x		x		
3	¿Cree que los procesos de selección de la municipalidad garantizan el ingreso de empleados competentes?	x		x		x		
4	¿Considera que los procesos de selección de personal de la municipalidad se llevan a cabo de manera transparente?	x		x		x		
5	¿Piensa que la municipalidad se esfuerza por incorporar diversidad e inclusión en su contratación?	x		x		x		
	D2: Organización del talento humano							
5	¿Cree que el departamento de recursos humanos de la municipalidad diseña adecuadamente los puestos de trabajo?	x		x		x		
6	¿Está familiarizado con la descripción y funciones de su puesto de trabajo en la municipalidad?	x		x		x		
7	¿Piensa que los puestos de trabajo en la municipalidad se evalúan de manera efectiva?	x		x		x		
8	¿Cree que la municipalidad realiza evaluaciones periódicas de los puestos de trabajo?	x		x		x		
9	¿Considera que la municipalidad se preocupa por mantener un equilibrio entre la vida laboral y personal de sus empleados?	x		x		x		
10	¿Cree que el departamento de recursos humanos de la municipalidad diseña adecuadamente los puestos de trabajo?	x		x		x		
	D3: Mantenimiento del talento humano							
11	¿Cree que su remuneración en la municipalidad es proporcional a las funciones que realiza?	x		x		x		
12	¿Siente que la municipalidad le asegura una buena calidad de vida en el trabajo?	Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
13	¿Considera que las relaciones interpersonales en la municipalidad son óptimas?	x		x		x		
14	¿Cree que la municipalidad reconoce y valora su rendimiento laboral de manera adecuada?	x		x		x		
15	¿Siente que la municipalidad ofrece un ambiente de trabajo seguro y saludable?	x		x		x		

D4: Desarrollo del talento humano								
16	¿Considera que la municipalidad ofrece capacitaciones frecuentes a sus empleados?	x		x		x		
17	¿Cree que la municipalidad tiene un interés real en promover la ética en el desempeño de las tareas institucionales?	x		x		x		
18	¿Piensa que la municipalidad proporciona suficientes oportunidades de retroalimentación y mejora para sus empleados?	x		x		x		
19	¿Cree que la municipalidad se preocupa por el desarrollo continuo de las habilidades profesionales de sus empleados?	x		x		x		
20	¿Piensa que la municipalidad se interesa por su bienestar emocional y mental en el trabajo?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia)

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validados. Dr./Mg: José Valle Miranda. DNI:.....

Especialidad del validador:

08 de mayo del 2023

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el anuncio del ítem, es conciso exacto y directo.

Nota Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 José Valle Miranda
 LIC. ADMINISTRACIÓN
 Firma de la Autoridad Responsable

CERTIFICADOS DE VALIDEZ DE CONTENIDO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION DEL TALENTO HUMANO

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	D1: Provisión personal							
2	¿Piensa que la municipalidad ejecuta efectivas estrategias de reclutamiento de personal?	x		x		x		
3	¿Cree que los procesos de selección de la municipalidad garantizan el ingreso de empleados competentes?	x		x		x		
4	¿Considera que los procesos de selección de personal de la municipalidad se llevan a cabo de manera transparente?	x		x		x		
5	¿Piensa que la municipalidad se esfuerza por incorporar diversidad e inclusión en su contratación?	x		x		x		
	D2: Organización del talento humano							
5	¿Cree que el departamento de recursos humanos de la municipalidad diseña adecuadamente los puestos de trabajo?	x		x		x		
6	¿Está familiarizado con la descripción y funciones de su puesto de trabajo en la municipalidad?	x		x		x		
7	¿Piensa que los puestos de trabajo en la municipalidad se evalúan de manera efectiva?	x		x		x		
8	¿Cree que la municipalidad realiza evaluaciones periódicas de los puestos de trabajo?	x		x		x		
9	¿Considera que la municipalidad se preocupa por mantener un equilibrio entre la vida laboral y personal de sus empleados?	x		x		x		
10	¿Cree que el departamento de recursos humanos de la municipalidad diseña adecuadamente los puestos de trabajo?	x		x		x		
	D3: Mantenimiento del talento humano							
11	¿Cree que su remuneración en la municipalidad es proporcional a las funciones que realiza?	x		x		x		
12	¿Siente que la municipalidad le asegura una buena calidad de vida en el trabajo?	Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
13	¿Considera que las relaciones interpersonales en la municipalidad son óptimas?	x		x		x		
14	¿Cree que la municipalidad reconoce y valora su rendimiento laboral de manera adecuada?	x		x		x		
15	¿Siente que la municipalidad ofrece un ambiente de trabajo seguro y saludable?	x		x		x		

D4: Desarrollo del talento humano								
16	¿Considera que la municipalidad ofrece capacitaciones frecuentes a sus empleados?	x		x		x		
17	¿Cree que la municipalidad tiene un interés real en promover la ética en el desempeño de las tareas institucionales?	x		x		x		
18	¿Piensa que la municipalidad proporciona suficientes oportunidades de retroalimentación y mejora para sus empleados?	x		x		x		
19	¿Cree que la municipalidad se preocupa por el desarrollo continuo de las habilidades profesionales de sus empleados?	x		x		x		
20	¿Piensa que la municipalidad se interesa por su bienestar emocional y mental en el trabajo?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia)

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validados. Dr./Mg: Luis P. Huayanca Hernández de Uribe. DNI:.....

Especialidad del validador:

08 de mayo del 2023

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el anuncio del ítem, es conciso exacto y directo.

Nota Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Mirian E. Huayanca Hernández de Uribe
ABOGADO
CAJ. 4653
 Firma del Experto informante

Anexo 5. Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad del instrumento ha sido determinada a través el Coeficiente de Alfa de Cronbach (α):

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Dónde:

S_i^2 : es la varianza del ítem i

S_T^2 : es la varianza de los valores totales observados

K: es el número de preguntas o ítems.

Reemplazando los datos en la fórmula dada, se tiene:

$$\alpha = \left[\frac{20}{20 - 1} \right] \left[1 - \frac{32.428}{97.846} \right]$$

$$\alpha = \left[\frac{16}{16} \right] [1 - 0.313] = 0.7038$$

Se ha obtenido un $\alpha = 0,73$, nos indica que el instrumento es aceptable.

Para que el Instrumento sea confiable α debe ser ≥ 0.5 y mientras más se acerque a 1 este será más confiable, por lo tanto, con los datos obtenidos podemos decir que el instrumento es confiable

Anexo 7. Evidencias fotográficas

