



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

Gestión del talento humano y calidad de servicio otorgada a los
clientes externos en la Municipalidad de Surco, 2023.

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

AUTORA:

Espinoza Murga, Isabel Floriana (orcid.org/0000-0001-8106-4185)

ASESORES:

Mg. Romani Allende, Freddy Gamaniel (orcid.org/0000-0002-1054-6715)

Dr. Lip Licham, Cruz Antonio (orcid.org/0000-0002-9670-8980)

Dra. Mercado Marrufo, Celia Emperatriz

(orcid.org/0000-0002-4187-106X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Innovación tecnológica y desarrollo sostenible

LIMA – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A Dios, que me guía y protege.

A mi amada madre que me cuida del cielo.

A mi amada familia, Gerardo mi esposo, y mis hijos: Nathaly, Xiuzkelyáh y Xeikhyulz, quienes día a día me dan fuerzas para cumplir con todas mis metas.

AGRADECIMIENTO

A Dios, porque sin Él nada.

Al profesor por su arduo apoyo.

A la Universidad Cesar Vallejo.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, FREDDY GAMANIEL ROMANI ALLENDE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Gestión del talento humano y calidad de servicio otorgada a los clientes externos en la Municipalidad de Surco, 2023.", cuyo autor es ESPINOZA MURGA ISABEL FLORIANA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 07 de Agosto del 2023

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|---|--|
| FREDDY GAMANIEL ROMANI ALLENDE DNI: 25495800 ORCID: 0000-0002-1054-6715 | Firmado electrónicamente por: FROMANI5 el 07-08- 2023 15:13:36 |

Código documento Trilce: TRI - 0644627



DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, ESPINOZA MURGA ISABEL FLORIANA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión del talento humano y calidad de servicio otorgada a los clientes externos en la Municipalidad de Surco, 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 |
|---|--|
| ESPINOZA MURGA ISABEL FLORIANA DNI: 40678038 ORCID: 0000-0001-8106-4185 | Firmado electrónicamente por: IESPINOZAMUR el 07- 08-2023 20:55:29 |

Código documento Trilce: INV - 1430076



ÍNDICE DE CONTENIDO

| | |
|---|------|
| CARÁTULA | i |
| DEDICATORIA | ii |
| AGRADECIMIENTO..... | iii |
| DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR | iv |
| DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR | v |
| ÍNDICE DE CONTENIDO..... | vi |
| ÍNDICE DE TABLAS..... | vii |
| ÍNDICE DE FIGURAS | viii |
| RESUMEN..... | ix |
| ABSTRACT | x |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 3 |
| III. METODOLOGÍA | 13 |
| 3.1 Tipo y Diseño de Investigación | 13 |
| 3.2 Variables y Operacionalización: | 13 |
| 3.3 Población, Muestra y Muestreo..... | 15 |
| 3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos:..... | 17 |
| 3.5 Procedimientos:..... | 18 |
| 3.6 Método de Análisis de Datos:..... | 18 |
| 3.7 Aspectos Éticos:..... | 19 |
| IV. RESULTADOS | 20 |
| V. DISCUSIÓN | 31 |
| VI. CONCLUSIÓN..... | 37 |
| VII. RECOMENDACIONES..... | 39 |
| REFERENCIAS | 40 |
| ANEXOS..... | 48 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Clasificación de la gestión del talento humano..... | 20 |
| Tabla 2. Clasificación de la calidad de servicio recibida..... | 21 |
| Tabla 3. Prueba de normalidad del estudio..... | 22 |
| Tabla 4. Promedio de los procesos de la gestión del talento humano..... | 23 |
| Tabla 5. Correlación entre gestión del talento humano y calidad de servicio..... | 24 |
| Tabla 6. Correlación entre proceso para integrar y calidad de servicio..... | 25 |
| Tabla 7. Correlación entre proceso para organizar y calidad de servicio..... | 26 |
| Tabla 8. Correlación entre proceso para recompensar y calidad de servicio..... | 27 |
| Tabla 9. Correlación entre proceso para desarrollar y calidad de servicio | 28 |
| Tabla 10. Correlación entre proceso para retener y calidad de servicio..... | 29 |
| Tabla 11. Correlación entre proceso para auditar y calidad de servicio..... | 30 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1. Fórmula para la muestra de población | 16 |
|---|----|

RESUMEN

Esta investigación presenta como objetivo determinar el vínculo que existe entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio otorgada a los clientes externos de la municipalidad de Surco; el método de estudio fue de enfoque cuantitativo de tipo básico, transeccional, de nivel relacional y de diseño no experimental. Se realizó una muestra de 100 clientes (10 internos y 90 externos), el muestreo fue de tipo intencional por conveniencia. Como resultado fue que el 50% de los trabajadores calificaron a la gestión del talento humano como “regular”, mientras que un 30% como “óptima” y 20% como “pésima”. Los procesos para integrar, organizar y retener obtuvieron 4 de 5 puntos. 81% consideró a la calidad de servicio como “por mejorar” y el restante 19% como “en proceso”. Las dimensiones seguridad y empatía fueron las más apreciadas. Se concluyó que existe un vínculo positivo bajo y muy bajo entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio, también existe vínculo positivo bajo entre los seis procesos de la gestión del talento humano con la calidad de servicio otorgada a los clientes externos de la municipalidad de Surco.

Palabras Clave: gestión del talento humano, administración del recurso humano, calidad de servicio, calidad de atención, servicio de atención.

ABSTRACT

The present work has been carried out with the purpose of verifying the deficit in the Justice Administration System of the Judiciary of our country, the same that in the most objective way possible it is noted that it has had a Management Public that has not fulfilled the role entrusted to it, despite having coverage economically necessary through the Annual Budget to meet its goals, which that it has not achieved, and on the contrary, it is noted that the procedural burden and the delay has increased. As it has been possible to prove with the analysis documentary made on the instruments obtained publicly and notorious that leaves no room for doubt, the infrastructure it has is not what adequate enough for the optimal development of the judicial activity that is entrusted to him, the enormous gap between the remunerations of those who earn the most compared to those with lower income, resulting in an inverse productivity because they are the last those who supported the greatest procedural burden, deficient conditions that are perfectly warned by the citizens who consider that the system does not works properly, and he does not hesitate to show it when he has to resort to some body of the Justice Administration System. Finally, you have to call the regarding the widespread attention to corruption that prevails in the system all its instances, which does not allow a correct administration of justice that meet the needs of those who must face a judicial conflict, everything which as a whole determines that the judicial system is in a state of collapse.

Keywords: human talent management, human resource management, service quality, quality of service, quality of care, care service.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las empresas con el transcurso de los años son cada vez más competitivas porque han implementado sistemas de gestión de la calidad, aplicando políticas y herramientas de mejora continua, además de ser un factor relevante para la supervivencia en el mercado. Asimismo, una buena gestión del talento humano (GTH) competente que está buscando la mejor estrategia que permitan atraer personal idóneo, captar y retenerlo, con la finalidad de optimizar los procesos de la organización y mejorar la calidad de servicio (CS) que brindan o de los productos que crean. En general, tener una organización libre de reclamos significa un trabajo muy arduo, tanto de los clientes externos como de los internos; en el Perú no estamos lejos de esa realidad.

A nivel nacional, la mayoría de los municipios, el ciudadano no siente que la atención recibida haya sido de calidad o al menos queden satisfechos con el servicio recibido, ya que se retiran indignados, con dudas y angustias; mientras las zonas sean más alejadas hay más insatisfacción por diversos factores, los más comunes es los malos funcionarios, coimas, la mala gestión de los recursos humanos, materiales o insumos, entre otros, que no permite dar la importancia debida a la calidad de atención.

A nivel local, en el municipio de Surco, en los últimos ocho años solamente se han llevado a cabo dos investigaciones como parte de desarrollo de tesis de posgrado, uno respecto GTH y otro respecto a la calidad de atención al contribuyente; sin embargo, en la actualidad los vecinos surcanos no se encuentran muy satisfechos con la atención que brindan en la municipalidad de surco, no se evidencia un trabajo cotidiano sobre la CS que otorgan; por lo que es necesario realizar un estudio que contenga ambas variables y si están relacionadas (vinculadas) entre sí, que permita diagnosticar, estimar, analizar y recomendar sobre los procesos de la gestión del recurso más importante de toda institución que es el ser humano, y saber reconocer las falencias que los clientes externos perciben, por tal sentido el presente trabajo se han formulado el problema principal ¿existe vínculo entre la GTH y CS otorgada a los clientes externos del municipio de Surco, 2023?; preguntas específicas: ¿existe vínculo entre los

procesos para integrar a las personas, para organizar a las personas, para recompensar a las personas, para desarrollar a las personas, para retener a las personas, para auditar a las personas y la CS otorgada a los clientes externos por el municipio de Surco?

El presente estudio se justifica porque la administración del municipio de Surco no conoce cuán óptima es su GTH para con sus clientes internos, ni cuán óptima es la CS otorgada a los clientes externos, por lo que el presente estudio inició por identificar tal gerenciamiento del capital humano y dicha CS, y a su vez determinar el vínculo existente entre ambas. Cabe mencionar, que para determinar ésta se formuló una hipótesis, la cual puede ser aceptada o rechazada; se estableció metas a alcanzar en la estructura de la investigación, con enfoque cuantitativo, no experimental, descriptivo, correlacional, que utilizó un cuestionario para cada variable y usó la encuesta como técnica.

El objetivo general en este protocolo exploratorio es: determinar el vínculo existente entre la GTH y la CS otorgada a los clientes externos en el municipio de Surco, 2023. Los objetivos específicos para plantear son: determinar el vínculo existente entre los procesos: para integrar a las personas, para organizar a las personas, para recompensar a las personas, para desarrollar a las personas, para retener a las personas, para auditar a las personas y la CS otorgada a los clientes externos por el municipio de Surco.

La hipótesis principal planteada fue: existe un vínculo significativo entre la GTH y la CS otorgada a los clientes externos en el municipio de Surco, 2023. Las hipótesis para cada uno de los objetivos específicos fueron: existe un vínculo significativo entre los procesos para integrar a las personas, para organizar a las personas, para recompensar a las personas, para desarrollar a las personas, para retener a las personas, para auditar a las personas y la CS otorgada a los clientes externos en el municipio de Surco, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

En la búsqueda bibliográfica de las principales bases electrónicas de datos como SCOPUS, MEDLINE, BVS y SCIELO se han encontrado los siguientes antecedentes internacionales y nacionales:

La investigación hecha por Gutiérrez et al. (2021), indicó que su objetivo planteado fue evaluar la calidad del servicio otorgado por las agencias de aduanas en el puerto Manzanillo, en México. Se trató de un estudio descriptivo-correlacional. Se aplicó el instrumento del método SERVQUAL (Service Quality Model), con escala Likert de cinco categorías, a 100 aduanas, con un nivel de confianza del 95%. Resultados: las dimensiones con alto grado de asociación fueron seguridad y elementos tangibles, asimismo, fueron las de más alta calificación en la identificación de la calidad del servicio. Conclusión: las agencias aduaneras evaluadas deben buscar estrategias para mejorar continuamente en las dimensiones de predominante insatisfacción (capacidad de respuesta y fiabilidad).

En el artículo desarrollado por Bórquez et al. (2020), describieron que su propósito era determinar un vínculo existente entre el rendimiento del capital de personal de las compañías de asesoría para el logro de certificarse en el rubro de maquillaje y como perciben su CS. El estudio aplicado fue descriptivo. Aplicó un formulario de 20 interrogantes en escala de Likert a 105 altos funcionarios. Sus resultados demostraron que las razones relevantes para alcanzar una certificación son: satisfacción del consumidor final, posicionamiento de la entidad interesada y las permanentes recertificaciones. Concluyeron que el grado de calidad del servicio que los consumidores finales discernen para las compañías de consultoría dependerá notablemente del desempeño que el capital de personal realice en su desenvolvimiento durante la capacitación.

En la investigación desplegada por Ramírez et al. (2019), mencionaron que el objetivo fue analizar el gerenciamiento del talento humano desde un enfoque estratégico del rubro minero de tres países sudamericanos. Fue una investigación cuantitativa, descriptiva y transversal. Un instrumento de nueve interrogantes fue aplicado a 55 funcionarios de gerencia de Venezuela,

Colombia y Chile. Sus resultados mostraron diferencias fuertemente significativas, consideraron a la GTH como moderadamente óptima, predominaron la estrategia en su estructura organizacional y sobresalió la socialización de los quehaceres laborales. Conclusión: encontraron como factores determinantes a la identidad con la organización y el cumplimiento en la ejecución de las funciones.

En el trabajo de Romero et al. (2019), reportaron que Coralina es un ente público de Colombia, del rubro medio ambiente, la cual tiene pérdida de talento humano que resalta en las auditorías (internas) de su sistema de calidad, afectando su CS. El objetivo fue ofrecer estrategias para su fortalecimiento en dicha gestión. Realizaron una investigación cualitativa, considerando el análisis de la información proporcionada por sus empleados. Resultando su diagnóstico en falta de presupuesto para la administración óptima del recurso personal, ausencia de motivación de los trabajadores, entre otras. Determinaron que existen errores en cada elemento del procedimiento. Ofrecieron recomendaciones para superarlas y el correspondiente plan de acción, que se concentraron en dichos componentes, para articular el proceso con la norma ISO 9004:2009, orientada al éxito permanente de las organizaciones.

En el artículo presentado por Daza et al. (2019), manifestaron que el objetivo era examinar la influencia de la administración del capital de personal en la calidad educativa de siete instituciones superiores estatales del Caribe Colombiano. La exploración fue descriptiva y explicativa. Su población y muestra estuvo formada por 35 altos funcionarios de estas instituciones. Sus resultados mostraron que el gerenciamiento del capital de personal y la calidad educativa de las universidades se correlacionan positiva y moderadamente.

En su investigación de posgrado Rosas (2022), buscó en su objetivo general describir la relación que existe entre la GTH y el proceso administrativo en el municipio de Surco, 2020. La exploración fue no experimental, cuantitativa, de tipo básica, correlacional y de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 30 funcionarios y 80 administrativos de dicha municipalidad. Se suministró un cuestionario de tipo

Likert de cinco niveles. Sugirió a la Gerencia Municipal de Surco en su conclusión implementar la GTH con capacitaciones vivenciales llevado por expertos en recursos humanos para mejorar todos los procesos y las relaciones personales dentro de la comuna, para sensibilizar sobre el trabajo en equipo y fomentar el uso de las herramientas de gestión y la proactividad innovadora.

El estudio de tesis de maestría de Román (2022), expuso que el objetivo era definir el vínculo existente entre la administración del recurso personal y su relación con la identificación organizacional. Metodología: se trató de un estudio de tipo descriptivo y nivel correlacional. Su muestra estuvo formada por todos los miembros de Intelidata – sede Perú (16 personas). La hipótesis general se aceptó mediante Rho de Pearson (0.715), correspondiendo a una correlación positiva considerable. Se determinó que la gestión eficiente del capital de personal se logra que los colaboradores se sientan identificados; por último, el estudio reveló la gran relevancia de cada trabajador de la organización.

En su tesis de posgrado Oncebay (2022), redactó que su finalidad era establecer el vínculo entre la administración del capital humano y la CS al consumidor externo en una UGEL de Ayacucho. Estudio descriptivo y correlacional. Se aplicó cuestionarios (para cada variable) de 20 preguntas en una muestra de 218 involucrados. El resultado mostró que la administración del capital de personal se vincula directamente con la CS al usuario final. Además, la gran mayoría manifestaron que el manejo del recurso humano es regular, lo cual se traduce en una calidad moderada del servicio en dicha UGEL.

En su tesis de pregrado de Mejico et al. (2022), mostraron que el propósito fue determinar de qué modo el gerenciamiento del personal impacta en la CS en un restaurante de la jurisdicción de la municipalidad de Santa María, región Lima Provincias. El estudio aplicado fue descriptivo y correlacional. Su muestra fueron 52 colaboradores. Resultados: lograron evidenciar que la conducción del capital humano repercute notablemente en la CS en el mencionado establecimiento. Además, la correlación fue positiva y moderada, en otras palabras, ese negocio desarrolla una gerencia

medianamente adecuada del recurso humano desencadenando una CS regular.

En su tesis de maestría Morante (2021), informó que su finalidad fue establecer la relación existente entre la administración del personal y la calidad del servicio educativo en un colegio estatal de Piura. Fue un estudio correlacional. Su muestra fueron 85 trabajadores a los que se les suministró un instrumento de 40 interrogantes. Sus resultados evidenciaron que se necesita reforzar el gerenciamiento del personal.

En la investigación de Canaza et al. (2021), manifestaron que su objetivo era precisar la influencia del gerenciamiento de capital de personal sobre la CS al cliente externo en el municipio distrital de Usicayos, Perú, 2017. Metodología: estudio descriptivo, para lo cual se realizó encuestas y revisión documental. Se valoró la eficiencia de la GTH y la CS brindada al cliente externo. Resultados: encontraron que no existe concurso de selección del recurso humano, no hay entrenamiento calificado y el sueldo es bajo. Conclusión: el gerenciamiento del capital de personal influye ineficientemente en dicha CS en atención al público y ofrecieron estrategias a fin de fortalecer las debilidades diagnosticadas.

En su tesis Ipanaque (2021), reseñó que el objetivo era establecer el vínculo entre su CS y la administración del recurso humano en el municipio de Pueblo Nuevo, Lambayeque. Fue un estudio correlacional. La muestra lo constituyó todos los 35 trabajadores administrativos y se administró un instrumento de 28 ítems. Sus resultados arrojaron que el 40% percibieron que el manejo del capital humano es deficiente y un 17% como eficiente. El 37% señaló que percibe esa calidad del servicio como pésima, mientras que un 23% calificó como buena. Entre ambas variables el nivel de correlación fue positiva alta. Conclusión: existe un vínculo fuerte entre el manejo del recurso personal y la calidad otorgada del servicio en dicha municipalidad.

En su tesis de pregrado Bocanegra et al. (2021), señalaron que su propósito era establecer el vínculo entre el gerenciamiento del recurso personal y su CS en "Innovalens" (centro óptico). La exploración fue descriptiva y correlacional. Su muestra estuvo formada por 25 funcionarios y 224 usuarios. Fueron dos cuestionarios de 24 interrogantes cada una para ambas

variables. Resultados: evidenciaron que su CS se sujeta en un 91.7% de la gerencia del capital de personal, existiendo relación entre las dos variables, traduciéndose en que la administración del recurso de personas si perjudica tal CS.

En su tesis de posgrado Abanto (2019), consideró como finalidad: identificar el vínculo existente entre el manejo del recurso personal y su CS en los hoteles de jurisdicción del distrito de Cajamarca. Fue un estudio correlacional. Se aplicó dos formularios (para ambas variables). Sus resultados indicaron que existe un vínculo significativo entre ambas, con correlación positiva alta, esto es, que conforme mejoren el manejo del recurso humano aumentará la calidad de dicho servicio.

En la tesis para obtener su título profesional Arévalo y Ramírez (2019), indicaron que el objetivo era identificar el vínculo del manejo de los miembros y la calidad entregada del servicio en la Dirección de Trabajo, del Gobierno Regional de Ucayali. Fue una investigación descriptiva, transversal y correlacional. Los instrumentos (una para cada variable) constaron de 20 interrogantes y se suministró a 44 empleados y 44 clientes. Resultados: mostraron que hay un vínculo positivo muy bajo y no significativo entre dicho personal y su CS.

En su tesis de pregrado Laureano (2019), aseveró que su propósito consistía en establecer el vínculo que existe entre el gerenciamiento del recurso humano y su calidad otorgada a los usuarios externos de una funeraria en la región Junín. El estudio fue cualitativo y transversal. Él aplicó un formulario tipo Likert de 23 ítems a 384 clientes. Su resultado mostró que los consumidores finales se sienten satisfechos con dicho servicio que brindan estos trabajadores, sin aseverar que ésta otorgue un servicio de calidad. Concluyó que si existe un vínculo entre ambas; en otras palabras, si se gerencia de correctamente el recurso humano, impactará positiva y significativamente tal CS.

En el artículo realizado por Jara et al. (2018), señalaron que su objetivo era establecer el impacto de la administración del recurso personal en la optimización del gerenciamiento público y del rendimiento profesional en la gestión del Ministerio de Salud peruano (MINSA), 2018. Metodología:

estudio descriptivo. Dicha población y muestra fue constituida por los miembros de la administración central del MINSA. Los instrumentos han sido validados por opinión de expertos, la cual contenía preguntas con Escala de Likert, aplicadas mediante encuesta. Resultados: se determinó que la administración del recurso personal es idónea e incide en el perfeccionamiento del gerenciamiento y el rendimiento profesional en la administración del MINSA (sede central).

En su tesis de maestría Urquía (2017), afirmó que su finalidad fue establecer el vínculo existente entre el gerenciamiento del personal y su calidad brindada de servicio a los clientes externos del Aseguramiento Universal en Salud. La exploración fue cuantitativa, no experimental, descriptiva, transversal y correlacional. Se utilizó dos cuestionarios: herramienta SERVQUAL modificada por el Ministerio de Salud peruano y un instrumento tipo Likert. Su resultado evidenció que existe vínculo directo y significativo entre la gerencia del personal y su calidad entregada de servicio en un Centro de Salud.

En su artículo Flores (2017), presentó el propósito de analizar la influencia del manejo del personal en su calidad otorgada del servicio en las compañías de viaje interprovincial. Su investigación fue cuantitativa, no experimental, longitudinal, de causa-efecto. Tuvo dos muestras conformadas por: altos ejecutivos de recursos humanos de dichos al y los clientes externos de estas empresas. Sus resultados demostraron un deficiente gerenciamiento del personal y una mala calidad brindada en su servicio. Concluyó que el manejo del recurso humano en estas compañías posee muchas fallas (no tiene un especialista en la gerencia del capital humano, también flaquezas respecto a la adiestramiento, evaluación y orientación del talento humano), por lo que repercute negativamente en su calidad otorgada del servicio.

En la tesis para obtener su título profesional Osorio et al. (2017), señalaron que su propósito era establecer el vínculo existente entre el gerenciamiento del personal y la calidad entregada de su servicio. Fue un estudio aplicado, no experimental y correlacional. Se suministró un formulario tipo Likert a 50 participantes (trabajadores de la gerencia regional

de planeamiento, Huancavelica. Concluyeron que dicho talento humano percibe una mediana satisfacción en su gerenciamiento, así como en la CS.

En su tesis de pregrado Noel et al. (2017), reportaron que su finalidad fue identificar el vínculo entre el manejo del grupo humano y la calidad otorgada de su servicio en tres hoteles exclusivos de la jurisdicción del distrito Zorritos, Tumbes. La exploración fue aplicada y correlacional. Su muestra lo constituyeron 165 clientes externos, 25 clientes internos y 2 altos ejecutivos. Sus resultados resaltaron que el manejo del recurso humano es el más relevante para permanecer en la competencia y lograr éxito en el mercado.

En la exploración para su tesis de maestría Cachay et al. (2015), presentaron como objetivo principal: determinar el vínculo entre el servicio de atención y la satisfacción del usuario en el municipio de Surco. La muestra fue obtenida al azar. Este estudio fue no experimental, transversal y correlacional. Se aplicó dos instrumentos: Cuestionario servicio de atención, de 22 preguntas, tipo Likert (5 niveles) y el Cuestionario satisfacción del usuario, de 15 preguntas, también Likert (5 intensidades), que otorgaron información mediante la calificación de todas sus dimensiones. Concluyen que el servicio de atención se vincula significativamente con la satisfacción del cliente de la comuna surcana, porque obtuvieron un Rho de Spearman de 0.673, la cual representó una correlación moderada entre ambas variables.

“El capital humano, en realidad, es el mejor recurso de toda institución” (Mendoza y Robles, 2009, p.113).

El entorno del gerenciamiento del capital humano está constituido por personas y organizaciones (que son dependientes de las personas para lograr el éxito), mientras que estos miembros necesitan de las organizaciones en que laboran para conseguir sus objetivos individuales. Se corroboró que, si la entidad quiere alcanzar sus metas idóneas, debe conocer y canalizar los esfuerzos de los trabajadores para que ellas también logren sus objetivos personales y, de esa manera, ambas partes se benefician. Siguiendo la misma idea, el gerenciamiento del capital humano es una responsabilidad administrativa, orientada a la selección, adiestramiento, examinación y remuneración de los trabajadores; además,

es una sección muy sensible a la idiosincrasia que impera en las instituciones. Es situacional y contingencial, ya que precisa de: la cultura de cada empresa, la organización estructural tomada, las cualidades del ambiente, el rubro dedicado, la tecnología usada, los procedimientos internos y un sinnúmero de variables relevantes. Por último, menciona que está constituido por seis procesos que se detallan a continuación: (Chiavenato, 2009, p.4, 5, 7, 8, 9, 15).

Procesos para incorporar (integrar) a las personas. Son las rutas que conducen al ingreso en la empresa. Es el acceso de entrada que solamente se abrirá para los postulantes que tienen competencias y características personales que se requieren en la entidad. Sin embargo, las instituciones no son las únicas en seleccionar, igualmente las personas eligen donde desean laborar, tratándose así de una elección mutua.

Procesos para colocar (organizar) a las personas. Las empresas proyectan su organización formal, determinan puestos y órganos, y establecen normas, atribuciones y requisitos que otorgarán a sus trabajadores. Sin embargo, la entidad no involucra completamente a sus miembros, ni es lo único en la vivencia de estos, por lo que se integran incompletamente en la organización. Debiendo seguir un modelo orgánico, creados en una visión integral, adaptable y sistémica, haciendo hincapié en la eficiencia y eficacia, priorizando los aspectos motivacionales, orientándose hacia la construcción de su destino.

El proceso de recompensar a las personas. Conformado por todos los componentes esenciales para motivar e incentivar a los colaboradores de la entidad, siempre que se logren tanto las metas de la organización como las individuales. Conduce al capital humano en términos de retribución, realimentación o el reconocimiento de su rendimiento en la empresa. En la perspectiva moderna impera el modelo del hombre complejo, en otras palabras, la hipótesis de que el recurso humano se siente estimulado por: el salario, los objetivos a alcanzar, satisfacción en su puesto, necesidades de desarrollo personal, entre otros.

El proceso para desarrollar a las personas. Tiene íntimo vínculo con la educación, es decir, simboliza la necesidad que tiene la persona en

exteriorizar sus potenciales internos (talento creador). Brinda comunicación para que aprendan nuevas ideas, actitudes, conceptos y soluciones, para que cambien sus comportamientos y hábitos, y sean más eficientes en lo que realizan.

El proceso para retener a las personas. La entidad viable es aquella que mantiene satisfechos y motivados a sus recursos humanos, en un plazo largo; resguardándoles aspectos físicos, psicológicos y sociales para que permanezcan en la empresa y se implican con ella. Manifiesta que las organizaciones deben promover la autodeterminación y realización personal de los trabajadores, con interés en la manejabilidad del sistema y en el estímulo propio de las personas, subrayando la libertad, la autonomía, las diferencias y privilegiando la diversidad del recurso humano.

El proceso para monitorear (auditar) al capital humano. Brinda acompañamiento a las actividades preestablecidas en la organización, con el fin de garantizar que las operaciones sean correctamente ejecutadas y que las metas sean alcanzadas. Estos procedimientos deberían ceñirse al arquetipo de la teoría Y (confiar en las personas y fomentar su desenvolvimiento), con un plan de autocontrol y flexibilidad, que adquiere una postura de autonomía y libertad, también ofrece la doctrina por consenso y, total responsabilidad y autoridad en un sistema plenamente descentralizado en las gerencias de línea y en los grupos de trabajo.

Deming (padre de la calidad) en 1951 ya señalaba que, la calidad puede ser definida igual que “un grado predecible de uniformidad y dependencia a bajo costo, y de acuerdo con el mercado”. También, que “todo proceso es variable y cuanto menor sea la variabilidad de éste, mayor será la calidad del producto resultante”. Su modelo está encaminado a producir una ruta sistematizada basada en la colaboración interna y externa, porque el aprendizaje se obtiene mediante una labor cooperativa orientada a aplicar prácticas de gestión de procesos y mejora permanente. La mejora ininterrumpida del desarrollo de productos y servicios, al igual que el estado de satisfacción del colaborador, son esenciales para la satisfacción del usuario y para la subsistencia de las empresas (Carro, 2012, p.3,4).

Para Crosby, “calidad es cumplir con los requerimientos establecidos”. En breve, él propone cuatro principios: el acatamiento de los requisitos como una definición de calidad total, la prevención de los defectos, el cero defectos y, por último, los gastos de la calidad reflejados en cual el servicio o producto cumplen con condiciones y los gastos de la no calidad vinculados con la frustración de los usuarios externos (Crosby, 1991, p.21).

La CS es una creación ideal y evasiva debido a tres características únicas de los servicios: intangibilidad, heterogeneidad e inseparabilidad del consumo y su producción. El concepto de CS se mide mediante la escala SERVQUAL, la cual implica una calidad “percibida”, que es la valoración del usuario sobre la supremacía general de una entidad; que se distingue de la calidad “objetiva” por ser una posición o postura, vinculada pero no similar a la satisfacción, y surge de la diferencia entre percepciones y expectativas de desempeño (Parasuraman et al., 1988, p.13, 15).

Fiabilidad. Idoneidad para prestar el servicio comprometido de forma escrupulosa y garantizada.

Sensibilidad (capacidad de respuesta). Disposición para ser diligente con los usuarios y otorgar un servicio ágil.

Seguridad. Habilidades, conocimiento y honestidad de los trabajadores para generar confianza.

Empatía. Atención prolija y personalizada que la organización provee a sus consumidores.

Aspectos tangibles. Establecimiento físico, equipos y aspecto del recurso humano.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y Diseño de Investigación

3.1.1 Tipo de Investigación:

Enfoque cuantitativo, de tipo básico descriptivo y nivel correlacional, pues examina el vínculo entre la GTH y la CS a los usuarios externos (Hernández et al., 2014).

3.1.2 Diseño de Investigación:

De diseño no experimental, de corte transversal (pues se realizó una sola medición en el tiempo), de tipo descriptivo y nivel correlacional, y prospectivo, porque el evento (la evaluación del trato al cliente interno y el servicio otorgado al usuario externo) ocurrirá en un futuro cercano (Argimon y Jiménez, 2013, p.29).

3.2 Variables y Operacionalización:

Variable 1: GTH.

- **Definición conceptual:** Este concepto tiene en cuenta a la persona como el principal recurso, con cualidades y virtudes que dan acción, movimiento y vida a toda la organización. Por lo cual, la gestión moderna inició a estimar al capital humano como el más relevante y su correcto gerenciamiento como uno de los propósitos más esenciales. La GTH está definida como el grupo de políticas y prácticas necesarias para manejar las características de las jefaturas gerenciales vinculadas a las personas, las que incluyen reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño (Chiavenato, 2009).
- **Definición operacional:** Las empresas que buscan acrecentar el talento de sus trabajadores integran planificación y procesos, como: reclutamiento y selección de personas calificadas, salarios dignos y altamente competitivos, capacitación permanente y oportunidades de mejora, procesos para fomentar el mejor desempeño del colaborador y retener al personal (Del Castillo, 2017, p.54).

- **Escala de medición:** se usó la Escala de Likert del 1 al 5, donde 1 es la menor calificación y 5 la mayor (1. Nunca, 2. Casi nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre y 5. Siempre).

Variable 2: CS.

- **Definición conceptual:** La calidad integral es un proceso sistemático mediante la cual la organización cumple con satisfacer las necesidades y expectativas de sus consumidores, empleados, accionistas y de la sociedad en su conjunto, usando recursos que dispone: tecnología, materiales, sistemas productivos y personas (Carro y González, 2012). La calidad está relacionada con los requerimientos de los clientes respecto a la satisfacción de sus necesidades, entendidas éstas como el agrupamiento de todas las cualidades de un servicio o producto que tengan relevancia para el consumidor (Crosby, 1987, p.183).
- **Definición operacional:** Es un reto difícil evaluar la calidad del servicio, porque no se evidencian muchas señales tangibles; en un gran porcentaje de casos, el aspecto tangible se limita al establecimiento físico de la empresa proveedora del servicio, equipo y personal; por el contrario, al adquirir bienes, el comprador emplea muchas muestras tangibles para estimar dicha calidad: ajuste, color, dureza, estilo, etiqueta, empaque y sensación (Parasuraman et al., 1985, p.42).
- **Escala de medición:** se utilizó la Escala de Likert del 1 al 7, donde 1 es la menor calificación y 7 la mayor (1. Nunca, 2. Casi nunca, 3. Rara vez, 4. A veces, 5. Con frecuencia, 6. Casi siempre, y 7. Siempre)

3.3 Población, Muestra y Muestreo

3.3.1 Población:

- El estudio abarcó a una población compuesta por clientes, divididos en internos (10) y externos (90), todos relacionados con la municipalidad de Surco. Los clientes internos, sin importar su condición contractual o antigüedad, se sumaban a esta muestra. En contraste, los clientes externos comprendían todos los vecinos nuevos o continuadores.
- **Criterios de inclusión.**
Durante los meses de junio y julio de 2023, se consideraron todos los clientes, tanto internos como externos, del municipio de Surco. En el caso de los clientes internos, se incluyeron sin importar su tipo de contrato, mientras que para los clientes externos se consideró su antigüedad, abarcando a todos sin distinción en ese período.
- **Criterios de exclusión.**
Personas internas y externas que eligen no otorgar su consentimiento informado de forma voluntaria.
Personas internas y externas que, habiendo acordado participar voluntariamente, optan por no continuar con su participación en el estudio.
Personas internas y externas que contestan el cuestionario de manera incompleta, dejando al menos un ítem sin responder.

3.3.2 Muestra:

En la Subgerencia de Trámite Documental se entrevistó a los 10 clientes internos, ya que todos aceptaron el consentimiento informado. Según las estadísticas de la Subgerencia, se atienden en promedio 35 solicitudes mensuales de clientes externos. Al evaluar dos meses, se consideraron 71 clientes externos, siguiendo la recomendación de un tiempo mínimo, ya que no es posible determinar la cantidad exacta de personas

que podrían requerir servicios en esta área, según MINSA (2012, p.20).

Es así como la población estuvo constituida por 100 personas (10 clientes internos y 90 externos).

La muestra se calculó con la fórmula para población finita (Figura 1), resultando 81 participantes.

Figura 1

Fórmula para la muestra de población

$$n = \frac{z^2 pq N}{e^2 (N-1) + z^2 pq}$$

Donde:

n = número de la muestra.

N = tamaño de la población.

e = error estándar de 0.05

z = valor z crítico, nivel de confianza 95%, entonces según tabla del área de la curva normal = 1.96

p = proporción aproximada del fenómeno en estudio en la población de referencia.

q = proporción de la población de referencia que no presenta el fenómeno en estudio (1 -p).

Cálculo de la muestra:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (100)}{(0.05)^2 (99) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)} \quad n = 81.00$$

3.3.3 Muestreo:

Se realizó un muestreo probabilístico simple, puesto que se contó con un número reducido de clientes internos (10 trabajadores), por lo tanto, se requirió la participación de todos,

lográndose que todos asientan el consentimiento informado y colaboren con el estudio. Y en el caso de los clientes externos (71 usuarios) se entrevistó a todos los que iban saliendo de realizar sus trámites en la Subgerencia de Gestión Documental del municipio de Surco, hasta completar el número requerido por la premura del tiempo (Otzen y Manterola, 2017).

3.3.4 Unidad de Análisis:

Los clientes internos de la Subgerencia de Gestión Documental y clientes externos seleccionados, que hayan realizado alguna solicitud ante la Subgerencia de Gestión Documental del municipio de Surco.

3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos:

A cada variable se le adjudicó un instrumento, al cliente interno la de GTH y la de CS al cliente externo, la encuesta está estimada para una duración de entre seis a siete minutos aproximadamente, ambos instrumentos son confiables y fueron validados por sus respectivos autores:

Cuestionario “sobre GTH e identificación organizacional” fue elaborado por Freysa Roman, para su tesis de maestría, instrumento que comprende 41 preguntas para ambas variables (GTH por 26 preguntas e identificación organizacional 15 preguntas). Está diseñada en escala de Likert con 05 categorías, fue validada por juicio de expertos con 88.2% y 74.5% de promedio y la autora obtuvo la confiabilidad mediante Alfa de Cronbach, que arrojó 0.941, indicando alta confiabilidad. Se adoptó y esta herramienta tomando la primera parte (variable de interés para este estudio) para administrarlo con los clientes internos (Roman, 2022, p.77-78).

Cuestionario “SERVQUAL”, de 22 preguntas en dos partes (44 ítems a aplicar en total, 22 de expectativas y 22 de percepciones), a todos los clientes externos que satisfagan con los criterios de selección, la cual fue diseñada y propuesta por Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1988. Está

construida en escala de Likert con 07 niveles de intensidad, que indica la intensidad con que el paciente está en desacuerdo, indiferente o de acuerdo con la calidad del servicio otorgado. Encontraron un Alfa de Cronbach de 0,920 para la escala en su conjunto (confiabilidad de combinación lineal), lo que revela congruencia entre los ítems e indica su alta confiabilidad. Para las cinco dimensiones desglosadas el Alfa de Cronbach fue: 0.83 para fiabilidad, 0.82 para sensibilidad (capacidad de respuesta), 0.81 para seguridad, 0.86 para empatía y 0.72 para aspectos tangibles (Parasuraman et al, 1988, p.29).

3.5 Procedimientos:

Se realizó:

Búsqueda bibliográfica en las bases electrónicas SCOPUS, MEDLINE, BVS y SCIELO.

Diseño, redacción y presentación del proyecto de tesis.

Gestión para la autorización del desarrollo del proyecto de tesis ante el Gerente del Talento Humano del municipio de Surco.

Gestión para la coordinación de la aplicación del instrumento de los clientes internos (todos los colaboradores).

Consolidación de los clientes externos e internos, que cumplieron con los criterios de inclusión.

Aplicación del consentimiento informado durante la encuesta.

Administración de los instrumentos posterior al asentimiento voluntario del consentimiento informado.

Vaciado, procesamiento, cálculo y análisis de los datos obtenidos.

Diseño e interpretación de las figuras y tablas de los resultados.

Redacción de los resultados, conclusiones y recomendaciones.

3.6 Método de Análisis de Datos:

La consolidación de las respuestas se realizó en formato Excel, en la cual se vació todas las respuestas otorgadas por los involucrados, se procesó y calculó la estadística básica de la información (se creó tablas y figuras). Posteriormente, se realizó el análisis de correlación en SPSS

v26.0 (en español), mediante la prueba Tau-c de Kendall (por ser una prueba no paramétrica que les corresponde a los valores de muestras independientes, de distribución no normal y de variables politómicas lo que se evidencia por resultado de significancia menor a 0.05, tanto en Kolmogórov-Smirnov como con Shapiro-Wilk, halladas en SPSS v.26.0, (ver Tabla 3).

3.7 Aspectos Éticos:

Fue un estudio donde se respetó los derechos humanos, sin riesgo alguno para los participantes, pues no se ensayó con personas, sino con las respuestas brindadas en los instrumentos, previo asentimiento voluntario del consentimiento informado otorgado durante la encuesta. Igualmente se mantuvo en reserva el nombre y datos privados de todos los clientes involucrados en la presente exploración. Además, el estudio cumplió con la probidad ética (no maleficencia, beneficencia, autonomía y justicia), y con la normativa establecida en la resolución N°062-2023-VI-UCV, (Universidad César Vallejo, Vicerrectorado de investigación 2023). Finalmente, se honró la autoría de todos los intelectuales a quienes se hizo referencia y plasmó en la bibliografía.

IV. RESULTADOS

Análisis Descriptivo

Tabla 1

Clasificación de la Gestión del Talento Humano

| Calificación GTH | N° Clientes Internos | % de Clientes Internos |
|------------------|----------------------|------------------------|
| GTH óptima | 3 | 30% |
| GTH Regular | 5 | 50% |
| GTH Pésima | 2 | 20% |

La Tabla 1, revela la Clasificación de la Gestión del Talento Humano, donde de 10 clientes internos, el 50% percibe el desempeño de la GTH como regular, el 30% lo califica como óptimo y el 20% restante lo evalúa como pésimo.

Tabla 2
Clasificación de la Calidad de Servicio recibida

| Clasificación de la CS recibida | |
|---------------------------------|----------|
| Calidad por mejorar | 17 (19%) |
| Calidad en proceso | 73 (81%) |
| Calidad aceptable | 0 (0%) |

En la Tabla 2, se muestra que el (81%) de clientes externos calificaron a la CS como “calidad en proceso”, en tanto que el (19%) como “calidad por mejorar” y ninguno la valoró como “calidad aceptable”.

Análisis Inferencial

Prueba de normalidad

Tabla 3

Prueba de normalidad del estudio

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|---------|---------------------------------|----|------|--------------|----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| GTH | ,254 | 10 | ,067 | ,833 | 10 | ,036 |
| Calidad | ,524 | 10 | ,000 | ,366 | 10 | ,000 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 3, Una vez obtenido los datos en los instrumentos, se buscó conocer que distribución manejan, normal o no, para la cual los sometimos a las pruebas de normalidad y de esa manera verificar que prueba se usaría, paramétricas o no paramétricas. Al analizarse estos datos en SPSS v26.0 se evidenció que la significancia es <0.05 , que indicó una distribución no normal, por lo tanto las pruebas de correlación se harán con tau-c de Kendall, porque el número de variables son desiguales con diferentes niveles.

Tabla 4*Promedio de los procesos de la Gestión del Talento Humano*

| Procesos | Promedio |
|------------------|-----------------|
| Para integrar | 4 |
| Para organizar | 4 |
| Para recompensar | 3 |
| Para desarrollar | 3 |
| Para retener | 4 |
| Para auditar | 3 |

En la Tabla 4, se muestra que, de 5 puntos, los procesos para integrar, organizar y para retener obtuvieron 4 puntos en promedio, mientras que los procesos de recompensar, desarrollar y auditar solamente 3 puntos.

Comprobación de las hipótesis

Contrastación de la hipótesis general

H₀ = Existe un vínculo significativo entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio otorgada a los clientes externos en el municipio de Surco, 2023.

H₁ = No existe un vínculo entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio otorgada a los clientes externos en el municipio de Surco, 2023.

REGLA DE DECISIÓN:

Si $p > 0.050$ = Aceptamos la hipótesis nula (H₀) y Rechazamos la hipótesis alterna (H₁)

Tabla 5
Correlación entre Gestión del Talento Humano y Calidad de Servicio

| | Valor | Error estándar asintótico ^a | T aproximada ^b | Significación aproximada |
|--|-------|---|---------------------------|-----------------------------|
| Ordinal por ordinal Tau-c de Kendall | ,320 | ,272 | 1,174 | ,240 |
| N de casos válidos | 10 | | | |

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

De la tabla 5, se evidencia haber obtenido un Tau-c de Kendall = 0.240 y un $p = 0.320$, esto nos indica que no se rechaza la hipótesis nula (H₀), por lo que se acepta como cierta y se rechaza la hipótesis alterna (H₁), entonces: Existe un vínculo positivo bajo entre la GTH y la CS otorgada al cliente externo en el municipio de Surco, 2023.

Contrastación de la hipótesis específica 1

Ho1 = Existe un vínculo significativo entre el proceso para integrar y la calidad del servicio otorgada a los clientes externos en el municipio de Surco, 2023.

Hi1 = No existe un vínculo entre el proceso para integrar y la calidad del servicio otorgada a los clientes externos en el municipio de Surco, 2023.

REGLA DE DECISIÓN:

Si $p > 0.050$ = Aceptamos la hipótesis nula (Ho) y Rechazamos la hipótesis alterna (Hi)

Tabla 6

Correlación entre proceso para integrar y Calidad de Servicio

| | Valor | Error estándar asintótico ^a | T aproximada ^b | Significación aproximada |
|---|-------|--|---------------------------|--------------------------|
| Ordinal por ordinal Tau-c de Kendall | ,160 | ,148 | 1,085 | ,278 |
| N de casos válidos | 10 | | | |

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

De la tabla 6, se evidencia haber obtenido un Tau-c de Kendall = 0.160 y un $p = 0.278$, esto nos indica que no se rechaza la hipótesis nula (Ho), por lo que se acepta como cierta y se rechaza la hipótesis alterna (Hi), entonces: Existe un vínculo positivo muy bajo entre el proceso de integrar y la CS otorgada al cliente externo en el municipio de Surco, 2023.

Contrastación de la hipótesis específica 2

Ho2 = Existe un vínculo significativo entre el proceso para organizar y la CS otorgada a los clientes externos en el municipio de Surco, 2023.

Hi2 = No existe un vínculo entre el proceso para organizar y la CS otorgada a los clientes externos en el municipio de Surco, 2023.

REGLA DE DECISIÓN:

Si $p > 0.050$ = Aceptamos la hipótesis nula (Ho) y Rechazamos la hipótesis alterna (Hi)

Tabla 7

Correlación entre proceso para organizar y Calidad de Servicio

| | Valor | Error estándar asintótico ^a | T aproximada ^b | Significación aproximada |
|---|-------|--|---------------------------|--------------------------|
| Ordinal por ordinal Tau-c de Kendall | ,120 | ,129 | ,930 | ,352 |
| N de casos válidos | 10 | | | |

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

De la tabla 7 se evidencia haber obtenido un Tau-c de Kendall = 0.120 y un $p = 0.352$, esto nos indica que no se rechaza la hipótesis nula (Ho), por lo que se acepta como cierta y se rechaza la hipótesis alterna (Hi), entonces: Existe un vínculo positivo muy bajo entre el proceso de organizar y la CS otorgada al cliente externo en el municipio de Surco, 2023.

Contrastación de la hipótesis específica 3

Ho3 = Existe un vínculo significativo entre el proceso para recompensar y la calidad del servicio otorgada a los clientes externos en el municipio de Surco, 2023.

Hi3 = No existe un vínculo entre el proceso para recompensar y la CS otorgada a los clientes externos en el municipio de Surco, 2023.

REGLA DE DECISIÓN:

Si $p > 0.050$ = Aceptamos la hipótesis nula (Ho) y Rechazamos la hipótesis alterna (Hi)

Tabla 8

Correlación entre proceso para recompensar y Calidad de Servicio

| | Valor | Error estándar asintótico ^a | T aproximada ^b | Significación aproximada |
|---|-------|---|---------------------------|-----------------------------|
| Ordinal por ordinal Tau-c de Kendall | ,320 | ,272 | 1,174 | ,240 |
| N de casos válidos | 10 | | | |

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

De la tabla 8, se evidencia haber obtenido un Tau-c de Kendall = 0.320 y un $p = 0.240$, esto nos indica que no se rechaza la hipótesis nula (Ho), por lo que se acepta como cierta y se rechaza la hipótesis alterna (Hi), entonces: Existe un vínculo positivo bajo entre el proceso de recompensar y la CS otorgada al cliente externo en el municipio de Surco, 2023.

Contrastación de la hipótesis específica 4

Ho4 = Existe un vínculo significativo entre el proceso para desarrollar y la CS otorgada a los clientes externos en el municipio de Surco, 2023.

Hi4 = No existe un vínculo entre el proceso para desarrollar y la CS otorgada a los clientes externos en el municipio de Surco, 2023.

REGLA DE DECISIÓN:

Si $p > 0.050$ = Aceptamos la hipótesis nula (Ho) y Rechazamos la hipótesis alterna (Hi)

Tabla 9

Correlación entre proceso para desarrollar y Calidad de Servicio

| | Valor | Error estándar asintótico ^a | T aproximada ^b | Significación aproximada |
|--|-------|---|---------------------------|-----------------------------|
| Ordinal por ordinal Tau-c de Kendall | ,280 | ,241 | 1,160 | ,246 |
| N de casos válidos | 10 | | | |

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

De la tabla 9, se evidencia haber obtenido un Tau-c de Kendall = 0.280 y un $p = 0.246$, esto nos indica que no se rechaza la hipótesis nula (Ho), por lo que se acepta como cierta y se rechaza la hipótesis alterna (Hi), entonces: Existe un vínculo positivo bajo entre el proceso de desarrollar y la CS otorgada al cliente externo en el municipio de Surco, 2023.

Contrastación de la hipótesis específica 5

Ho5 = Existe un vínculo significativo entre el proceso para retener y la CS otorgada a los clientes externos en el municipio de Surco, 2023.

Hi5 = No existe un vínculo entre el proceso para retener y la CS otorgada a los clientes externos en el municipio de Surco, 2023.

REGLA DE DECISIÓN:

Si $p > 0.050$ = Aceptamos la hipótesis nula (Ho) y Rechazamos la hipótesis alterna (Hi)

Tabla 10

Correlación entre proceso para retener y Calidad de Servicio

| | Valor | Error estándar asintótico ^a | T aproximada ^b | Significación aproximada |
|--|-------|---|---------------------------|-----------------------------|
| Ordinal por ordinal Tau-c de Kendall | ,320 | ,272 | 1,174 | ,240 |
| N de casos válidos | 10 | | | |

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

De la tabla 10, se evidencia haber obtenido un Tau-c de Kendall = 0.320 y un $p = 0.240$, esto nos indica que no se rechaza la hipótesis nula (Ho), por lo que se acepta como cierta y se rechaza la hipótesis alterna (Hi), entonces: Existe un vínculo positivo bajo entre el proceso de retener y la CS otorgada al cliente externo en el municipio de Surco, 2023.

Contrastación de la hipótesis específica 6

Ho6 = Existe un vínculo significativo entre el proceso para auditar y la CS otorgada a los clientes externos en el municipio de Surco, 2023.

Hi6 = No existe un vínculo entre el proceso para auditar y la CS otorgada a los clientes externos en el municipio de Surco, 2023

REGLA DE DECISIÓN:

Si $p > 0.050$ = Aceptamos la hipótesis nula (Ho) y Rechazamos la hipótesis alterna (Hi)

Tabla 11

Correlación entre proceso para auditar y Calidad de Servicio

| | Valor | Error estándar asintótico ^a | T aproximada ^b | Significación aproximada |
|---|-------|--|---------------------------|--------------------------|
| Ordinal por ordinal Tau-c de Kendall | ,280 | ,241 | 1,160 | ,246 |
| N de casos válidos | 10 | | | |

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

De la tabla 11 se evidencia haber obtenido un Tau-c de Kendall = 0.280 y un $p = 0.246$, esto nos indica que no se rechaza la hipótesis nula (Ho), por lo que se acepta como cierta y se rechaza la hipótesis alterna (Hi), entonces: Existe un vínculo positivo bajo entre el proceso de auditar y la CS otorgada al cliente externo en el municipio de Surco, 2023.

V. DISCUSIÓN

Flores reseñó que la GTH fue deficiente y la CS entregada era pésima. Para Ipanaque la GTH hallada fue entre deficiente (40%) y regular (34.3%), la CS fue entre mala (37.1%) y regular (31.4%), además que la correlación entre esas variables fue positiva y alta.

El aporte de Mejico y Leaño evidenció que la GTH fue medianamente adecuada y una CS regular, además, de demostrar la correlación positiva y moderada entre dichas variables. Asimismo, Osorio y Zaravia concluyeron que la GTH y la CS eran regulares.

De similar modo, Ramírez y colaboradores encontró que la GTH era moderadamente óptima, siendo factores determinantes: la estructura organizacional, socialización de quehaceres laborales, identidad con la organización y el cumplimiento en la ejecución de las funciones.

A su vez, Daza y colaboradores reportaron que la GTH y la calidad educativa de las universidades se correlacionan positiva y moderadamente.

Por su parte, Oncebay mostró que la GTH era regular, la CS catalogada como moderada, obteniendo así una relación directa entre ambas. Igualmente, Abanto indicó que existe un vínculo significativo, positivo y alto entre la GTH y la CS.

En la misma ruta, Laureano concluyó que existe un vínculo significativo y positivo entre la GTH y calidad de atención.

También, Urquía afirmó que existe un vínculo significativo y directo entre la GTH y la CS. De la misma forma, Cachay y Sánchez concluyeron que el servicio de atención se vincula significativa y moderadamente con la satisfacción del usuario.

Siguiendo con Rosas, él señaló que existe una correlación positiva alta entre la GTH y el proceso administrativo, de similar manera entre la

innovación, satisfacción laboral, creatividad y la participación voluntaria en la GTH y el proceso administrativo.

Bocanegra y León demostraron que la CS se sujeta de la GTH y que existe vínculo entre las dos variables. Por su parte, Gutiérrez y colaboradores indicaron que las dimensiones de seguridad y elementos tangibles fueron las de mejor calificación y las de alto grado de asociación con la CS.

Por el contrario, Arévalo y Ramírez encontraron un vínculo positivo, muy bajo y no significativo entre la GTH y la CS. Por otro lado, Román expuso que una GTH eficiente logra unos trabajadores identificados, además de una buena correlación positiva entre esas variables.

Respecto a Bórquez y colaboradores, manifestaron que el desempeño del personal en sus capacitaciones repercutirá significativamente en la valoración del usuario final respecto a la CS.

Para Jara y colaboradores, la GTH incide en el rendimiento profesional. Similarmente, Noel y Serna reportaron que la GTH es el factor más relevante para permanecer en la competencia y lograr el éxito en el mercado.

Según Calle las variables GTH y la CS están correlacionados positivamente (0,57). Mientras que para Themba la GTH no logro retener a los empleados talentosos.

Para Charbel recomienda una posible hoja de ruta para la discusión sobre la GTH en industrias públicas y privadas para futuros estudios. Para Nthabiseng concluyo que la GTH es muy Extensa como estrategias y planes, funciones y prácticas de recursos humanos que es indispensable para un buen funcionamiento del municipio.

Para cruz y colaboradores la GTH y la CS tiene relación significativa entre ellas. Así mismo Izquierdo muestra como resultado de su investigación que la GTH y la CS tienen una relación cercana.

Para Benigno concluyo que la GTH y la CS no es significativo la correlación de ambas variables.

Calderón en su investigación busco desarrollar políticas para para mejorar la GTH para reforzar la calidad de servicio hotelero concluyendo que a mayor aplicación de las políticas para desarrollar el talento humano repercutirá positivamente en la calidad de servicio que brindan.

Cruz realizo un trabajo de investigación buscando determinar la relación que existe entre la GTH municipal y la calidad de servicio que brinda, encontrando como resultado de dicha investigación que existe una relación significativa entre ambas variables.

Para Mohammed y colaboradores una empresa debe planificar, establecer planes para reclutar empleados con talento y mantenerlos en la empresa buscando estrategias de gestión de talento alineándose con los objetivos de la organización.

Para Valdez su conclusión de su investigación resulto que la GTH influye significativamente en la calidad de servicio que brindan en la municipalidad de Huaura.

Sin embargo en la investigación de Deten y Ipak el resultado de su investigación se observa que hay problemas en la gestión del talento humano por lo que la calidad de servicio es deficiente, se propone estrategias para mejorar la gestión del talento humano.

Albino investigo la influencia de la GTH en la CS de la medicina especializada en el hospital Guillermo almenara, la cual obtuvo un resultado bajo o malo en ambas variables por lo que deben aplicar mejoras a fin de optimizar la calidad de servicio.

Yáñez concluyo que es necesario para el incremento de la calidad del servicio en la entidad será solo a través del desarrollo y estrategias adecuadas para el personal que labora en dicho hospital.

Rojas y Hernández revisaron las diferentes etapas de la evolución de los procesos a fin de alcanzar nuevas tendencias para el desarrollo del talento humano y una mejor atención dando como resultado que la gestión del talento humano potencia la efectividad corporativa.

Lineo y Dzansi investigo la relación que existe entre la GTH y la CS que se brindan, ya que se evidencia una mala prestación de servicios que generan protestas continuas por lo que se busca mitigar cuyo efecto, como resultado se evidencio que ambas variables tienen correlación positiva, conclusión motivando al recurso humano aumenta la calidad en la atención.

Siyabonga en su investigación concluyo que las variables de GTH y la CS existen una relación positiva en el municipio local de Nkonyeni por lo que recomienda que los municipios en general deben priorizar a la buena GTH porque es un factor que contribuye significativamente al desempeño organizacional y buen gobierno.

Ramírez y colaboradores analizaron el gerenciamiento del talento humano desde un enfoque estratégico del rubro minero de tres países sudamericanos, Sus resultados mostraron diferencias fuertemente significativas, consideraron a la GTH como moderadamente óptima, predominaron la estrategia en su estructura organizacional y sobresalió la socialización de los quehaceres laborales. Llegando a la conclusión que encontraron como factores determinantes a la identidad con la organización y el cumplimiento en la ejecución de las funciones.

En la investigación de Romero y colaboradores concluyeron en falta de presupuesto para la administración óptima del recurso personal, ausencia de motivación de los trabajadores, entre otras. Determinaron que existen errores en cada elemento del procedimiento

Para Morante los resultados evidenciaron que la relación que existe entre la administración del personal y la calidad del servicio educativo en un colegio estatal de Piura se encuentra una relación significativa, por lo que se

hayo que se necesita reforzar el gerenciamiento del personal para mejorar la calidad del servicio.

Para Canaza y colaboradores se valoró la eficiencia de la GTH y la CS brindada al cliente externo. Donde resulto que no existe concurso de selección del recurso humano, no hay entrenamiento calificado y el sueldo es bajo. Conclusión: el gerenciamiento del capital de personal influye ineficientemente en dicha CS en atención al público y ofrecieron estrategias a fin de fortalecer las debilidades diagnosticadas.

Para Abanto el vínculo entre el manejo del recurso personal y su CS en los hoteles de jurisdicción del distrito de Cajamarca. Es significativo entre ambas, con correlación positiva alta, esto es, que conforme mejoren el manejo del recurso humano aumentará la calidad de dicho servicio.

Para Cachay y colaboradores concluyeron que el servicio de atención se vincula significativamente con la satisfacción del cliente de la comuna surcana, quiere decir que la correlación es moderada entre ambas variables.

Como puede seguirse en estos estudios, los investigadores otorgan datos en diversos sentidos para el desempeño de las organizaciones respecto a la GTH y la CS, aunque hay una mayoría que resalta el vínculo significativo entre estas dos variables, y algunos autores no brindan datos sobre la valoración de la GTH y la CS.

De acuerdo con lo hallado en la presente investigación, 50% de los colaboradores calificaron a la GTH como “regular”, mientras que un 30% como “óptima” y 20% como “pésima”.

Los procesos para integrar, organizar y retener obtuvieron 4 de 5 puntos, mientras que los procesos para recompensar, desarrollar y auditar solamente 3 puntos. 50% de los clientes internos calificó que la Subgerencia de Gestión Documental tiene “siempre” criterio para organizar al talento humano y de esa manera “les brinda funciones de acuerdo con las habilidades que el empleado tiene”. Asimismo, 50% de los trabajadores

otorgaron 4 de 5 puntos a los ítems de los diversos procesos y el otro 50% le otorgó 3 puntos, de este modo señalaron que “casi siempre” y “a veces” se cumple con los indicadores ideales de los procesos evaluados. 81.1% consideró a la CS como “por mejorar” y las dimensiones seguridad y empatía fueron las más apreciadas, consideradas como con “calidad aceptable”.

De los 22 ítems del instrumento de calidad, la pregunta “Los empleados no están demasiado ocupados para ayudar al cliente” fue la mejor valorada como “calidad aceptable”. 92% de los usuarios externos calificaron que en la municipalidad está disponible “siempre”: el esfuerzo de la organización por minimizar errores en la entrega de su servicio, que cuenta con equipos óptimos para la atención y que sus instalaciones físicas son cómodas. Finalmente, se encontró vínculo positivo bajo entre la GTH y la CS, así mismo con todos los seis procesos de la variable GTH con la variable CS.

VI. CONCLUSIÓN

Primera: Existe un vínculo positivo bajo entre la GTH y la CS en el municipio de Surco, porque se encontró Tau-c de Kendall de 0.320, esto nos indica que no se rechaza la hipótesis nula (H_0), por lo que se acepta como cierta y se rechaza la hipótesis alterna (H_1), tras someter los datos procesados de los 10 clientes internos y 90 externos en el análisis bilateral del programa estadístico SPSS 26.0. Esto se traduce en que el desempeño de la GTH influye en la CS otorgada al cliente externo en dicha organización.

Segunda: Existe un vínculo positivo muy bajo entre el proceso para integrar a las personas y la CS en el municipio de Surco, porque se encontró Tau-c de Kendall de 0.160, esto nos indica que no se rechaza la hipótesis nula (H_0), por lo que se acepta como cierta y se rechaza la hipótesis alterna (H_1), tras someter los datos procesados de los 10 clientes internos y 90 externos en el análisis bilateral del programa estadístico SPSS 26.0. Esto se traduce en que el proceso para integrar a las personas influye en la CS otorgada al cliente externo en dicha organización.

Tercera: Existe un vínculo positivo muy bajo entre el proceso para organizar a las personas y la CS en el municipio de Surco, porque se encontró Tau-c de Kendall de 0.120, esto nos indica que no se rechaza la hipótesis nula (H_0), por lo que se acepta como cierta y se rechaza la hipótesis alterna (H_1), tras someter los datos procesados de los 10 clientes internos y 90 externos en el análisis bilateral del programa estadístico SPSS 26.0. Esto se traduce en que el proceso para organizar a las personas influye en la CS otorgada al cliente externo en dicha organización.

Cuarta: Existe un vínculo positivo bajo entre el proceso para recompensar a las personas y la CS en el municipio de Surco, porque se encontró Tau-c de Kendall de 0.320, esto nos indica que no se rechaza la hipótesis nula (H_0), por lo que se acepta como cierta y se rechaza la hipótesis alterna (H_1), tras someter los datos procesados de los 10 clientes internos y 90 externos en el análisis bilateral del programa estadístico SPSS 26.0. Esto se traduce en

que el proceso para recompensar a las personas influye en la CS otorgada al cliente externo en dicha organización.

Quinta: Existe un vínculo positivo bajo entre el proceso para desarrollar a las personas y la CS en el municipio de Surco, porque se encontró Tau-c de Kendall de 0.280, esto nos indica que no se rechaza la hipótesis nula (H_0), por lo que se acepta como cierta y se rechaza la hipótesis alterna (H_1), tras someter los datos procesados de los 10 clientes internos y 90 externos en el análisis bilateral del programa estadístico SPSS 26.0. Esto se traduce en que el proceso para desarrollar a las personas influye en la CS otorgada al cliente externo en dicha organización.

Sexta: Existe un vínculo positivo bajo entre el proceso para retener a las personas y la CS en el municipio de Surco, porque se encontró Tau-c de Kendall de 0.320, esto nos indica que no se rechaza la hipótesis nula (H_0), por lo que se acepta como cierta y se rechaza la hipótesis alterna (H_1), tras someter los datos procesados de los 10 clientes internos y 90 externos en el análisis bilateral del programa estadístico SPSS 26.0. Esto se traduce en que el proceso para retener a las personas influye en la CS otorgada al cliente externo en dicha organización.

Séptima: Existe un vínculo positivo bajo entre el proceso para auditar a las personas y la CS en el municipio de Surco, porque se encontró Tau-c de Kendall de 0.280, esto nos indica que no se rechaza la hipótesis nula (H_0), por lo que se acepta como cierta y se rechaza la hipótesis alterna (H_1), tras someter los datos procesados de los 10 clientes internos y 90 externos en el análisis bilateral del programa estadístico SPSS 26.0. Esto se traduce en que el proceso para auditar a las personas influye en la CS otorgada al cliente externo en dicha organización.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda al municipio de Surco, que implemente un concurso de innovación en gestión de la calidad o gestión pública, de carácter anual, con reconocimiento mediante resolución y de ser posible con recompensa monetaria, donde participen todos los clientes internos, independientemente de su régimen de contrato.

Segunda: Se recomienda al municipio de Surco, que periódicamente realice talleres de sensibilización sobre empatía al personal que atiende directamente a los clientes externos.

Tercera: Se recomienda al municipio de Surco, implementar una encuesta breve posterior a la atención que tuvo el cliente externo, directamente, por mensaje de texto, llamada telefónica o vía WhatsApp, donde se obtendría la retroalimentación del cliente esa información es importante para la mejora continua en la calidad del servicio otorgado al cliente externo.

Cuarta: Se recomienda al municipio de Surco, implementar un récord mensual entre los trabajadores, donde el trabajador que obtenga mayor puntaje en satisfacción de atención se le emita un reconocimiento, que permitirá incentivar a mejorar a los demás trabajadores.

Quinta: Se recomienda al municipio de Surco, que constantemente el personal sea capacitado con conocimientos de su área.

Sexto: Se recomienda a la comunidad en general que, puedan hacer suyo el propósito de la CS, con proyectos o propuestas mediante sus juntas vecinales o los canales abiertos en sus comunas.

Séptimo: Se recomienda a la comunidad en general que, se haga partícipe tanto en la fiscalización como en la CS otorgada por sus municipios desde sus juntas vecinales, con proyectos, propuestas, recomendaciones, sugerencias desde las diversas vías que ofrece su comuna.

REFERENCIAS

- Mohammed M. y Mohammed C. (2023). *The impact of talent management on organizational development/a field study in the ministry of commerce, the general company for foodstuff trade / salah eteach.*
file:///C:/Users/scorg/Downloads/Dialnet-TheImpactOfTalentManagementOnOrganizationalDevelop-8956020.pdf
- Abanto, M. N. (2019). *Relación de la gestión del talento humano en la calidad de servicio en las empresas hoteleras del Distrito de Cajamarca.* Repositorio institucional de la Universidad Nacional de Cajamarca. Perú.
<https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/4059>
- Arévalo, E., & Ramírez, R. F. (2019). *Gestión del talento humano y calidad del servicio en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, Ucayali.* Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali. Perú.
<http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/4258>
- Argimon, J., & Jiménez, J. (2013). *Métodos de investigación clínica y epidemiológica.* Universidad de San Carlos. Guatemala.
https://postgrado.medicina.usac.edu.gt/sites/default/files/documentos/investigacion_clinica_y_epidemiologica_0.pdf
- Bocanegra, S. Y., & León, F. del R. (2021). *La gestión del talento humano y su relación con la calidad de servicio en la empresa óptica Innovalens, Trujillo.* Universidad Privada Antenor Orrego. Perú.
<https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/9072>
- Yáñez M. y Andrade J. (2022). *Diseño del Modelo de Gestión Humana de la E.S.E. Hospital Héctor. Abad Gómez del Municipio de San Juan de Urabá.*
<https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/10912/DISE%c3%91O%20DEL%20MODELO%20DE%20GESTI%c3%93N%20HUMANA%20DE%20LA%20E.S.E.%20HOSPITAL%20H%c3%89CTOR%20ABAD%20G%c3%93MEZ%20DEL%20MUNICIPIO%20DE%20SAN%20JUAN%20DE%20OURAB%c3%81.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Izquierdo J. (2021) *Modelo de gestión de talento humano para la satisfacción de los usuarios del área de rentas de la Municipalidad Distrital de Pimentel*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67829/Izquierdo_EJR-SD.pdf?sequence=1
- Canaza, H., Flores, Y., & Chambí, T. (2021). *Administración de Recursos Humanos y la Calidad del Servicio Al Público en la Municipalidad de Usicayos*. Gestionar. <https://revistagestionar.com/index.php/rg/article/view/11>
- Carro, R., & González, D. (2012). *Administración total de la calidad*. Repositorio digital de la FCEyS-UNMDP. Universidad Nacional de Mar del Plata - Argentina. http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Chiavenato, I. *Gestión del talento humano*. 3ra Ed. México: Mc Graw Hill; 2009. p.4, 5, 7, 8, 9, 15
- Crosby P. *La calidad no cuesta*. 1ra. Ed. México: Compañía Editorial Continental S.A. de C.V. Grupo Patria Cultural; 1987. p.183.
- Crosby P. *La calidad no cuesta*. 7ma. Ed. México: Compañía Editorial Continental S.A. de C.V. Grupo Patria Cultural; 1991. p.21.
- Lineo W. y Dzansi C. (2016) "*Impact of municipal employees' perceptions of fairness in human resources management practices on motivation: evidence from a South African Province*".
- Daza, A., Vilorio, J., & Miranda, L. (2019). *Gerencia del talento humano y calidad del servicio educativo en universidades públicas de la Región Caribe de Colombia*. Revista ESPACIOS. <https://www.revistaespacios.com/a19v40n44/19404410.html>
- Del Castillo, A. (2017). *La gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo - 2016*. Lima. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8939/Del%20Castillo_MAY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Flores, L. (2017). *Gestión del talento humano y su incidencia en la calidad de servicio y rentabilidad de las empresas de transporte terrestre de pasajeros interregional del sur del Perú*. *Revista de Investigaciones. Universidad Nacional del Altiplano. Perú*.
<http://revistas.unap.edu.pe/epg/index.php/investigaciones/article/view/130>
- Bórquez, B., González, M., & Muñoz del Real, G. (2020). *Análisis sobre la percepción de la calidad y la relación con el desempeño del capital humano*. Universidad de la Rioja. España.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8703286.pdf>
- Cachay, M. & Sánchez, E. (2015). *Servicio de atención y satisfacción del usuario de la Municipalidad de Santiago de Surco, 2014*. Repositorio digital institucional. Universidad César Vallejo. Perú.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/4836?show=full>
- Calle M. (2017). *Motivation of Human Talent and Its Relationship with Citizen Service in a Local Government in Lima, Peru*.
http://www.scielo.org.pe/pdf/idata/v24n2/en_1810-9993-idata-24-02-217.pdf
- Themba S. (2017). *“The integration of talent management and knowledge management in the south african public service”*
https://uir.unisa.ac.za/bitstream/handle/10500/23108/dissertation_shabane_ts.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Calle P. (2017). *La motivación del talento humano y su relación con la atención al ciudadano en un gobierno local de Lima, Perú*.
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/20971/17722>
- Nthabiseng C. (2018). *Strategies And Practices For Effective Talent Management In The Mangaung Metropolitan Municipality*.
<https://core.ac.uk/download/pdf/222968094.pdf> Español

- Calderón J. (2018). *Proposal of a human talent development policy for the improvement of service quality in a sample of three-five star-hotels in Lima and Huánuco*.
<https://doi.org/10.33554/riv.12.2.145>
- Valdez F. (2018). *La gestión del talento humano y la calidad de servicio en los trabajadores de la municipalidad provincial de Huaura*.
http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/5584/CARATULA_VALDEZ%20ARROYO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Callata B. (2019). *Desarrollo del talento humano basado en competencias frente a la calidad de servicio de la municipalidad provincial de san román*.
<https://revistas.uancv.edu.pe/index.php/RCIA/article/view/945>
- Siyabonga P. (2020). *Human capital development and service delivery in local government: Employees' perceptions from Ray Nkonyeni Local Municipality in KwaZulu-Natal*.
- ROJAS Claudia y Hernández P. (2020). Human resource administration as factor of business productivity for continuous improvement.
<https://www.revistaespacios.com/a20v41n08/20410810.html>
- Inca-Parra J. (2021). *Talento humano y calidad de un servicio hospitalario peruano*.
<file:///C:/Users/scorg/Downloads/eduardohernandez,+talento+humano.pdf>
- Deten P. y Ipak F. (2021). *Gestión del talento humano y Calidad de Servicio en la Municipalidad provincial de Bagua*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76481/Paukai_DFI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cruz O. (2021). *Municipal management and quality of service in the Provincial Municipality of Abancay*.
[file:///C:/Users/scorg/Downloads/Dialnet-GestionMunicipalYCalidadDelServicioEnLaMunicipalid-8510607%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/scorg/Downloads/Dialnet-GestionMunicipalYCalidadDelServicioEnLaMunicipalid-8510607%20(1).pdf)

- Cruz O. y colaboradores (2021). Municipal management and quality of service in the Provincial Municipality of Abancay.
file:///C:/Users/scorg/Downloads/Dialnet-GestionMunicipalYCalidadDelServicioEnLaMunicipalid-8510607%20(1).pdf
- Charbel A. (2021). *Talent management philosophy in public sector: a key for managing conflicts and contradictions*.
https://www.iki.bas.bg/Journals/EconomicStudies/2021/2021-8/4_Charbel-Ammar.pdf
- Gutiérrez, A., Reyes, O. B., & Alvarado, A. M. del R. (2021). *Evaluación de la calidad del servicio de recintos fiscalizados portuarios*. Retos de la Dirección.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552021000200268
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación -sampleri- 6ta edición*. Mc Graw Hill Education. Publicado electrónicamente: [Google Drive.](https://drive.google.com/file/d/1Fjufmi0oGY4Zs8EajFiAJYNT2qoecH4k/view)
<https://drive.google.com/file/d/1Fjufmi0oGY4Zs8EajFiAJYNT2qoecH4k/view>
- Ipanaque, V. A. (2021). *Calidad de servicio y gestión del talento humano del personal administrativo en la municipalidad distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe*. Universidad Señor de Sipán. Perú.
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/9259>
- Jara, A., Asmat, N., Alberca, N., & Medina, J. (2018). *Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral*. Revista Venezolana de Gerencia. Universidad del Zulia. Venezuela.
<https://redalyc.org/journal/290/29058775014/29058775014.pdf>
- Laureano, G. J. (2019). *Percepción de la gestión del talento humano y calidad de servicio de los clientes de la funeraria Tolentino – Huancayo*. Repositorio institucional Continental. Universidad Continental. Perú.
<https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/6031?locale=fr>

- Mejico, M. T., & Leaño, M. (2022). *Gestión del talento humano y calidad de servicio en el restaurante campestre "El Fundo Palmira", Distrito de Santa María*. Repositorio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Perú. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/5973>
- Otzen, Tamara, & Manterola, Carlos. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Mendoza, P. & Robles, L. *Planeamiento estratégico para la gerencia en salud, teoría y experiencia*. 1ra Ed. Lima: Ediciones del Vicerrectorado Académico de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2009. p.113.
- Ministerio de Salud del Perú. MINSA. *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo*. [Internet] Perú: MINSA; 2012. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/390841/Gu%C3%ADa_t%C3%A9cnica_para_la_evaluaci%C3%B3n_de_la_satisfacci%C3%B3n_del_usuario_externo_en_los_establecimientos_y_servicios_m%C3%A9dicos_de_apoyo__R.M._N%C2%BA_527-2011MINSA20191017-26355-1mq8r4m.pdf
- Morante, Y. P. (2021). *Gestión del talento humano y calidad del servicio en la Institución Educativa Nuestra Señora del Pilar de Veintiséis de Octubre, Piura*. Repositorio digital institucional. Universidad César Vallejo. Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57557>
- Noel, M. A., & Serna, Y. E. (2017). *Gestión del talento humano y la calidad del servicio en hoteles tres estrellas del distrito de Zorritos*. Repositorio digital Untumbes. Universidad Nacional de Tumbes. Perú. <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/89>
- Oncebay, N. B. (2022). *Gestión del talento humano y calidad de servicio al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga, Ayacucho*. Repositorio digital institucional. Universidad César Vallejo. Perú.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80040?locale-attribute=es>

- Osorio, Y., & Zaravia, F. Y. (2017). *Gestión del talento humano y la calidad de servicio en la Gerencia de planeamiento, presupuesto y acondicionamiento territorial - Gobierno Regional de Huancavelica*. Universidad Peruana Los Andes. Perú. <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/216>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). *Servqual a multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. Journal of Retailing. https://www.researchgate.net/profile/Valarie-Zeithaml-2/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-_Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality/links/5429a4540cf27e39fa8e6531/SERVQUAL-A-multiple-Item-Scale-for-measuring-consumer-perceptions-of-service-quality.pdf
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). *A conceptual model of service quality and its implications for future research*. JSTOR. <https://www.jstor.org/stable/pdfplus/1251430.pdf>
- Ramírez, R. I., Espindola, C. A., Ruíz, G. I., & Hugueth, A. M. (2019). *Gestión del talento humano: Análisis desde el enfoque estratégico*. Información tecnológica. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642019000600167
- Roman, F. M. (2022). *La gestión del talento humano y su relación con la identificación organizacional. caso: Intelidata, San Isidro*. Cybertesis. Repositorio de tesis digitales. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/18216?show=full>
- Romero, L. M., & Salcedo, M. (2019). *Estrategias para fortalecer El Proceso de Gestión del Talento Humano en Una Entidad Pública*. Universidad Santo Tomas - SIGNOS - Investigación en Sistemas de Gestión. <https://www.redalyc.org/journal/5604/560460636005/html/>

Rosas, F. (2022) *Gestión del talento humano y el proceso administrativo en la municipalidad distrital de Santiago de Surco, 2020*. Repositorio institucional del Centro de Altos Estudios Nacionales. Perú.
<http://repositorio.caen.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13097/217/TESIS-ING.%20FELIPE%20ROSAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Urquía, A. (2017). *Gestión del talento humano y calidad del servicio en el Centro de Salud Villa Victoria Porvenir - Surquillo*. Repositorio digital institucional. Universidad César Vallejo. Perú.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/7270?locale-attribute>

ANEXOS

Anexo N°1: TABLA DE MATRIZ DE CONSISTENCIA

Matriz de consistencia del estudio "Gestión del talento humano y la calidad del servicio otorgada a los usuarios externos de la Municipalidad de Surco"

| PROBLEMA | OBJETIVO | HIPÓTESIS | Dimensiones | Indicadores | Items | Escala de medición | Nivel y rangos |
|--|--|---|---|--|----------|--------------------|----------------|
| Problema General | Objetivo General | Hipótesis General | | Variable 1: Gestión de Talento Humano. | | | |
| ¿existe vínculo entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio otorgada a los clientes externos de la Municipalidad de Surco, 2023? | Determinar el vínculo que existe entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio otorgada a los clientes externos de la Municipalidad de Surco, 2023. | Existe un vínculo significativo entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio otorgada a los clientes externos de la Municipalidad de Surco, 2023. | Procesos para integrar a las personas. | Porcentaje de convocatorias laborales públicas según frecuencia | 1 al 4 | | |
| | | | | Nivel de claridad establecido del perfil del personal requerido (porcentaje) | | | |
| | | | | Porcentaje de procesos justos según frecuencia | | | |
| | | | | Porcentaje de la fijación e plazos adecuados para la selección de personal según frecuencia | | | |
| Problemas Específicos | Objetivos Específicos | Hipótesis Específicos | Procesos para organizar a las personas. | Grado de cumplimiento de funciones de acuerdo a sus conocimientos. | 5 al 8 | | |
| | | | | Porcentaje de cumplimiento de funciones de acuerdo a sus habilidades. | | | |
| | | | | Nivel de claridad de las funciones de su puesto | | | |
| | | | | Porcentaje de designación de funciones en base al perfil laboral. | | | |
| ¿existe vínculo entre el proceso para integrar a las personas y la calidad del servicio otorgada a los clientes externos de la Municipalidad de Surco, 2023? | Determinar el vínculo que existe entre el proceso para integrar a las personas y la calidad del servicio otorgada a los clientes externos de la Municipalidad de Surco, 2023. | Existe un vínculo significativo entre los procesos para integrar a las personas y la calidad del servicio otorgada a los clientes externos de la Municipalidad de Surco, 2023. | Procesos para recompensar a las personas. | Porcentaje de incentivos por sus logros. | 9 al 13 | | |
| | | | | Grado de cumplimiento donde la remuneración es equitativa a los logros obtenidos | | | |
| | | | | Nivel de percepción de la igualdad de trato hacia todos los trabajadores | | | |
| | | | | Nivel de desempeño reconocido por su institución. | | | |
| ¿existe vínculo entre el proceso para organizar a las personas y la calidad del servicio otorgada a los clientes externos de la Municipalidad de Surco, 2023? | Determinar el vínculo que existe entre el proceso para organizar a las personas y la calidad del servicio otorgada a los clientes externos de la Municipalidad de Surco, 2023. | Existe un vínculo significativo entre los procesos para organizar a las personas y la calidad del servicio otorgada a los clientes externos de la Municipalidad de Surco, 2023. | Procesos para desarrollar a las personas. | Grado de consideración para brindar oportunidades. | 14 al 18 | | |
| | | | | Nivel de apreciación que las capacitaciones son para potenciar el perfil de acuerdo al puesto. | | | |
| | | | | Grado de apreciación de cursos de actualización | | | |
| | | | | Porcentaje de las funciones que se le asignan | | | |
| ¿existe vínculo entre el proceso para recompensar a las personas y la calidad del servicio otorgada a los clientes externos de la Municipalidad de Surco, 2023? | Determinar el vínculo que existe entre el proceso para recompensar a las personas y la calidad del servicio otorgada a los clientes externos de la Municipalidad de Surco, 2023. | Existe un vínculo significativo entre los procesos para recompensar a las personas y la calidad del servicio otorgada a los clientes externos de la Municipalidad de Surco, 2023. | Procesos para retener a las personas. | Nivel de desempeño de los procedimientos de mejora continua | 19 al 22 | | |
| | | | | Nivel de apreciación que se fomenta el trabajo en equipo | | | |
| | | | | Grado de percepción de equipos en óptimas condiciones | | | |
| | | | | Grado de cumplimiento de las medidas preventivas ante posibles accidentes | | | |
| ¿existe vínculo entre el proceso para desarrollar a las personas y la calidad del servicio otorgada a los clientes externos de la Municipalidad de Surco, 2023? | Determinar el vínculo que existe entre el proceso para desarrollar a las personas y la calidad del servicio otorgada a los clientes externos de la Municipalidad de Surco, 2023. | Existe un vínculo significativo entre los procesos para desarrollar a las personas y la calidad del servicio otorgada a los clientes externos de la Municipalidad de Surco, 2023. | Procesos para auditar a las personas. | Nivel de cumplimiento de brindar implementos de seguridad | 23 al 26 | | |
| | | | | Nivel de percepción de la evaluación permite tomar decisiones en beneficio de los procesos de la organización. | | | |
| | | | | Nivel de evaluaciones permanentes sobre sus funciones | | | |
| | | | | Nivel de monitoreo para alcanzar óptimos resultados. | | | |
| | | | | Variable 2: Calidad de servicio. | | | |
| ¿existe vínculo entre el proceso para desarrollar a las personas y la calidad del servicio otorgada a los clientes externos de la Municipalidad de Surco 2023? | Determinar el vínculo que existe entre el proceso para desarrollar a las personas y la calidad del servicio otorgada a los clientes externos de la Municipalidad de Surco, 2023. | Existe un vínculo significativo entre los procesos para desarrollar a las personas y la calidad del servicio otorgada a los clientes externos de la Municipalidad de Surco, 2023. | Fiabilidad | Nivel de cumplimiento de los plazos prometidos | 1 al 5 | | |
| | | | | Nivel de resolver el problema del cliente | | | |
| | | | | nivel de percepción de un buen servicio | | | |
| | | | | Grado de percepción que se realiza el servicio en el momento en que promete hacerlo | | | |
| ¿existe vínculo entre el proceso para recompensar a las personas y la calidad del servicio otorgada a los clientes externos de la Municipalidad de Surco, Surco, 2023? | Determinar el vínculo que existe entre el proceso para recompensar a las personas y la calidad del servicio otorgada a los clientes externos de la Municipalidad de Surco, 2023. | Existe un vínculo significativo entre los procesos para recompensar a las personas y la calidad del servicio otorgada a los clientes externos de la Municipalidad de Surco, 2023. | Capacidad de respuesta | Grado de información a los clientes con respecto a cuando se ejecutará el servicio. | 6 a 9 | | |
| | | | | Grado de rapidez al realizar un servicio | | | |
| | | | | Grado de consideración en ayudar al cliente. | | | |
| | | | | Grado de empatía para ayudar al cliente. | | | |
| ¿existe vínculo entre el proceso para retener a las personas y la calidad del servicio otorgada a los clientes externos de la Municipalidad de Surco, Surco, 2023? | Determinar el vínculo que existe entre el proceso para retener a las personas y la calidad del servicio otorgada a los clientes externos de la Municipalidad de Surco, 2023. | Existe un vínculo significativo entre los procesos para retener a las personas y la calidad del servicio otorgada a los clientes externos de la Municipalidad de Surco, 2023. | Seguridad | Grado de infunden confianza en el cliente. | 10 al 13 | | |
| | | | | Grado de seguridad del cliente en las transacciones con la empresa. | | | |
| | | | | Grado de cortesía en la atención a los clientes. | | | |
| | | | | Grado de información de los empleados para responder a las preguntas del cliente. | | | |
| ¿existe vínculo entre el proceso para auditar a las personas y la calidad del servicio otorgada a los clientes externos de la Municipalidad de Surco, 2023? | Determinar el vínculo que existe entre el proceso para auditar a las personas y la calidad del servicio otorgada a los clientes externos de la Municipalidad de Surco, 2023. | Existe un vínculo significativo entre los procesos para auditar a las personas y la calidad del servicio otorgada a los clientes externos de la Municipalidad de Surco, 2023. | Empatía | Grado de concideracion en la atención individualizada a los clientes. | 14 al 18 | | |
| | | | | Grado de concideracion en los mejores intereses del cliente. | | | |
| | | | | Grado de consideración en atender las necesidades específicas del cliente. | | | |
| | | | | Grado de consideración en tener horarios de atención convenientes para todos los clientes. | | | |
| | | | Aspectos tangibles | Grado de apreciación que la empresa tiene equipos modernos. | 19 al 22 | | |
| | | | | Grado de apercepción que las instalaciones físicas son atractivas. | | | |
| | | | | Grado de percepción que los empleados están pulcros al atender al cliente | | | |
| | | | | Grado de percepción que los materiales asociados con el servicio son atractivos para el cliente. | | | |

Anexo N°2: OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla de operacionalización de variables.

| Variable de estudio | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensión | Indicadores | Escala de medición |
|--|--|---|--|--|---|
| Gestión del talento humano (GTH). | Conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas. (Chiavenato, 2009) | Sumatoria de todas las valoraciones de los ítems del cuestionario. | Proceso para integrar a las personas. | Porcentaje de convocatorias laborales publicas según frecuencia | Se consigna la siguiente nomenclatura: 1. Nunca. 2. Casi nunca. 3. A veces. 4. Casi siempre. 5. Siempre. |
| | | | | Nivel de claridad establecido del perfil del personal requerido (%) | |
| | | | | Porcentaje de procesos justos según frecuencia | |
| | | | | Porcentaje de la fijación e plazos adecuados para la selección de personal según frecuencia | |
| | | | Proceso para organizar a las personas. | Grado de cumplimiento de funciones de acuerdo a sus conocimientos (%). | |
| | | | | Porcentaje de cumplimiento de funciones de acuerdo a sus habilidades. | |
| | | | | Nivel de claridad de las funciones de su puesto (%). | |
| | | | | Porcentaje de designación de funciones en base al perfil laboral. | |
| | | | Proceso para recompensar a las personas. | Grado de cumplimiento de incentivos por sus logros (%). | |
| | | | | Grado de cumplimiento donde la remuneración es equitativa a los logros obtenidos (%). | |
| | | | | Nivel de percepción de la igualdad de trato hacia todos los trabajadores (%). | |
| | | | | Grado de cumplimiento de reconocer el desempeño por su institución (%). | |
| | | | Proceso para desarrollar a las personas. | Grado de cumplimiento de brindar oportunidades (%). | |
| | | | | Grado de cumplimiento que las capacitaciones son para potenciar el perfil de acuerdo al puesto (%). | |
| | | | | Grado de cumplimiento de desarrollar cursos de actualización para su beneficio (%). | |
| | | | | Grado de cumplimiento para asignar funciones que contribuyen a su desarrollo laboral (%). | |
| | | | Proceso para retener a las personas. | Grado de cumplimiento de los procedimientos de mejora continua (%). | |
| | | | | Grado de cumplimiento del trabajo en equipo (%). | |
| | | | | Grado de percepción de equipos en óptimas condiciones (%). | |
| | | | | Grado de cumplimiento de las medidas preventivas ante posibles accidentes (%). | |
| Proceso para auditar a las personas. | Grado de cumplimiento de brindar implementos de seguridad para el desarrollo de sus labores (%). | | | | |
| | Grado de cumplimiento de brindar implementos necesarios para el desempeño laboral (%). | | | | |
| | Grado de cumplimiento de mejora de procesos a partir de evaluaciones permanentes (%). | | | | |
| | Nivel de control para potenciar el desempeño laboral (%). | | | | |
| Calidad de servicio (CS). | La calidad total es un proceso sistemático a través de la cual la organización satisface las necesidades y expectativas de sus clientes, de sus empleados, de los accionistas y de toda la sociedad en general (Carro y González, 2012). | Diferencia entre el valor percepción y la puntuación expectativa de cada ítem propuesto. (Parasuraman, Berry y Zeithaml, 1988). | Fiabilidad. | Nivel de cumplimiento de los plazos prometidos (%). | Escala de Likert del 1 al 7, nomenclatura: 1. Nunca. 2. Casi nunca. 3. Para vez. 4. A veces. 5. Con frecuencia. 6. Casi siempre. 7. Siempre. |
| | | | | Nivel de resolver el problema del cliente (%). | |
| | | | | Grado de cumplimiento de un buen servicio | |
| | | | | Grado de percepción que se realiza el servicio en el momento en que promete hacerlo (%). | |
| | | | Capacidad de respuesta. | Grado de cumplimiento en llevar registros libres de error (%). | |
| | | | | Grado de información a los clientes con respecto a cuando se ejecutará el servicio (%). | |
| | | | | Grado de rapidez al realizar un servicio (%). | |
| | | | | Grado de consideración en ayudar al cliente (%). | |
| | | | Seguridad. | Grado de empatía para ayudar al cliente (%). | |
| | | | | Grado de infunden confianza en el cliente (%). | |
| | | | | Grado de seguridad del cliente en las transacciones con la empresa (%). | |
| | | | | Grado de cortesia en la atención a los clientes (%). | |
| | | | Empatía. | Grado de información de los empleados para responder a las preguntas del cliente (%). | |
| | | | | Grado de concideración en la atención individualizada a los clientes (%). | |
| | | | | Grado de cumplimiento que los empleados dan atención personal a cada cliente (%). | |
| | | | | Grado de concideración en los mejores intereses del cliente (%). | |
| | | | Aspectos tangibles. | Grado de consideración en atender las necesidades específicas del cliente (%). | |
| | | | | Grado de consideración en tener horarios de atención convenientes para todos los clientes (%). | |
| | | | | Grado de apreciación que la empresa tiene equipos modernos (%). | |
| | | | | Grado de apercepción que las instalaciones físicas son atractivas (%). | |
| | | | | Grado de percepción que los empleados están pulcros al atender al cliente (%). | |
| | | | | Grado de percepción que los materiales asociados con el servicio son atractivos para el cliente (%). | |

Anexo N°3: INSTRUMENTO DE LA VARIABLE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Instrumento de Medición de la variable: Gestión del Talento Humano

Estimado participante lea detenidamente cada interrogante y responda todas de manera objetiva, con una única respuesta de las cinco escalas ofrecidas.

| N° | Preguntas | Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |
|----|---|-------|------------|---------|--------------|---------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | ¿La empresa lanza convocatorias laborales públicas? | | | | | |
| 2 | ¿La empresa establece con claridad el perfil del personal requerido? | | | | | |
| 3 | ¿La empresa realiza procesos de selección justos? | | | | | |
| 4 | ¿La empresa fija plazos adecuados para la selección del personal? | | | | | |
| 5 | ¿La empresa le asigna funciones de acuerdo a sus conocimientos? | | | | | |
| 6 | ¿La empresa le asigna funciones de acuerdo a sus habilidades? | | | | | |
| 7 | ¿La empresa define las funciones de su puesto claramente? | | | | | |
| 8 | ¿La empresa le designa funciones según su perfil laboral? | | | | | |
| 9 | ¿La empresa le brinda incentivos por sus logros? | | | | | |
| 10 | ¿La remuneración que percibe está de acuerdo a los logros? | | | | | |
| 11 | ¿En la empresa existe igualdad de trato hacia todos los trabajadores? | | | | | |
| 12 | ¿En la empresa se reconoce su desempeño? | | | | | |
| 13 | ¿En la empresa se le brindan oportunidades? | | | | | |
| 14 | ¿La empresa realiza capacitaciones para potenciar el perfil del trabajador? | | | | | |
| 15 | ¿La empresa desarrolla cursos de actualización en beneficio suyo? | | | | | |
| 16 | ¿La empresa le asigna funciones que contribuyen a su desarrollo laboral? | | | | | |
| 17 | ¿La empresa realiza procesos de mejoramiento continuo en la organización? | | | | | |
| 18 | ¿La empresa fomenta el trabajo en equipo? | | | | | |
| 19 | ¿La empresa tiene equipos en óptimas condiciones para cumplir sus labores? | | | | | |
| 20 | ¿La empresa brinda medidas preventivas ante posibles accidentes laborales? | | | | | |
| 21 | ¿La empresa brinda implementos de seguridad para el desarrollo de sus labores? | | | | | |
| 22 | ¿La empresa brinda implementos necesarios para el desempeño laboral? | | | | | |
| 23 | ¿En la empresa se mejora los procesos a partir de evaluaciones permanentes? | | | | | |
| 24 | ¿La empresa evalúa permanentemente sus labores? | | | | | |
| 25 | ¿En la empresa los monitoreos tienen el propósito de alcanzar resultados óptimos? | | | | | |
| 26 | ¿La empresa tiene un control para potenciar su desempeño laboral? | | | | | |

Anexo N°4: INSTRUMENTO DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

Instrumento de Medición de la variable: Calidad de Servicio

Estimado participante lea detenidamente cada interrogante y responda todas de manera objetiva, con una única respuesta de las siete escalas ofrecidas, las cuales debe comprender como:

1. Nunca. 2. Casi nunca. 3. Rara vez. 4. A veces. 5. Con frecuencia. 6. Casi siempre. 7. Siempre.

| PERCEPCIONES | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|--------------|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | ¿La empresa cumplió con el servicio en el tiempo prometido? | | | | | | | |
| 2 | ¿La empresa tuvo interés sincero para resolverle un problema? | | | | | | | |
| 3 | ¿La empresa desempeñó bien el servicio? | | | | | | | |
| 4 | ¿La empresa proporcionó sus servicios en el plazo prometido? | | | | | | | |
| 5 | ¿La empresa insistió en llevar registros libres de error? | | | | | | | |
| 6 | ¿La empresa le mantuvo informado cuando ejecutaron el servicio? | | | | | | | |
| 7 | ¿Los empleados se mostraron rápidos? | | | | | | | |
| 8 | ¿Los empleados mostraron predisposición por ayudarlo? | | | | | | | |
| 9 | ¿Los empleados no estaban demasiado ocupados para ayudarlo? | | | | | | | |
| 10 | ¿El comportamiento de los empleados le infundió confianza? | | | | | | | |
| 11 | ¿Usted se sintió seguro en las transacciones con la empresa? | | | | | | | |
| 12 | ¿Los empleados fueron corteses de manera constante con usted? | | | | | | | |
| 13 | ¿El conocimiento de los empleados fue vasto para responder sus dudas? | | | | | | | |
| 14 | ¿La empresa brindó atención individualizada a los clientes? | | | | | | | |
| 15 | ¿La empresa tuvo empleados que dan atención personal a cada cliente? | | | | | | | |
| 16 | ¿La empresa se preocupó por los mejores intereses de los clientes? | | | | | | | |
| 17 | ¿Los empleados entendieron las necesidades específicas de los clientes? | | | | | | | |
| 18 | ¿Los horarios de la empresa fueron convenientes para los clientes? | | | | | | | |
| 19 | ¿Los equipos de la empresa fueron modernos? | | | | | | | |
| 20 | ¿Las instalaciones físicas de la empresa fueron atractivas? | | | | | | | |
| 21 | ¿Los empleados de la empresa estaban pulcros? | | | | | | | |
| 22 | ¿Los materiales asociados al servicio fueron atractivos? | | | | | | | |

| EXPECTATIVAS | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|--------------|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | ¿La empresa debe cumplir con el servicio en el tiempo prometido? | | | | | | | |
| 2 | ¿La empresa debe tener interés sincero para resolverle un problema? | | | | | | | |
| 3 | ¿La empresa debe desempeñar bien el servicio.? | | | | | | | |
| 4 | ¿La empresa debe proporcionar sus servicios en el plazo prometido? | | | | | | | |
| 5 | ¿La empresa debe insistir en llevar registros libres de error? | | | | | | | |
| 6 | ¿La empresa debe mantenerle informado cuándo ejecutarán el servicio? | | | | | | | |
| 7 | ¿Los empleados deben mostrarse rápidos? | | | | | | | |
| 8 | ¿Los empleados debe mostrarse predisposición por ayudarlo? | | | | | | | |
| 9 | ¿Los empleados no deben estar demasiado ocupados para ayudarlo? | | | | | | | |
| 10 | ¿El comportamiento de los empleados debe infundirle confianza? | | | | | | | |
| 11 | ¿Usted debe sentirse seguro en las transacciones con la empresa? | | | | | | | |
| 12 | ¿Los empleados deben ser corteses de manera constante con usted? | | | | | | | |
| 13 | ¿El conocimiento de los empleados debe ser vasto para responder sus dudas? | | | | | | | |
| 14 | ¿La empresa debe brindar atención individualizada a los clientes? | | | | | | | |
| 15 | ¿La empresa debe tener empleados que dan atención personal a cada cliente? | | | | | | | |
| 16 | ¿La empresa debe preocuparse por los mejores intereses de los clientes? | | | | | | | |
| 17 | ¿Los empleados deben entender las necesidades específicas de los clientes? | | | | | | | |
| 18 | ¿La empresa debe tener horarios de atención convenientes para los clientes? | | | | | | | |
| 19 | ¿La empresa debe tener equipos modernos? | | | | | | | |
| 20 | ¿La empresa debe tener instalaciones físicas atractivas? | | | | | | | |
| 21 | ¿La empresa debe tener empleados pulcros? | | | | | | | |
| 22 | ¿La empresa debe tener materiales asociados al servicio que son atractivos? | | | | | | | |

Anexo N°5: CONSENTIMIENTO INFORMADO (PARTE I)

Consentimiento Informado

Título de la investigación: "Gestión del Talento Humano y Calidad de Servicio Otorgada al Cliente Externo de la Municipalidad de Surco, 2023".

Investigadora: Espinoza Murga, Isabel Floriana.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gestión del Talento Humano y Calidad de Servicio Otorgada al Cliente Externo de la Municipalidad de Surco, 2023", cuyo objetivo Determinar el vínculo que existe entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio otorgada a los clientes externos en la Municipalidad de Surco., Surco, 2023. Esta investigación es desarrollada por la estudiante de posgrado del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo (Sede Ate), aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la Municipalidad de Surco.

Respecto al impacto de problema de la investigación, es que la Municipalidad de Surco conocerá qué óptima es su gestión del talento humano (GTH) para con sus clientes internos, como también saber la calidad de servicio otorgada a los clientes externos, a fin de incrementar la satisfacción de los clientes internos y externos, logrando su fidelidad.

Procedimiento:

Detallo las acciones a seguir para el desarrollo de la presente investigación:

1. Búsqueda bibliográfica en las bases electrónicas SCOPUS, MEDLINE, BVS y SCIELO.
2. Gestión para la autorización del desarrollo del proyecto de tesis ante el [Alcalde](#) de la Municipalidad de Surco.
3. Aplicación del consentimiento informado durante la encuesta.
4. Administración de los instrumentos posterior al asentimiento voluntario del consentimiento informado
5. Vaciado, procesamiento, cálculo y análisis de los datos obtenidos.
6. Redacción de los resultados, conclusiones y recomendaciones.
7. Asesoría para la presentación y publicación del trabajo final.

Anexo N°6: CONSENTIMIENTO INFORMADO (PARTE II)

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora Espinoza Murga, Isabel Floriana, email: isa_070@hotmail.com y Docente asesor Romani Allende, Freddy Gamaniel, email: fromani5@limaeste.ucvvirtual.edu.pe.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Jean Lazo (sub-Gerente de talento humano)

Fecha y hora: 18 de julio de 2023, siendo las 10:00 am.

Anexo N°7: CARTA DE PRESENTACIÓN



31
años

“Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo”

Lima, 10 de julio del 2023

Señor (a):
Mg. Carlos Ricardo Bruce Montes de Oca
Alcalde:
MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO DE SURCO

Nº de Carta : 221 – 2023 – UCV – VA – EPG – F05L03/J
Asunto : Solicita autorización para realizar investigación
Referencia : Solicitud del interesado de fecha: 10 de julio del 2023

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Lima Ate, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: **ESPINOZA MURGA, ISABEL FLORIANA**
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión Pública
- 4) Título de la investigación : **“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE SERVICIO OTORGADA A LOS CLIENTES EXTERNOS DE LA MUNICIPALIDAD DE SURCO, 2023”**

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted amablemente se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente




Dra. Consuelo Del Pilar Clemente Castillo
Jefa de la Escuela de Posgrado
Universidad César Vallejo
Campus Ate

“Somos la universidad de los que quieren salir adelante”

Dirección: Ate. Km. 8.2 Carretera. Central, Ate
Correo : posgrado.ate@ucv.edu.pe
Celular: 986 326 023 www.ucv.edu.pe



ANEXO N°8: BASE DE DATOS VARIABLE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

HERRAMIENTA N°05 PARA EL PROCESAMIENTO DE DATOS DE LAS ENCUESTAS PARA EVALUAR LA GESTIÓN DE TALENTO HUMANO EN LA SUBGERENCIA DE GESTIÓN DOCUMENTAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SURCO, 2023

| PROMEDIO | | | | | | | | | | |
|----------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|
| N° ÍTEM | CI 1 | CI 2 | CI 3 | CI 4 | CI 5 | CI 6 | CI 7 | CI 8 | CI 9 | CI 10 |
| 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 |
| 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 3 | 4 | 2 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 3 |
| 5 | 3 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 |
| 6 | 4 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 |
| 7 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 |
| 8 | 3 | 1 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 9 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 4 | 4 |
| 10 | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 |
| 11 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 1 | 4 | 3 | 3 |
| 12 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 5 | 4 | 4 |
| 13 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 |
| 14 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 |
| 15 | 3 | 2 | 1 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 5 | 5 |
| 16 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 5 | 3 | 4 |
| 17 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 18 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 3 |
| 19 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 |
| 20 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 |
| 21 | 3 | 1 | 4 | 3 | 5 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 |
| 22 | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 5 |
| 23 | 4 | 1 | 1 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 24 | 3 | 1 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 2 | 5 | 2 |
| 25 | 4 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 |
| 26 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 5 | 3 |
| Σ | 88 | 49 | 77 | 103 | 103 | 109 | 64 | 97 | 109 | 106 |

| | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 |
|---|-----|------|-----|------|------|------|-----|------|------|------|
| 5 | 60% | 60% | 60% | 80% | 60% | 100% | 60% | 60% | 100% | 100% |
| 5 | 60% | 80% | 80% | 100% | 100% | 100% | 60% | 80% | 80% | 60% |
| 5 | 80% | 40% | 60% | 100% | 80% | 80% | 80% | 60% | 100% | 80% |
| 5 | 80% | 80% | 60% | 100% | 100% | 100% | 40% | 80% | 100% | 60% |
| 5 | 60% | 20% | 80% | 100% | 100% | 100% | 80% | 60% | 60% | 100% |
| 5 | 80% | 60% | 40% | 100% | 100% | 100% | 80% | 100% | 60% | 100% |
| 5 | 60% | 60% | 60% | 100% | 80% | 100% | 60% | 60% | 100% | 100% |
| 5 | 60% | 20% | 60% | 100% | 80% | 100% | 60% | 60% | 60% | 60% |
| 5 | 60% | 20% | 40% | 60% | 40% | 40% | 20% | 60% | 80% | 80% |
| 5 | 60% | 20% | 80% | 80% | 80% | 80% | 40% | 80% | 100% | 100% |
| 5 | 80% | 100% | 60% | 100% | 80% | 100% | 20% | 80% | 60% | 60% |
| 5 | 60% | 40% | 60% | 60% | 80% | 60% | 20% | 100% | 80% | 80% |
| 5 | 80% | 20% | 60% | 60% | 60% | 80% | 40% | 80% | 100% | 100% |
| 5 | 60% | 60% | 60% | 60% | 80% | 100% | 60% | 60% | 100% | 100% |
| 5 | 60% | 40% | 20% | 60% | 80% | 80% | 40% | 60% | 100% | 100% |
| 5 | 60% | 40% | 60% | 80% | 60% | 80% | 40% | 100% | 60% | 80% |
| 5 | 60% | 20% | 40% | 60% | 60% | 80% | 60% | 80% | 60% | 60% |
| 5 | 80% | 20% | 60% | 80% | 80% | 80% | 40% | 80% | 100% | 60% |
| 5 | 80% | 20% | 60% | 80% | 80% | 80% | 40% | 80% | 60% | 80% |
| 5 | 80% | 40% | 80% | 100% | 100% | 80% | 60% | 100% | 80% | 100% |
| 5 | 60% | 20% | 80% | 60% | 100% | 80% | 40% | 80% | 100% | 80% |
| 5 | 60% | 20% | 80% | 80% | 80% | 80% | 40% | 80% | 60% | 100% |
| 5 | 80% | 20% | 20% | 40% | 60% | 80% | 60% | 80% | 80% | 80% |
| 5 | 60% | 20% | 60% | 100% | 80% | 60% | 40% | 40% | 100% | 40% |
| 5 | 80% | 20% | 60% | 60% | 80% | 80% | 60% | 80% | 100% | 100% |
| 5 | 60% | 20% | 60% | 60% | 80% | 80% | 40% | 60% | 100% | 60% |

| Int | Org | Rec | Des | Ret | Aud |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |

| PROCESOS | PROMEDIO |
|------------------|----------|
| Para integrar | 4 |
| Para organizar | 4 |
| Para recompensar | 3 |
| Para desarrollar | 3 |
| Para retener | 4 |
| Para auditar | 3 |



