



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Gestión del talento humano y calidad del servicio en una
municipalidad de la región Lambayeque

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

AUTOR:

Vasquez Diaz, Edgar Jhon (orcid.org/0009-0000-9674-6306)

ASESOR:

Dr. Figueroa Coronado, Erick Carlo (orcid.org/0000-0002-2599-2558)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A Dios, como Ser Supremo nuestro creador, por ser el guía en mi camino; a mi pareja Perla por el apoyo incondicional para cumplir con mis metas, a mi hija Paula por brindarme la comprensión de no pasar tiempo con ella en el transcurso de mis estudios, a mis padres y hermanos por su constante apoyo.

Edgar Vásquez

AGRADECIMIENTO

A mi Asesor de tesis, el Dr. Erick Figueroa Coronado, por su gran calidad humana, capacidad, conocimiento y paciencia para guiarme durante todo el desarrollo del trabajo de investigación.

Al alcalde de la Municipalidad del distrito de Santa Rosa, por abrirme las puertas de esta importante entidad, a la jefa de Recursos Humanos Mg. en Gestión Pública Norka Ysabel Torres Isique y los trabajadores que me apoyaron con los cuestionarios.

El Autor

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos.....	19
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN.....	29
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES.....	36
REFERENCIAS	37

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	<i>Puntuaciones de corte de la gestión del talento humano.....</i>	<i>17</i>
Tabla 2	<i>Puntuaciones de corte de la calidad de servicio</i>	<i>18</i>
Tabla 3	<i>Gestión del talento humano asociado con calidad de servicio</i>	<i>21</i>
Tabla 4	<i>Nivel de la gestión del talento humano</i>	<i>22</i>
Tabla 5	<i>Nivel de calidad de servicio</i>	<i>23</i>
Tabla 6	<i>Reclutamiento asociado con calidad de servicio.....</i>	<i>24</i>
Tabla 7	<i>Selección asociado con calidad de servicio.....</i>	<i>25</i>
Tabla 8	<i>Capacitación asociado con calidad de servicio.....</i>	<i>26</i>
Tabla 9	<i>Recompensa asociado con calidad de servicio</i>	<i>27</i>
Tabla 10	<i>Evaluación de desempeño asociado con calidad de servicio.....</i>	<i>28</i>

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Diseño de estudio correlacional	14
-----------------	---------------------------------------	----

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar si la gestión del talento humano tiene asociación con la calidad de servicio en trabajadores. El diseño seguido fue correlacional, con una muestra de 51 trabajadores de 22 a 66 años ($M=41.31$, $DE=9.98$, 49% varones), de una municipalidad de un distrito de la provincia de Chiclayo, a quienes se les aplicó el cuestionario CGHT de Jara y el modelo SERVQUAL. Los resultados mostraron que la gestión del talento humano es de nivel medio (54.9%), destacando el desarrollo de selección y capacitación del talento (47.1% y 56.9% respectivamente). En la calidad de servicio prevalece el nivel medio (43.1%), destacando el nivel alto en empatía (39.2%), siendo los varones que tienen mayor nivel que las mujeres ($p < .05$). También, la gestión del talento humano tiene asociación positiva con la calidad de servicio ($r_s=.543$ [LI=.307, LS=.716], $p < .01$). A su vez, las dimensiones de selección, recompensa y evaluación de desempeño se relacionan con la calidad de servicio ($p < .01$).

Palabras clave: Calidad de servicio, correlación, gestión, talento humano,

ABSTRACT

The present research aimed to determine whether human talent management is associated with service quality among workers. A correlational design was employed, with a sample of 51 workers aged 22 to 66 years ($M=41.31$, $SD=9.98$, 49% males), from a municipality in a district of the Chiclayo province. They were administered the CGHT questionnaire by Jara and the SERVQUAL model. The results showed that human talent management is at a moderate level (54.9%), with notable development in talent selection and training (47.1% and 56.9%, respectively). In terms of service quality, a moderate level prevailed (43.1%), with high levels of empathy (39.2%), and males scored higher than females ($p < .05$). Additionally, human talent management is positively associated with service quality ($r_s=.543$ [$CI=.307, .716$], $p < .01$). Furthermore, the dimensions of selection, reward, and performance evaluation are related to service quality ($p < .01$).

Keywords: Correlation, human talent, management, service quality,

I. INTRODUCCIÓN

La gestión del talento debe ser un aspecto primordial en el desarrollo de las organizaciones, que permitan garantizar que las mismas sigan existiendo en el futuro, ya que, posibilitan el desarrollo sostenible (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2017). Asimismo, una adecuada gestión del talento permitirá el éxito de las empresas, ya que, se garantiza la cualificación y la motivación de los trabajadores (OIT, 2022).

En ese sentido, una adecuada gestión del talento humano será indicativo de que los métodos de contratación, ascenso y desarrollo del personal permiten un mejor desempeño y aumento de la productividad (Hongal & Kinange, 2020). Específicamente, los servidores públicos a contratar deben ser competentes, con conocimientos y valores que busquen el bien común, ya que, permiten un mejor abordaje de los problemas sociales (Kravariti & Johnston, 2020). También, posibilita una mejor gestión pública y mayor desempeño de los servidores del estado (Jara et al., 2018). Entonces, para lograr un desarrollo sostenible es preciso que la gestión del talento se centre en la capacitación y mentoría (Al Aina & Atan, 2020). Añadido, la gestión del talento garantiza que las instituciones superen crisis como las vivenciadas en la pandemia (Aguinis & Burgi-Tian, 2021).

Además, la gestión del talento posibilita un mejor servicio público (Luna-Arocas & Lara, 2020). Particularmente, diversos estudios han dado cuenta de que una buena gestión del talento influye en la calidad de atención que brindan las organizaciones, lo que a su vez, se refleja en mayor satisfacción de los clientes o usuarios (Daza et al., 2019; Jimoh et al., 2020; Košir et al., 2021).

Esto es muy importante, porque los estudios han establecido que la calidad de servicio beneficia al desarrollo de la imagen de una organización, esto es, que los usuarios tienen una percepción favorable (Lin et al., 2021). Por ello, la calidad de servicio bien implementada se convierte en una notable satisfacción del consumidor (Nunkoo et al., 2020). Asimismo aumenta la implicación del usuario con la organización, es decir, se comprometen y acrecientan su sentido de pertenencia (Prentice et al., 2019). Añadido, una buena calidad de servicio permite que las

personas quieran seguir usando los servicios que brindan las entidades públicas (Li & Shang, 2020).

Por su parte, los estudios del grado de desarrollo de gestión del talento humano en el contexto internacional es escaso, no obstante, en el Perú diversos estudios han indicado que hasta un 44.4% de trabajadores del estado perciben como gestión adecuada (Jara et al., 2018), aunque, otros reportes indican que solo el 22% es eficiente (De La Cruz, 2022) y, en Chiclayo, el grado de desarrollo es regular en el 60% (Quispe, 2021).

En tanto, sobre la calidad de servicio se conoce que en Ecuador los elementos tangibles de calidad son buenas en el 53% de casos (Calvopiña et al., 2019), a su vez, en Colombia se ha descrito que la calidad de servicio puede tener un desarrollo de hasta el 43% si se realiza una buena gestión del talento (Daza et al., 2019). Por su parte, en Perú la calidad de servicia tiene un desarrollo alto en un 29% en Ica (De La Cruz, 2022), en Trujillo alcanza un 40% como bueno (Aliaga, 2021), en Lima un 24% lo describe como alto (Pinedo, 2020), en Huánuco un 31% de usuarios lo describe como bueno (Lopez, 2020) y, en Chiclayo predomina el nivel medio en un 77% de encuestados (Quispe, 2021).

En ese sentido, en un municipio de la región Lambayeque, se ha detectado que el método de gestión del talento humano no es del todo claro, ya que, los procesos de ascenso del personal y reclutamiento muestran deficiencias, porque no se basan en una selección por competencias, sino que, están más ligadas a las cuestiones políticas. A su vez, los usuarios muchas veces no quieren acudir al municipio porque la calidad de atención de los servidores es inadecuada, por tal motivo, visualizan que la municipalidad es burocrática y con poca cercanía a los ciudadanos.

Por tales razones, la formulación del problema general fue: ¿cuál es la relación entre la gestión del talento humano y calidad del servicio en una municipalidad de la región Lambayeque? Asimismo, las preguntas específicas fueron: ¿Cuál es el nivel de gestión del talento humano?, ¿cuál es el nivel de calidad de servicio?, ¿Cuál es la relación entre el reclutamiento con la calidad de servicio?, ¿Cuál es la relación entre la selección con la calidad de servicio?, ¿Cuál es la relación entre la

capacitación con la calidad de servicio?, ¿Cuál es la relación entre la recompensa con la calidad de servicio?, ¿Cuál es la relación entre la evaluación de desempeño con la calidad de servicio?.

En ese sentido, la justificación del estudio, desde la conveniencia, los hallazgos serán de utilidad, para saber cuáles son las áreas problemáticas de la gestión del talento y la calidad de servicio que deben ser atendidas por la organización. Desde la relevancia social, la investigación es útil para sustentar futuras investigaciones, de igual modo, la organización puede utilizar el mismo para proponer vías de solución y, diseñar capacitaciones para el personal. Desde lo teórico, la variable de gestión del talento humano se sustenta en la teoría general de la administración y en la teoría del capital humano de Becker, mientras que, la variable de calidad de servicio se sustenta en la teoría SERVQUAL y en la teoría GAP. Finalmente, desde lo epistemológico, la investigación se ubica dentro del paradigma positivista con enfoque cuantitativo, ya que, se centra en la medición y contrastación de hipótesis mediante la aplicación de análisis estadísticos.

En cuanto al objetivo de investigación general esta fue: determinar la relación entre la gestión del talento humano y calidad del servicio en una municipalidad de la región Lambayeque. Asimismo, los objetivos específicos fueron: describir el nivel de gestión del talento humano, describir el nivel de calidad de servicio, evaluar la relación del reclutamiento con la calidad de servicio, evaluar la relación de la selección con la calidad de servicio, evaluar la relación de la capacitación con la calidad de servicio, evaluar la relación entre recompensa y calidad de servicio, evaluar la relación de la evaluación de desempeño con la calidad de servicio.

Finalmente, la hipótesis de investigación general fue: la gestión del talento humano se relaciona con la calidad de servicio en una municipalidad de la región Lambayeque. A su vez, las hipótesis específicas fueron: el reclutamiento se relaciona con la calidad de servicio, la selección se relaciona con la calidad de servicio, la capacitación se relaciona con la calidad de servicio, la recompensa se relaciona con la calidad de servicio y, la evaluación de desempeño se relaciona con la calidad de servicio.

II. MARCO TEÓRICO

La actual investigación tuvo entre sus variables de estudio: gestión del talento humano (GTH, en adelante) y, a la calidad de servicio (CS, en adelante). En ese sentido, en el ámbito internacional, los estudios en la materia encontrados son los siguientes:

Cejas et al. (2022) en Ecuador ejecutaron un estudio cuya finalidad fue estudiar la GTH y su incidencia en la CS. La metodología fue cualitativa, diseño documental, con técnica de triangulación, el material utilizado se basó en la CS, la información se reunió mediante la web basada en información bibliográfica teórica y científica. Se concluye que, con respecto a las variables estudiadas, en la calidad del servicio se debería incrementar estrategias adecuadas de gestión con la finalidad de satisfacer al cliente en brindarle un buen servicio.

Košir et al. (2021) en Egipto ejecutaron un estudio cuyo objetivo fue determinar si la GTH influye en la CS. La metodología fue de tipo correlacional-causal, siendo encuestados 206 abogados, a quienes se les aplicó un cuestionario y el SERVQUAL. Los datos revelaron que la CS se asocia con las siete dimensiones de la GTH: planificación, retención, desempeño, motivación, recompensa, autorrealización y planificación ($p < .01$). Asimismo, las siete dimensiones de la GTH se relacionan con las cinco dimensiones del SERVQUAL ($p < .01$).

Al Karaawi et al. (2020) en Irak ejecutaron un estudio cuya finalidad fue evaluar si la GTH se asocia con la CS. La investigación correlacional, tuvo una muestra de 110 participantes (varones 99 y 11 mujeres), quienes contestaron un cuestionario efectuado para el estudio. Los hallazgos mostraron que la variable de CS se relaciona significativamente con las dimensiones de la GTH: conocimiento ($r = .694$, $p < .01$), experiencia ($r = .659$, $p < 0.1$), habilidad ($r = .604$, $p < .01$), innovación ($r = .641$, $p < .01$) y talento ($r = .672$, $p < .01$).

Jimoh et al. (2020) en Nigeria ejecutaron su estudio con la intención de estimar que efecto tiene la GTH en la CS. La metodología fue de tipo correlacional-causal, siendo encuestados 250 trabajadores de una institución estatal, a quienes se les aplicó un cuestionario creado para la investigación. Los datos evidenciaron que la

CS se asoció con las dimensiones de la GTH: atracción de talento ($r=.586$, $p<.01$) y retención de talento ($r=.883$, $p<.01$). Además, se demostró que la retención y atracción del talento tienen efecto directo en la CS ($p<.1$).

Calvopiña et al. (2019) en Ecuador ejecutaron un estudio con la finalidad de orientar la CS en establecimientos recreativos. La metodología de estudio es de tipo descriptivo, siendo encuestados 95 clientes a quienes se les aplicó un cuestionario elaborado para la investigación. Los hallazgos mostraron que el 53% tienen infraestructura en buenas condiciones, el 47% cuentan con muebles adecuados, solo el 84% poseen salidas de emergencia y solo 53% de trabajadores tienen una buena presentación y buen trato al cliente. Se concluye que se necesita mejorar e implementar propuestas de GTH para dar calidad de servicio a los clientes.

Daza et al. (2019) en Colombia ejecutaron su estudio con la intención de estudiar la incidencia de la GTH en la CS en universidades. La metodología es de tipo correlacional-causal, encuestando a un total de 35 directivos los mismos que se les aplicó el cuestionario de selección múltiple. Los hallazgos mostraron que ambas variables de estudio: GTH y CS se relacionaron significativamente ($r=.656$, y $p<.01$).

En el ámbito nacional, los estudios en la materia encontrados son los siguientes:

Calderón (2022) en Amazonas ejecutó su estudio con la intención de evaluar si la GTH se asocia a la CS. La metodología de estudio es correlacional, en la que se encuestaron 50 trabajadores, a quienes se les administró dos cuestionarios para la recopilación de datos. Los hallazgos mostraron que el 60% en GTH es regular y el 66% en CS es regular, el 32% la considera mala y el 2% indica que es buena, además ambas variables: GTH y CS mostraron una relación significativa ($r_s=.846$, $p<.01$).

Cruz et al. (2022) en Abancay ejecutaron su estudio con el objetivo de evaluar si la GTH se asocia a la CS. La metodología de estudio es correlacional, siendo los participantes un total de 384 sujetos, a quienes se les aplicó en cuestionario. Los

hallazgos mostraron que la GTH según sus dimensiones, el 42% con eficiencia, el 54% con eficacia y el 53% con finanzas. Asimismo, en CS según dimensiones; 54% tangibilidad, 43% seguridad y 49% responsivo. Además, se evidencia que la gestión municipal tiene asociación significativa con la CS ($p < .01$).

De La Cruz (2022) en Ica ejecutó su estudio con el objetivo de analizar si la GTH se asocia a la CS. La metodología de estudio es correlacional, siendo encuestados 82 empleado a quienes se les administró una encuesta. Los hallazgos mostraron que en la GTH el 68% está en categoría medio, el 22% en categoría eficiente y el 9% en categoría no eficiente, asimismo, en CS el 12% presenta una categoría no eficiente, el 67% una categoría medio y 20% está en categoría alto. Además, la GTH y la CS muestran una asociación positiva ($r_s = .795$, $p < .01$).

Aliaga (2021) en Trujillo ejecutó su estudio con la finalidad de evaluar si la GTH se asocia a la CS. El estudio correlacional, participaron 372 sujetos (258 hombres, 114 mujeres), a quienes se les aplicó dos cuestionarios. Los hallazgos indicaron que el 62% en GTH es regular, el 24% es ineficiente y el 14% es eficiente, asimismo, en CS el 54% es regular, el 42% buena y el 3% mala. Además, se evidencia que la GTH se asocia con la CS ($t_b = .754$, $p < .05$).

Quispe (2021) en Chiclayo ejecutó su estudio con la finalidad de evaluar si la GTH se asocia a la CS. La metodología es de tipo correlacional, con la participación de 73 colaboradores a quienes se les administró un cuestionario de preguntas. Los hallazgos mostraron que en GTH el 60% es regular, el 40% como mala, por su parte la CS el 77% fue regular, el 15% calificada como baja y el 8% como buena, además ambas variables: GTH y CS muestran una relación significativa ($r_s = .766$, $p < .01$).

Pinedo (2020) en Lima ejecutó su estudio con la finalidad de evaluar si la GTH se asocia a la CS. La metodología de estudio es correlacional, los participantes a evaluar fueron un total de 74 trabajadores entre edades de 25 y 50 años, aplicándoles un cuestionario. Los hallazgos mostraron que en GTH el 68% tiene una categoría medio, el 24% categoría alto y el 6% categoría bajo, además, en CS el 58% tiene categoría medio, el 24% categoría alto y 17% categoría bajo. A su vez, se evidenció que la GTH se asocia significativamente con la CS ($r = .361$, $p < .01$).

López (2020) en Huánuco ejecutó su estudio con la finalidad de examinar la gestión municipal y su asociación con la CS. La metodología de estudio fue relacional, aplicando un cuestionario a 382 usuarios de una municipalidad distrital. Los hallazgos mostraron que la variable de gestión municipal el 35% tiene categoría regular, 23% categoría bueno, 18% categoría excelente, 17% categoría mala y, 8% categoría pésima, asimismo, la variable de CS el 31% tiene categoría bueno, 25% categoría excelente, 20% categoría mala, 14% categoría pésima y, 11% categoría excelente, las variables estudiadas muestran una correlación significativa ($r=.575$, $p<.01$).

La variable de GTH se define como las políticas y estrategias empleados para administrar a los trabajadores, mediante equipos que buscan el desarrollo del talento, es decir, trabajadores tengan conocimiento, sepan hacer las cosas, puedan analizar el entorno y que busque la autorrealización (Chiavenato, 2009, 2020, 2021). Siendo las teorías explicativas: la teoría general de la administración, la teoría de capital humano y la teoría de gestión por competencias.

En la Ley del Servicio Civil (2013) con N° 30057 se ha manifestado que las organizaciones del estado, deben gestionar y evaluar el desempeño de los trabajadores del estado, cuyo objetivo es que los servidores civiles se comprometan y tengan un buen desempeño en su trabajo. En ese sentido, el proceso anterior es efectuado por recursos humanos de cada organización estatal y, que debe evaluar el desempeño con base a: 1) evaluar según las funciones del puesto, 2) basarse en las metas que se puedan verificar, 3) los evaluados deben tener conocimiento previo del proceso, 4) la evaluación es anual, 5) todo aquel que no participe se le evalúa como desaprobado.

La teoría general de la administración (TGA), según Chiavenato (2019) es un modelo extenso y, que esta posee cinco enfoques fundamentales. El primer enfoque clásico, consiste en dos corrientes, la primera representada por Taylor se abocó a la producción y a estandarizar procedimientos, mientras que, en la segunda, Fayol se ocupó en la administración del trabajo y la responsabilidad. El segundo enfoque de las relaciones humanas, se da interés a las necesidades del personal, con la finalidad de ver como surten efectos en su producción. El tercer

enfoque es el modelo de contingencia, que indica la no existencia de una sola teoría, que debería adaptarse a varias situaciones, sino que, se sugiere que se debe adaptar a cada situación. El cuarto enfoque de la administración participativa, se refiere que el personal puede tomar la iniciativa de poder resolver problemas y tomar la decisión a fin de mejorar las condiciones laborales. El quinto enfoque de la gestión estratégica, se preocupa por el logro de metas establecidas a largo plazo por la empresa, siendo de gran importancia para el logro de la compañía.

La teoría de capital humano de Becker (1993), se enfoca en las habilidades y sus conocimientos de los trabajadores con el fin de producir ganancias para su futuro. Becker enseña algunas definiciones de su modelo del capital humano. El primer concepto es el capital humano como inversión, donde el sujeto se preocupa por invertir en su educación y su formación profesional, con la finalidad de tener en un futuro un sueldo que sea remunerado y tener mayores ocasiones de trabajo. El segundo concepto es la medición de la inversión, que se refiere a que los recursos humanos son medibles y calculables, considerando algunas variables como el tiempo, educación, formación y capacitación que durante su vida el sujeto desarrolla, aumentando su utilidad y generar mejores ingresos (Fix, 2021; Hadley, 2019).

El tercer concepto es formación y capacitación, que se refiere a las capacitaciones que el personal recibe para aumentar y desarrollar sus capacidades, presupuesto de inversión del área de recursos humanos. El cuarto concepto es los costos y beneficios de la educación, que indica que los sujetos valoran la inversión de su enseñanza, lo que quiere decir gastos de pensiones, tiempo y dedicación, quienes, a futuro, se verán reflejados con sueldos altos y excelentes condiciones laborales. El quinto concepto se refiere al retorno de la inversión, el cual manifiesta que, al invertir en recursos humanos, se traducirá en sueldos mejor remunerados y lograr mejores ocasiones de trabajo y gozar laboralmente de éxitos en su carrera (Becker, 1993; Fix, 2021; Hadley, 2019).

Por su parte, Alles (2015, 2016) desarrolla su modelo de gestión por competencias, la misma que se centra en seis elementos. El primer elemento se refiere a la selección por competencias, que indica el valor de elegir personal con

capacidades, habilidades, experiencia y características que son fundamentales para el perfil del puesto. El segundo elemento es la capacitación y desarrollo, que se refiere al interés de capacitar al personal en sus capacidades, con programas elaborados para desarrollar sus habilidades. El tercer elemento es la evaluación del desempeño, que es el elemento más importante, aquí ocurre la evaluación del desempeño y, a partir del mismo, planificar de manera continua las capacitaciones hacia el trabajador.

El cuarto elemento es la planificación de carrera y sucesión, que, según Alles, es importante que los empleados desarrollen sus potencialidades con el fin de cumplir un papel más importante en el futuro. El quinto elemento es la motivación y el compromiso, que se logra planificando programas con el fin de incentivar a los trabajadores, buscando la felicidad laboral y fomentando el involucramiento de los empleados para que permanezcan en la organización. El sexto elemento es las recompensas y reconocimiento, que tiene el objetivo de reconocer al personal que se desempeña extraordinariamente, otorgándoles incentivos que los motivan a alcanzar sus metas (Alles, 2015, 2016).

Por su parte, Chiavenato (2009, 2020, 2021) sustentó diversos elementos del desarrollo de recursos humanos, considerando al trabajador como un elemento indispensable para la empresa, el primer elemento es el enfoque estratégico, el cual indica que se debe disponer los recursos humanos en un plan general de la organización, dando importancia a los recursos humanos como activos principales para la participación y contribución para lograr la finalidad de la empresa. El segundo elemento es gestión por competencias, el cual impulsa la administración de las competencias del personal desarrollando en ellos habilidades primordiales para la organización, este acercamiento haría que las competencias del personal sean de gran importancia para el rendimiento dentro de la compañía.

El tercer elemento es la comunicación y cultura organizacional, el cual admite que tanto la comunicación, así como la cultura organizacional cumplen un rol de gran importancia en la empresa, estas dos herramientas son de gran ayuda para el éxito de la empresa. El cuarto elemento es el desarrollo y capacitación, el cual reconoce que se debería invertir en el personal capacitándolo para que logre

incrementar sus conocimientos y pueda aportar en la organización. El quinto elemento es la gestión del desempeño, el cual admite que las capacitaciones continuas van a lograr el desarrollo laboral de los trabajadores (Chiavenato, 2009, 2020, 2021).

Asimismo, Chiavenato (2009, 2020, 2021) menciona cinco dimensiones claves dentro de la GTH:

Reclutamiento: según el autor para reclutar personal primero se precisa y se capta al postulante para ocupar según perfil que se requiere en la empresa. Utilizando diferentes recursos para captar personal calificado como, los spots publicitarios, redes sociales y oficinas de reclutamiento, a fin de que este personal cuente con destrezas y aptitudes (Chiavenato, 2009, 2020, 2021).

Selección: en este proceso se eligen los posibles aspirantes que reúnan con los perfiles que requiera la empresa. Que estos candidatos cuenten al momento de ser evaluados con experiencia y destrezas de los postulantes por medio de diferentes instrumentos con la finalidad de ser evaluados. Con la finalidad que estos aspirantes escogidos puedan adaptarse a los requerimientos de la organización (Chiavenato, 2009, 2020, 2021).

Capacitación: el autor realza el valor de la preparación del personal para perfeccionar sus conocimientos. La educación del personal sería por medio de programas y aprendizaje en el centro laboral, invirtiendo en el crecimiento del personal para perfeccionar su rendimiento dentro de la empresa (Chiavenato, 2009, 2020, 2021).

Recompensa: el autor da importancia de sentar un método de premios para los trabajadores como; sueldos, bonos, beneficios y otros. Con la finalidad de incentivar y lograr conservar a los trabajadores con mayor destreza y habilidades a fin de contribuir con la empresa (Chiavenato, 2009, 2020, 2021).

Evaluación de desempeño: es un procedimiento indispensable para la medición de la productividad del empleado y poder darle constantes

capacitaciones, con el objetivo de ejecutar programas de evaluación que sean razonables e imparciales (Chiavenato, 2009, 2020, 2021).

La variable de CS se define como la percepción que tiene una persona sobre la atención recibida o un producto y, si esta es acorde, satisfactorio o insatisfactorio con las expectativas que asumía sobre el mismo (Parasuraman et al., 1988, 1991). Asimismo, en la Ley del Servicio Civil (2013) busca que las entidades del estado en su conjunto puedan brindar servicios de calidad, lo que se produce a través del servicio civil, por tal razón, es que la ley fomenta que se capacite al personal, ya que, estos tienen contacto directo con los ciudadanos.

La teoría GAP, desarrollado por Grönroos (1984) que se preocupa por la comunicación del cliente y el proveedor que le ofrece los servicios, poniendo énfasis en la interacción y la amistad en cómo ven la clase de servicio que se brinda. El primer elemento que considera Grönroos es el proceso de servicio, el cual se distribuye en tres fases: 1) pre servicio, se refiere que antes de que se le preste el servicio al cliente se llegue informar a través de promociones y avisos publicitarios; 2) proceso de servicio en sí, en esta fase se da la entrega del producto, dándose en este momento la comunicación con el trabajador y cliente siendo principal la apreciación de calidad; 3) el post servicio, se refiere a continuar con la comunicación con el cliente después de haber brindado el servicio, con la finalidad de que el cliente pueda seguir utilizando el servicio y pueda confiar el servicio a otros clientes (Grönroos, 1984; Su et al., 2022). El segundo elemento es la calidad técnica y calidad funcional. La primera se refiere a la capacidad del servicio para cumplir de manera eficaz, precisa y confiable con su propósito encomendado. La segunda está referida a la comunicación y conexión que se da entre el cliente y los trabajadores. Brindando al cliente buena interacción, cortesía y rapidez en el servicio del personal (Grönroos, 1984; Su et al., 2022).

Además, Grönroos (1984) plantea componentes a los que denomina como GAP: 1) GAP de la comunicación, refiere que el objetivo del servicio se da en la interacción del cliente y proveedor. Asimismo, se da una brecha entre la interacción de publicidad y las perspectivas del usuario. Esta brecha se puede dar si las competencias del servicio son mal interpretadas; 2) GAP de la interpretación, es la

explicación que realiza el usuario sobre la información que le ofrece el proveedor, pudiendo haber una brecha que el proveedor brindó al usuario y este interpretó afectando sus perspectivas; 3) GAP de la ejecución, se realiza al momento de realizar el servicio pudiendo cometer equivocaciones y problemas de comunicación con el cliente; 4) GAP de comunicación posventa, es la que se da después de la realización del servicio, siendo de importancia la buena interacción con el usuario para terminar la brecha y sostener una amistad duradera, quedando el cliente satisfecho y manteniendo una comunicación con el cliente después de haber brindado el servicio (Su et al., 2022).

Otra teoría de creciente aplicación es el modelo SERVPERF, sustentada por Cronin y Taylor (1992) que se centra en valorar la calidad del servicio y las apreciaciones del usuario, sin considerar las expectativas, en la que, se considera la medición es más exacta basándose en la experiencia del usuario en lugar de supuestos. Al igual que el modelo SERVQUAL, mantiene las cinco dimensiones, no obstante, se recogen datos a través instrumentos que dan la perspectiva del usuario en cada dimensión, por ello, son más sencillos y eficaces para la evaluación de la calidad de servicio (Nasir & Adil, 2020; Ramos et al., 2020).

Por su parte, la principal teoría de la CS viene a ser el modelo SERVQUAL, sustentado por Parasuraman et al. (1988, 1991), quienes explican que el modelo se basa en cinco dimensiones, detallándose a continuación cada una de ellas.

La primera dimensión es la fiabilidad. Consiste en cumplir con el servicio prometido de forma inmediata al usuario, ofreciendo un buen servicio de calidad sin fallos y cumpliendo con los plazos ofrecidos y acordados con los clientes (Parasuraman et al., 1988, 1991; Shi & Shang, 2020).

La segunda dimensión es la calidad de respuesta. Se describe como la disposición y rapidez del trabajador para brindar un servicio eficaz, atendiendo de manera adecuada las necesidades y requerimientos del cliente (Parasuraman et al., 1988, 1991; Shi & Shang, 2020).

La tercera dimensión es la seguridad. En esta dimensión, el cliente evalúa qué tan seguro es el servicio que se proporciona y si no implica riesgos. También se

refiere a la resguardo de los datos personales de los consumidores, lo que les brinda confianza y seguridad en los servicios que se les ofrecen (Parasuraman et al., 1988, 1991; Shi & Shang, 2020).

La cuarta dimensión es la empatía. Se describe como la capacidad del trabajador para brindar un servicio de manera amigable y comprensiva, ofreciendo una atención personalizada al cliente (Parasuraman et al., 1988, 1991; Shi & Shang, 2020).

La quinta dimensión es elementos tangibles, la cual se refiere al aspecto físico de la infraestructura y los recursos humanos utilizados para proporcionar el servicio a los usuarios. Estos recursos humanos e infraestructura influyen en la calidad del servicio y, son evaluados por el cliente, quien observa la apariencia y la limpieza del entorno y del personal (Parasuraman et al., 1988, 1991; Shi & Shang, 2020).

A todo lo anterior, se debe entender que la presente investigación se ubica dentro del sistema administrativo de gestión pública de recursos humanos, el mismo que se rige bajo la Ley del Servicio Civil (2013), el cual se encarga por mejorar la eficacia del servidor público y de la atención de calidad con el ciudadano.

Referente al punto de vista de la epistemología del marco teórico, esta se guía desde el paradigma positivista, dado que, la investigación se centra en obtener conocimiento empírico con la medición de variables que ocurren en una realidad, esto mediante la aplicación del método científico y, que pueda ser verificable (Park et al., 2020; Primecz, 2020). Asimismo, se sigue un enfoque cuantitativo, porque usa la medición numérica, por medio de la recopilación de datos por encuestas, planteando hipótesis y buscando contrastar las mismas mediante la aplicación de métodos estadísticos (Ahmadin, 2022; Smith & Hasan, 2020).

Finalmente, considerando el constructo de la problemática investigada, la variable de GTH se define desde la visión de Chiavenato (2009, 2020, 2021) y, se sustenta en la teoría general de la administración y en la teoría del capital humano. Por su parte, la CS se define desde la visión de Parasuraman et al. (1988, 1991) y, se sustenta en la teoría SERVQUAL y en la teoría de Grönroos.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación.

La investigación es básica, toda vez que la finalidad del estudio fue desarrollar conocimiento puro sobre las variables de investigación, permitiendo tener una mayor comprensión conceptual y teórica de las mismas, contribuyendo a futuras investigaciones (Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica [CONCYTEC], 2020; VandenBos, 2015).

En ese sentido, la investigación sigue un enfoque cuantitativo, puesto que, se centra en la medición, aplicando el método hipotético-deductivo, y el análisis descriptivo e inferencial (Bernal, 2022; Hernández & Mendoza, 2023).

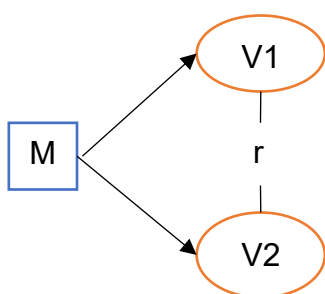
3.1.2. Diseño de investigación.

El diseño de estudio se encuadra en el grupo no experimental, dado que, las variables de estudio no fueron objeto de manipulación, de corte transversal, puesto que, la medición de las variables se realizó en un momento único, no volviendo a recopilar datos en los participantes (Hernández & Mendoza, 2023).

Por tal razón, el diseño es correlacional, tal como indica Sánchez y Reyes (2021) se trata de un diseño descriptivo que busca evaluar el grado de asociación de variables que han sido medidos u observados.

Figura 1

Diseño de correlación



Nota. M= muestra; V1 = gestión del talento humano; V2 = calidad de servicio; r = relación

3.2. Variables y operacionalización

En el presente estudio se tuvo como variables a la gestión del talento humano (GTH) y calidad de servicio (CS), que son de tipo ordinal.

Definición conceptual. La GTH se define como las políticas y estrategias empleados para administrar a los trabajadores, mediante equipos que buscan el desarrollo del talento, es decir, trabajadores tengan conocimiento, sepan hacer las cosas, puedan analizar el entorno y que busque la autorrealización (Chiavenato, 2021). La CS se conceptualiza como la percepción que tiene una persona sobre la atención recibida o un producto y, si esta es acorde, satisfactorio o insatisfactorio con las expectativas que tenía sobre el mismo (Parasuraman et al., 1991).

Definición operacional. La variable de GTH se operacionaliza con la suma de los 16 ítems de respuesta escalonada de cinco opciones y, que establecen cinco dimensiones, con la administración del “Cuestionario de Gestión del Talento Humano (CGTH)” de Jara (2019). La variable de CS se operacionaliza con la suma de los 22 ítems de respuesta escalonada de siete opciones, que establece cinco dimensiones, con la aplicación del SERVQUAL de Parasuraman et al. (1991).

Indicadores. La variable de GTH tiene cinco dimensiones: reclutamiento, selección, capacitación, recompensa y evaluación de desempeño. La variable de CS tiene cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

Medida. La variable de GTH tiene una medida ordinal, con cinco opciones de respuesta (1 = nunca hasta 5 = siempre). Asimismo, la variable de CS tiene una medida ordinal con siete opciones de respuesta (1 = totalmente en desacuerdo hasta 7 = totalmente de acuerdo).

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

La población estuvo constituida por 70 trabajadores de una municipalidad de la región Lambayeque.

Criterios de inclusión: se incluyeron trabajadores voluntarios mayores 22 años, con vínculo laboral de 2 años mínimo, letrados y con consentimiento.

Criterios de exclusión: se excluyeron trabajadores menores de 22 años, vínculo laboral menor de dos años y, los que decidieron no participar del estudio.

3.3.2. Muestra

La muestra fue determinada por el método no probabilístico, es decir, es una muestra que no se ha determinado por aplicar algún método estadístico, más bien, se ha determinado por las características del estudio (Hernández & Mendoza, 2023).

3.3.3. Muestreo

Muestreo de conveniencia, que consiste en que la selección de participantes se ha escogido por su presencia en el periodo de aplicación de los instrumentos y, que decidieron contentar las encuestas de forma voluntaria (Hernández & Mendoza, 2023). En ese sentido, la muestra fue de 51 trabajadores de 22 a 66 años ($M=41.31$, $DE=9.98$), entre hombres ($n=25$, 49%) y mujeres ($n=26$, 51%).

3.3.4. Unidad de análisis

Trabajadores de una municipalidad de la región Lambayeque.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica de encuesta, la que se emplea para la compilación de datos sobre las variables en estudio, principalmente, mediante un cuestionario que tiene una serie de ítems cuyas respuestas pueden ser dicotómicas o múltiples (Arias, 2021; Bernal, 2022).

“CGTH. Cuestionario de Gestión del Talento Humano”. Instrumento diseñado por Jara (2019) para medir la percepción de los trabajadores sobre la gestión del talento dentro de una entidad pública. Este instrumento posee en su versión completa, 28 ítems de respuesta múltiple (1 = *nunca* a 5 = *siempre*), que establece cinco dimensiones: reclutamiento (RT), selección (SE), capacitación (CA), recompensa (RP) y evaluación de desempeño (ED), añadido, evalúa un nivel total.

La validez del CGHT fue estimada mediante juicio de cinco expertos, quienes concluyeron que el cuestionario era aplicable. Asimismo, se estimó el AFE con la muestra piloto, que estableció la presencia de hasta nueve factores con el método de componentes principales. Además, la confiabilidad obtuvo un valor aceptable con un $\alpha=.875$ para la prueba total de 28 ítems (Jara, 2019).

La validación se estimó analizando la base de datos (n=336) del estudio de Jara (2019). El AFE con el método de residuos mínimos y rotación oblimin, estableció la presencia de cinco factores con pesos factoriales $>.381$, los valores $KMO=.861$ y Bartlett $<.01$, con una varianza explicada de 39.68% de la varianza. El AFC con ecuaciones estructurales mostró que el modelo de 16 ítems tenía un buen ajuste: $CFI=.933$, $TLI=.914$, $SRMR=.0469$ y $RMSEA=.0573$ [LI=0461, LS=0685]. Además, la confiabilidad obtuvo valores adecuados de $\alpha=.839$ y $\omega=.843$ para la prueba total, $\alpha=.731$ y $\omega=.741$ para RT, $\alpha=.797$ y $\omega=.799$ para SE, $\alpha=.770$ y $\omega=.774$ para CA, $\alpha=.561$ y $\omega=.565$ para RP, $\alpha=.677$ y $\omega=.706$ para ED.

Por su parte, en la presente investigación, el CGHT obtuvo una confiabilidad $\alpha=.820$ y $\omega=.828$.

Tabla 1

Puntuaciones de corte de la gestión del talento humano

Categoría	RT	SE	CA	RP	ED	CGTH
Bajo	4 a 12	3 a 8	3 a 5	3 a 6	3 a 8	17 a 44
Medio	13 a 16	9 a 11	6 a 8	7 a 10	9 a 12	45 a 55
Alto	17 a 20	12 a 15	9 a 15	11 a 15	13 a 15	56 a 74

“SERVQUAL. Escala de Calidad de Servicio”. Instrumento diseñado por Parasuraman et al. (1988, 1991) para evaluar la calidad de servicio que brindan los trabajadores de una entidad pública. La escala posee 22 ítems de respuesta escalonada del 1 a 7 y, que mide cinco dimensiones: fiabilidad (FI), capacidad de respuesta (CR), seguridad (SG), empatía (EM) y elementos tangibles (ET), además, un nivel global del SERVQUAL.

En la versión original, Parasuraman et al. (1988, 1991) estimó en un primer estudio un análisis factorial de cinco factores con una varianza explicada de 63.2%, mientras que la confiabilidad total fue de $\alpha=.92$. En el segundo estudio, el análisis factorial llegó a estimar hasta un 74.1% de la varianza para los cinco factores, añadido, la confiabilidad osciló entre valores $\alpha=.85$ y $\alpha=.92$ en los factores.

Por su parte, en Perú el modelo SERVQUAL fue adaptado para ser aplicado en el contexto de centros de salud a nivel nacional, la misma que cuenta con validación de expertos (Ministerio de Salud, 2012). Añadido, Cabello y Chirinos (2012) realizaron la adaptación del modelo, estimaron la validez de constructo con análisis factorial, detectando la idoneidad del modelo con valores $KMO=.975$ y $Bartlett<.01$ con una explicación de la varianza de hasta 92.5% y, la confiabilidad alcanzó un valor $\alpha=.98$ para la escala total.

En tanto, en la presente investigación se estimó la fiabilidad del instrumento, obteniendo valores de confiabilidad $\alpha=.905$ y $\omega=.920$

Tabla 2

Puntuaciones de corte de la calidad de servicio

Categoría	FI	CR	SG	EM	ET	ECS
Bajo	12 a 21	8 a 16	8 a 17	13 a 22	10 a 15	78 a 100
Medio	22 a 33	17 a 25	18 a 27	23 a 27	16 a 19	101 a 127
Alto	34 a 35	26 a 26	27 a 28	28 a 35	20 a 24	128 a 142

3.5. Procedimientos

Se efectuó primero la entrega de solicitud de permiso para aplicación del estudio a la municipalidad distrital. Una vez aceptada la autorización para la aplicación del estudio, se acudió al departamento de recursos humanos para gestionar las fechas y modalidad de aplicación de las encuestas.

Segundo, en el proceso de aplicación, se realizó de forma presencial, entregando ambas encuestas a los trabajadores junto con el consentimiento informado. Asimismo, en el proceso de aplicación, el encuestador estuvo pendiente de que los participantes contesten todas las preguntas.

Tercero, obtenida todas las encuestas, se realizó su respectivo llenado de datos en una hoja Excel 2019 y, luego, fue realizado el análisis univariado y bivariado en el software SPSS v27, para así, finalmente extraer las tablas de resultados.

3.6. Método de análisis de datos

El primer análisis realizado fue el descriptivo, según Yuni y Urbano (2020) esto corresponde al método univariado. Este análisis fue realizado mediante frecuencias y porcentajes, estimando el nivel de cada variable estudiada a nivel general y según sus dimensiones.

El segundo análisis fue el de normalidad de datos, para ello, se realizó la aplicación de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov (K-S), los resultados evidenciaron que la mayoría de datos eran no normales, aunque, también existían datos normales. Por tal motivo, se realizó una verificación con asimetría y curtosis, que evidenció que todas las variables eran no normales, en consecuencia, el análisis no paramétrico se realizó con el coeficiente de Spearman.

El tercer análisis fue del inferencial, según Yuni y Urbano (2020) esto viene a ser el método bivariado. Este análisis fue realizado aplicando la U de Mann-Whitney, para estimar diferencia de grupos según sexo, luego, se aplicó la fórmula estadística de Spearman (r_s).

3.7. Aspectos éticos

Los aspectos éticos que han guiado el presente estudio son los ya establecidos en el informe Belmont (Parasidis et al., 2019), asimismo, el reglamento de investigación de la UCV (Resolución de Consejo Universitario 0262-2020/UCV, 2020) y, la ética de investigación de la American Psychological Association (APA, 2021). Con base a ello se puede describir lo siguiente:

La investigación ha buscado brindar los mayores beneficios, asimismo, dada su aplicación única, sin manipular las variables, no se ha ocasionado ningún daño a los participantes.

También, la investigación ha respetado la individualidad y autonomía de los participantes, quienes antes, durante y posterior a la aplicación de las encuestas, tuvieron toda la disponibilidad del investigador para resolver sus dudas.

Asimismo, se ha dado un trato justo a todos los involucrados, ninguno de los trabajadores de la municipalidad fue excluido por razones de etnia, sexo u religión, únicamente se excluyeron a aquellos que no aceptaron participar del estudio o no estaban dentro de lo establecido en los criterios de inclusión.

Además, para efectos del estudio, se entregó el consentimiento informado por escrito, en la que se explicaba la finalidad del estudio y, que la misma era confidencial y anónima, garantizando que los datos del participante solo se usarían para la finalidad del estudio.

Finalmente, cumpliendo con el estándar internacional, todas las ideas ajenas al autor, han sido citadas y referencias, usando el software Zotero.

IV. RESULTADOS

Tabla 3

Gestión del talento humano asociado con calidad de servicio

Variables	1. Gestión del talento humano			
	r_s	p	95% IC	
			<i>LI</i>	<i>LS</i>
2. Calidad de servicio	.543**	.000	.307	.716

Nota. r_s = rho de Spearman, p = significancia, IC = intervalo de confianza

LI = límite inferior, *LS* = límite superior

** $p < .01$

Los hallazgos de la tabla 3 evidenciaron que la GTH tiene asociación positiva media con la CS ($r_s=.543$), asimismo, los índices del IC dieron cuenta que la correlación verdadera oscila entre $LI=.307$ a $LS=.716$, lo que indica que la asociación de las variables no se debe al azar y, es significativa al 99% de confianza ($p<.01$).

Tabla 4*Nivel de la gestión del talento humano*

Variables	Bajo		Medio		Alto		Sexo	
	n	%	n	%	n	%	U	p
Gestión del talento humano	3	5.9	28	54.9	20	39.2	288.5	.490
Reclutamiento	18	35.3	16	31.4	17	33.3	316.0	.864
Selección	9	17.6	18	35.3	24	47.1	285.0	.448
Capacitación	1	2.0	21	41.2	29	56.9	317.5	.887
Recompensa	3	5.9	27	52.9	21	41.2	263.5	.242
Evaluación de desempeño	9	17.6	30	58.8	12	23.5	277.5	.366

Nota. U = U de Mann Whitney, p = significancia

Los resultados evidenciaron que el 54.9% percibe un nivel medio de GTH, el 39.2% un nivel alto y, 5.9% un nivel bajo. Además, no hay diferencias en la gestión según el sexo ($p > .05$).

En reclutamiento, el 35.3% percibe un nivel bajo, el 33.3% un nivel alto y, 31.4% un nivel medio. Asimismo, no hay diferencias según el sexo ($p > .05$).

En selección el 47.1% percibe un nivel alto, el 35.3% un nivel medio y, 17.6% un nivel bajo. También, no hay diferencias según el sexo ($p > .05$).

En capacitación el 56.9% percibe un nivel alto, el 41.2% un nivel medio y, 2% un nivel bajo. A su vez, no hay diferencias según el sexo ($p > .05$).

En recompensa el 52.9% percibe un nivel alto, el 41.2% un nivel alto y, 5.9% un nivel bajo. Añadido, no hay diferencias según el sexo ($p > .05$).

En evaluación de desempeño el 58.8% percibe un nivel medio, el 23.5% un nivel alto y, el 17.6% un nivel bajo. Finalmente, no hay diferencias según el sexo ($p > .05$).

Tabla 5*Nivel de calidad de servicio*

Variables	Bajo		Medio		Alto		Sexo	
	n	%	n	%	n	%	U	p
Calidad de servicio	10	19.6	22	43.1	19	37.3	271.0	.309
Fiabilidad	11	21.6	24	47.1	16	31.4	324.5	.992
Capacidad de respuesta	13	25.5	23	45.1	15	29.4	320.0	.925
Seguridad	14	27.5	21	41.2	16	31.4	252.5	.167
Empatía	13	25.5	18	35.3	20	39.2	214.5*	.037
Elementos tangibles	13	25.5	22	43.1	16	31.4	280.5	.400

Nota. U = U de Mann Whitney, p = significancia

Los resultados evidenciaron que el 43.1% de trabajadores percibe que da una CS en nivel medio, 37.3% un nivel alto y, 19.6% un nivel bajo. Además, no existe diferencias significativas según el sexo ($p > .05$).

En fiabilidad, el 47.1% de trabajadores percibe que brinda fiabilidad en un nivel medio, 31.4% e nivel alto y, 21.6% en nivel bajo. Asimismo, no existe diferencias significativas según el sexo ($p > .05$).

En capacidad de respuesta, el 45.1% de trabajadores percibe que brinda capacidad de respuesta en el nivel medio, 29.4% en nivel alto y, 25.5% en nivel bajo. También, no existe diferencias significativas según el sexo ($p > .05$).

En seguridad, el 41.2% de trabajadores percibe que da seguridad al usuario en un nivel medio, 31.4% en nivel alto y 27.5% en nivel bajo. A su vez, no existe diferencias significativas según el sexo ($p > .05$).

En empatía, el 39.2% de trabajadores percibe que es empático, 35.2% en nivel alto y, 25.5% en nivel bajo. Añadido, existen diferencias en el nivel de empatía, siendo las mujeres quienes tienen un rango significativamente menor ($r_p = 21.75$) en comparación que varones ($r_p = 30.42$, $p < .05$).

En elementos tangibles, el 43.1% de trabajadores percibe un nivel medio, el 31.4% un nivel alto y, el 25.5% un nivel bajo. Además, no existe diferencias significativas según el sexo ($p > .05$).

Tabla 6*Reclutamiento asociado con calidad de servicio*

Variables	1. Reclutamiento			
	r _s	p	95% IC	
			LI	LS
2. Calidad de servicio	.113	.431	-.176	.384
3. Fiabilidad	.092	.519	-.196	.366
4. Capacidad de respuesta	.049	.730	-.237	.328
5. Seguridad	.066	.647	-.222	.343
6. Empatía	.218	.124	-.069	.472
7. Elementos tangibles	.178	.210	-.110	.440

Nota. r_s = rho de Spearman, p = significancia, IC = intervalo de confianza

LI = límite inferior, LS = límite superior

Los hallazgos de la tabla 4 mostraron que la dimensión de reclutamiento de la GTH, no se relaciona con la CS ni las cinco dimensiones de esta, ya que, en cada correlación el valor de significancia es superior al error del 5%, que indica que ninguna de las relaciones es significativa ($p > .05$).

Tabla 7*Selección asociado con calidad de servicio*

Variables	1. Selección			
	r _s	p	95% IC	
			LI	LS
2. Calidad de servicio	.632**	.000	.425	.777
3. Fiabilidad	.563**	.000	.332	.730
4. Capacidad de respuesta	.546**	.000	.311	.718
5. Seguridad	.590**	.000	.368	.748
6. Empatía	.432**	.002	.169	.637
7. Elementos tangibles	.018	.900	-.267	.300

Nota. r_s = rho de Spearman, p = significancia, IC = intervalo de confianza

LI = límite inferior, LS = límite superior

** p < .01

Los hallazgos de la tabla 5 mostraron que la dimensión de selección de la GTH presenta relación positiva media con la calidad de servicio ($r_s=.632$), asimismo, los índices del IC evidencian que la correlación verdadera oscila entre LI=.425 a LS=.777, indicativo que la correlación de las variables no se debe al azar y, es significativa al 99% ($p<.01$).

Asimismo, la dimensión de selección presenta relación positiva con las dimensiones de fiabilidad ($r_s=.563$), capacidad de respuestas ($r_s=.546$), seguridad ($r_s=.590$) y empatía ($r_s=.432$). En cada una de estas correlaciones, los valores del intervalo de confianza evidencian que la correlación verdadera oscila entre LI \geq .169 a LS=.748, indicativo que las correlaciones no se deben al azar, sino que, son significativas al 99% de confianza ($p<.01$).

No obstante, la dimensión de selección no presenta relación con la dimensión de elementos tangibles, toda vez que, el valor de significancia supera el 5% de error ($p>.05$).

Tabla 8*Capacitación asociado con calidad de servicio*

Variables	1. Capacitación			
	r _s	p	95% IC	
			LI	LS
2. Calidad de servicio	.052	.716	-.2357	.331
3. Fiabilidad	-.064	.654	-.341	.223
4. Capacidad de respuesta	.106	.458	-.182	.378
5. Seguridad	.034	.813	-.252	.314
6. Empatía	.139	.329	-.150	.407
7. Elementos tangibles	-.106	.460	-.378	.183

Nota. r_s = rho de Spearman, p = significancia, IC = intervalo de confianza

LI = límite inferior, LS = límite superior

Los hallazgos de la tabla 6 mostraron que la dimensión de capacitación de la GTH, no se relaciona con la calidad de servicio ni las cinco dimensiones de esta, ya que, en cada correlación el valor de significancia es superior al error del 5%, que indica que ninguna de las relaciones es significativa ($p > .05$).

Tabla 9*Recompensa asociado con calidad de servicio*

Variables	1. Recompensa			
	r _s	p	95% IC	
			LI	LS
2. Calidad de servicio	.532**	.000	.292	.708
3. Fiabilidad	.465**	.001	.209	.661
4. Capacidad de respuesta	.477**	.000	.224	.670
5. Seguridad	.568**	.000	.339	.733
6. Empatía	.386**	.005	.115	.603
7. Elementos tangibles	-.163	.253	-.427	.126

Nota. r_s = rho de Spearman, p = significancia, IC = intervalo de confianza

LI = límite inferior, LS = límite superior

** p < .01

Los hallazgos de la tabla 7 mostraron que la dimensión de recompensa de la GTH presenta relación positiva media con la calidad de servicio ($r_s=.532$), asimismo, los índices del IC evidencian que la correlación verdadera oscila entre LI=.292 a LS=.708, indicativo que la correlación de las variables no se debe al azar y, es significativa al 99% ($p<.01$).

Asimismo, la dimensión de recompensa presenta relación positiva con las dimensiones de fiabilidad ($r_s=.465$), capacidad de respuestas ($r_s=.477$), seguridad ($r_s=.568$) y empatía ($r_s=.386$). En cada una de estas correlaciones, los valores del intervalo de confianza evidencian que la correlación verdadera oscila entre LI \geq .115 a LS=.733, indicativo que las correlaciones no se deben al azar, sino que, son significativas al 99% de confianza ($p<.01$).

No obstante, la dimensión de recompensa no presenta relación con la dimensión de elementos tangibles, toda vez que, el valor de significancia supera el 5% de error ($p>.05$).

Tabla 10*Evaluación de desempeño asociado con calidad de servicio*

Variables	1. Evaluación de desempeño			
	r_s	p	95% IC	
			LI	LS
2. Calidad de servicio	.436**	.001	.175	.641
3. Fiabilidad	.346*	.013	.070	.573
4. Capacidad de respuesta	.384**	.005	.113	.602
5. Seguridad	.467**	.001	.212	.663
6. Empatía	.418**	.002	.153	.627
7. Elementos tangibles	-.057	.693	-.335	.230

Nota. r_s = rho de Spearman, p = significancia, IC = intervalo de confianza

LI = límite inferior, LS = límite superior

** $p < .01$, * $p < .05$

Los hallazgos de la tabla 8 mostraron que la dimensión de evaluación de desempeño de la GTH presenta relación positiva con la calidad de servicio ($r_s=.436$), asimismo, los índices del IC evidencian que la correlación verdadera oscila entre LI=.175 a LS=.641, indicativo que la correlación no se debe al azar y, es significativa al 99% ($p<.01$).

Asimismo, la evaluación de desempeño tiene relación positiva con capacidad de respuestas ($r_s=.384$), seguridad ($r_s=.467$) y empatía ($r_s=.418$). En cada una de estas correlaciones, los índices del IC evidencian que la correlación verdadera oscila entre LI \geq .169 a LS=.748, indicativo que las correlaciones no se deben al azar y, son significativas al 99% de confianza ($p<.01$).

También, la evaluación de desempeño se asocia de forma positiva con la fiabilidad ($r_s=.346$), en tanto, en el intervalo de confianza hay la presencia de cero (LI=.070), lo que evidencia que es posible que la relación verdadera se deba al azar o sea muy escasa, aceptando la asociación significativa con un 5% de error ($p<.05$)

No obstante, la dimensión de selección no presenta relación con de elementos tangibles, toda vez que, el valor de significancia supera el 5% de error ($p>.05$).

V. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar si la gestión del talento humano se correlaciona con la calidad de servicio en trabajadores de una municipalidad de la región Lambayeque, para lo cual, se ha seguido un procedimiento no paramétrico, los hallazgos se discuten a continuación.

Los resultados de la asociación entre gestión del talento con la calidad de servicio evidenciaron un nivel medio de tipo positivo ($r_s=.543$), añadido, los intervalos de confianza estuvieron dentro de los parámetros esperados, es decir, no tenían la presencia del cero (IC = .307 - .716), esto último es importante, porque según Santabárbara (2019) el intervalo de confianza determina si la correlación se debe al azar cuando hay presencia del cero, o es verdadera cuando hay ausencia del mismo, siendo el segundo caso el que se cumple en los actuales resultados. En ese sentido, este hallazgo permite conceptualizar que los procesos de gestión del talento que se basa en la contratación de personal idóneo, con conocimientos y el desarrollo profesional (Chiavenato, 2021), es congruente con una mayor percepción de que el servicio que se ofrece a los ciudadanos es de calidad, permitiendo la satisfacción en la atención en los usuarios (Parasuraman et al., 1991).

Asimismo, los resultados son semejantes a los reportados en el contexto internacional, que han indicado que la gestión del talento humano se asocia con la calidad del servicio (Al Karaawi et al., 2020; Daza et al., 2019; Jimoh et al., 2020; Košir et al., 2021), del mismo modo, estudios en el contexto nacional han reportado la asociación entre las variables mencionadas (Aliaga, 2021; Calderón, 2022; Cruz et al., 2022; De La Cruz, 2022; Lopez, 2020; Pinedo, 2020; Quispe, 2021). Dada la evidencia que respalda los resultados, se entiende que la gestión del talento humano es primordial para la calidad de servicio.

A su vez, desde un punto de vista teórico, hay congruencia entre lo que establece la teoría de capital humano, que explica que un trabajador que invierte en su desarrollo profesional, aumenta su utilidad y, a la vez, genera mayores ingresos personales y organizacionales (Fix, 2021; Hadley, 2019). En tanto, la teoría del SERVQUAL establece que para lograr una satisfacción del cliente es

indispensable que los trabajadores tengan los conocimientos suficientes para poder instruir y resolver las dudas de los usuarios (Parasuraman et al., 1991; Shi & Shang, 2020).

En relación al nivel de gestión del talento humano, los resultados describen que prevalece el nivel medio con el 54.9% de participantes, en tanto, el nivel alto representa el 39.2%. Similares resultados se obtienen en las dimensiones de recompensa y evaluación de desempeño (52.9% y 58.8%), mientras que, en selección y capacitación prevalece el nivel alto (47.1% y 56.9%), no obstante, en reclutamiento es el nivel bajo el que destaca (35.2%), además, no hay diferencias en el nivel de la gestión del talento según sexo, lo que implica que hombres y mujeres perciben de la misma forma la gestión que se realiza con los trabajadores.

Este resultado propone que hay deficiencia en el proceso previo a la contratación, es decir, la publicación del perfil de puesto no permite que se atraigan personal apto, por lo que, se requiere que el mismo mejore (Chiavenato, 2021). Asimismo, los resultados son congruentes a los reportados en estudios previos del contexto nacional, donde se ha destacado el desarrollo medio o regular de la gestión del talento humano (Aliaga, 2021; Calderón, 2022; De La Cruz, 2022; Lopez, 2020; Pinedo, 2020; Quispe, 2021).

Referente al nivel de la calidad de servicio, los hallazgos mostraron que a nivel general y en las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y elementos tangibles prevalece el nivel medio (43.1%, 47.1%, 45.1%, 41.2% y 43.1% respectivamente). Mientras que, en la dimensión empatía resalta el nivel alto con el 39.2%, añadido, hay diferencias significativas, siendo los varones quienes tienen un nivel mayor que las mujeres. Entonces, se entiende que los servidores públicos encuestados brindan un servicio adecuado, logrando en cumplir con lo que esperan los usuarios sobre la atención recibida en la municipalidad (Parasuraman et al., 1991). Asimismo, los trabajadores varones se destacan por dar una atención amigable, comprensiva y personalizada (Parasuraman et al., 1991; Shi & Shang, 2020).

A su vez, los actuales hallazgos son semejantes a los ya establecidos en estudios del contexto internacional, donde se ha reportado que un 53% de

trabajadores tiene un buen trato con los clientes (Calvopiña et al., 2019). También, estudios del contexto nacional han destacado la incidencia en el nivel medio o regular (Aliaga, 2021; Calderón, 2022; Cruz et al., 2022; De La Cruz, 2022; Lopez, 2020; Pinedo, 2020). Con pie a esta evidencia, se entiende que si bien la mayoría de trabajadores tiene una adecuada calidad de servicio, es necesario el desarrollo de la misma, ya que, esto garantiza que los ciudadanos quieran seguir usando los servicios que brindan las entidades públicas (Li & Shang, 2020).

En cuanto a la asociación entre el reclutamiento con la calidad de servicio, los resultados no han evidenciado que exista correlación entre las variables, ni con las dimensiones del SERVQUAL ($p > .05$), por lo tanto, se entiende que el proceso por el cual se publica el reclutamiento (Chiavenato, 2021), no tiene asociación con la forma en como atienden los trabajadores del estado a los diversos usuarios (Parasuraman et al., 1991; Shi & Shang, 2020). Este hallazgo no es congruente con el resultado de Calderón (2022) en la que determinó que las variables tienen relación significativa. Esta diferencia en el resultado se pueda deber a que, en ambos estudios las variables se operacionalizaron desde otra perspectiva teórica, por ejemplo, en la calidad de servicio del estudio de Calderón se siguió el modelo teórico de Griffin y, en la gestión del talento humano desde el postulado de Chaparro. En conclusión, la diferencia de la perspectiva teórica puede explicar la presencia o no de relación entre variables.

Sobre la asociación entre la selección con la calidad de servicio, los resultados evidenciaron que hay una correlación positiva media ($r_s = .632$), siendo que los índices de intervalo de confianza fueron adecuados por no tener la presencia del cero ($IC = .425 - .777$), que respalda que la correlación verdadera es significativa (Santabárbara, 2019). Además, la selección también se asocia con la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, en cada una los intervalos de confianza tienen la ausencia del cero, por lo que, son verdaderamente significativas (Santabárbara, 2019). Asimismo, esto permite conceptualizar que los trabajadores que han sido contratados por su experiencia y destrezas adecuadas (Chiavenato, 2009, 2020, 2021), presentan a la vez, una mejor calidad en la atención que brindan al usuario, dando un servicio dentro de los plazos, atendiendo las necesidades del

ciudadano, dando confianza, seguridad y un trato amable (Parasuraman et al., 1991; Shi & Shang, 2020).

A su vez, estos resultados son coherentes con lo obtenido en estudios previos, por ejemplo, Košir et al. (2021) reportó en su estudio en Egipto que la retención y selección del personal tiene relación con la calidad de servicio y con las cinco dimensiones del SERVQUAL. Del mismo modo, Jimoh et al. (2020) en Nigeria encontró que la atracción del talento se asocia con la calidad de servicio. En tanto, los estudios del contexto nacional se han reportado resultados similares, por ejemplo, Calderón (2022) evidenció una asociación positiva entre la selección del personal con la calidad de servicio. Asimismo, De La Cruz (2022) reportó que la metodología de selección tiene relación positiva media con la calidad de servicio. También, Aliaga (2021) evidenció que la admisión de nuevos trabajadores tiene asociación con la calidad de servicio.

Tal como explica la teoría general de la administración, es indispensable que se tome en cuenta el trabajador para lograr una buena gestión, ya que, el cumplimiento de las necesidades del trabajador tendrá un efecto directo en la productividad de la empresa (Chiavenato, 2019). Del mismo modo, la teoría GAP de Grönroos indica que la calidad de servicio depende de la calidad técnica y funcional de los trabajadores, es decir, si la empresa cuenta con trabajadores que brindan un servicio eficaz se traduce en mejor servicio (Grönroos, 1984; Su et al., 2022). Por lo tanto, la contratación del personal tiene una correspondencia directa con la atención de calidad que se brindan en la entidad pública.

Respecto a la asociación entre capacitación con la calidad de servicio, los resultados evidenciaron que no hay relación entre las variables porque el error supera el 5% ($p > .05$), del mismo modo, con las dimensiones de la calidad de servicio ($p > .05$). Este resultado es contrario a lo ya establecido por Calderón (2022) y De La Cruz (2022), quienes reportaron que las variables sí tenían asociación significativa. En ese sentido, se puede entender que el modelo teórico que se ha empleado en los precedentes, puede tener una mayor carga de correlación entre variables, por ello, que a la tarea de futuras investigaciones comparar la correlación de las variables desde diferentes modelos teóricos.

Referente a la asociación entre la recompensa con la calidad de servicio, los hallazgos han mostrado que hay una relación positiva media ($r_s=.532$ [IC=.292 - .708]), siendo que los intervalos de confianza están dentro de los parámetros que evidencia que la correlación es significativamente verdadera, ya que, hay ausencia del cero (Santabárbara, 2019). Asimismo, la recompensa tiene relaciones verdaderamente significativas con las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Entonces, conceptualmente se entiende que los trabajadores que se sienten incentivados por medio de obtención de bonos, beneficios por demostrar mayor destreza y habilidades (Chiavenato, 2009, 2020, 2021), presentan a la vez, una mejor calidad en la atención que brindan al usuario, dando un servicio dentro de los plazos, atendiendo las necesidades del ciudadano, dando confianza, seguridad y un trato amable (Parasuraman et al., 1991; Shi & Shang, 2020).

Asimismo, estos resultados son respaldados por el estudio Košir et al. (2021) que en su estudio reportó que la recompensa tiene asociación significativa con la calidad de servicio y las cinco dimensiones del SERVQUAL. Añadido, los estudios del contexto peruano han evidenciado que la recompensa tiene relación media positiva con la calidad de servicio (Aliaga, 2021; Calderón, 2022). Entonces, se entiende que mientras más se motive al trabajador por medio de recompensas, mayor será la calidad de atención que ofrece a los usuarios de la municipalidad. Además, como explica la teoría del capital humano, cuando las empresas invierten en los trabajadores, esta inversión (las recompensas representan un aumento de costos) trae un retorno para la organización (Becker, 1993; Fix, 2021; Hadley, 2019), este retorno representaría una mayor calidad de servicio, dado que, el modelo SERVQUAL explica que la satisfacción del consumidor dependerá en gran medida en cómo los trabajadores resuelven las dudas y dan seguridad y confianza a los usuarios o clientes (Parasuraman et al., 1991; Shi & Shang, 2020).

En cuanto a la asociación entre la evaluación de desempeño con la calidad de servicio, se ha evidenciado una relación positiva baja entre las variables mencionadas ($r_s=.436$ [IC=.175 - .641]), estos resultados son adecuados, porque en el intervalo de confianza la ausencia del cero evidencia que hay una verdadera correlación significativa (Santabárbara, 2019), añadido, la recompensa tiene

relación verdaderamente significativa con la capacidad de respuesta, seguridad y empatía ($p < .01$). Este resultado permite establecer que el procedimiento por el cual se mide la productividad del trabajador (Chiavenato, 2021), se corresponde con una mejor calidad en la atención que brindan al usuario, atendiendo las necesidades del ciudadano, dando confianza, seguridad y un trato amable (Parasuraman et al., 1991; Shi & Shang, 2020).

A su vez, el resultado es consistente con lo reportado por Košir et al. (2021), quien evidenció que el desempeño de la gestión del talento tiene asociación con la calidad del servicio y las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL. También, De La Cruz (2022) reportó que la evaluación del personal tiene una relación muy fuerte con la calidad del servicio. Del mismo modo, Calderón (2022) evidenció que la evaluación del desempeño tiene relación positiva considerable con la calidad de servicio. Añadido, la teoría de gestión por competencias indica que la evaluación por desempeño es el elemento más primordial del proceso de gestión del talento humano, ya que, a partir de este, las organizaciones pueden planificar las capacitaciones para el trabajador (Alles, 2015, 2016).

Con pie a todo lo expuesto, podemos describir que la gestión del talento humano es un proceso necesario y muy importante para las organizaciones del estado, ya que, posibilita mejorar la calidad del servicio, esta afirmación se da por la evidencia previa y, los hallazgos que han determinado que mientras mayor sea la gestión del talento, mayor será la calidad de servicio que brinden los servidores del estado.

VI. CONCLUSIONES

1. La gestión del talento humano tiene correlación positiva con la calidad de servicio ($r_s=.543$, $p<.01$). Las organizaciones que desarrollan los conocimientos y habilidades de sus trabajadores, estos muestran una mejor atención y satisfacción de los usuarios.
2. La gestión del talento humano posee una prevalencia del nivel medio (54.99%) y del nivel alto (39.2%), esto implica que la organización tiene un desarrollo promedio de la gestión de las habilidades y conocimientos.
3. La calidad de servicio tiene una prevalencia del nivel medio (43.1), destacando el nivel alto de empatía (39.2%), siendo los varones quienes tiene un nivel mayor en atención empática ($p<.05$).
4. La dimensión de reclutamiento no se asocia con la calidad de servicio ($p>.05$), es decir, el proceso antes de la selección de personal, no se relaciona con la calidad de atención que brindan los trabajadores.
5. La dimensión de selección se correlaciona con la calidad de servicio y las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía ($p<.01$), esto implica que la contratación de personal con experiencia y destrezas se corresponde con una mayor calidad de servicio.
6. La dimensión capacitación no presenta correlación con la calidad de servicio ($p>.05$), esto implica que, la formación continua que efectúa la organización no se corresponde con la calidad de servicio.
7. La dimensión de recompensa tiene asociación positiva con la calidad de servicio ($p<.01$), es decir, los premios y bonificaciones que otorga el municipio se corresponde con una mejor atención de servicio a usuarios.
8. La dimensión de evaluación de desempeño se correlaciona con la calidad de servicio ($p<.01$), esto significa que, la medición de la productividad representa una mejor satisfacción de los usuarios.

VII. RECOMENDACIONES

1. Futuros investigadores, realizar un análisis de predicción de las variables, para establecer en qué medida la gestión del talento humano influye en la calidad de servicio prestado, mediante un análisis estadístico con ecuaciones estructurales (SEM).
2. Al municipio, realizar una revisión del proceso de gestión del talento humano que realiza el departamento de recursos humanos, acogiéndose a lo que establece SERVIR, añadido, elaborar los perfiles según competencias para el puesto.
3. Al municipio, realizar una capacitación mediante talleres vivenciales, centrándose en los puntos del modelo SERVQUAL, haciendo énfasis en la atención empática, el trato amable y respetuoso del usuario.
4. Futuros investigadores, hacer un nuevo análisis de correlación del proceso de reclutamiento de la GTH con la calidad de servicio en servidores públicos con una muestra mayor de 100 casos.
5. Futuros investigadores, indagar si la selección de personal de la GTH predice la calidad de servicio, mediante un análisis de ecuaciones estructurales (SEM).
6. Futuros investigadores, hacer un nuevo análisis de correlación de la capacitación del personal de la GTH con la calidad de servicio en servidores públicos con una muestra mayor de 100 casos.
7. Futuros investigadores, indagar si las recompensas de la GTH predicen la calidad de servicio, mediante un análisis de ecuaciones estructurales (SEM).
8. Futuros investigadores, indagar si la evaluación de desempeño de la GTH predice la calidad de servicio, mediante un análisis de ecuaciones estructurales (SEM).

REFERENCIAS

- Aguinis, H., & Burgi-Tian, J. (2021). Talent management challenges during COVID-19 and beyond: Performance management to the rescue. *BRQ Business Research Quarterly*, 24(3), 233-240. <https://doi.org/10.1177/23409444211009528>
- Ahmadin, Mr. (2022). Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches. *Jurnal Kajian Sosial Dan Budaya: Tebar Science*, 6(1), 104-113. <http://ejournal.tebarscience.com/index.php/JKSB/article/view/103>
- Al Aina, R., & Atan, T. (2020). The Impact of Implementing Talent Management Practices on Sustainable Organizational Performance. *Sustainability*, 12(20), 8372. <https://doi.org/10.3390/su12208372>
- Al Karaawi, M. I. H., Alobeidi, A. A. J., & Zuhaira, M. A. M. (2020). Human Capital and Their Affect in Service Quality Dimensions. *Proceedings of the 3rd International Conference on Software Engineering and Information Management*, 232-236. <https://doi.org/10.1145/3378936.3378959>
- Aliaga Polo, J. M. (2021). *Gestión del talento humano y su incidencia en la calidad del servicio, zona registral N° V sede Trujillo – 2019* [Doctorado, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/57993>
- Alles, M. A. (2015). *Dirección estratégica de recursos humanos: Gestión por competencias* (3.ª ed., Vol. 1). Ediciones Granica.
- Alles, M. A. (2016). *Selección por competencias* (2.ª ed.). Ediciones Granica.

- American Psychological Association. (2021). *Manual de publicaciones de la American Psychological Association* (4.^a ed.). Editorial El Manual Moderno.
- Arias Gonzáles, J. L. (2021). *Técnicas e instrumentos de investigación científica*. Enfoques Consulting EIRL. <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2238>
- Becker, G. S. (1993). *Human Capital: A Theoretical and Empirical Analysis, with Special Reference to Education* (3.^a ed.). University of Chicago Press. <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226041223.001.0001>
- Bernal Torres, C. A. (2022). *Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (5.^a ed.). Pearson.
- Cabello, E., & Chirinos, J. L. (2012). Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Revista Medica Herediana*, 23(2), 88-95. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2012000200003
- Calderón Bardales, M. D. P. (2022). *Gestión del talento humano y la calidad de servicio en una institución pública del departamento de Amazonas* [Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/78728>
- Calvopiña, D. M., Guerrero, D. M., Avalos, N. P., Machado, A. L., & Alarcon, J. C. (2019). Propuesta para asegurar la calidad de los servicios administrativos en establecimientos recreativos al gestionar el talento, caso de estudio. *Revista Espacios*, 40(27), 255-265. <https://www.revistaespacios.com/a19v40n27/19402724.html>

- Cejas Martínez, M. F., Navarro Cejas, M. C., Aldaz Hernández, S. M., Yáñez, C. A., & Mendoza Velazco, D. J. (2022). Human Talent and Its Impact on the Quality of Service in the Rural Community-Based Tourism Sector. Analysis and Theoretical Perspectives. *Journal of Environmental Management and Tourism*, 13(1), 223. [https://doi.org/10.14505/jemt.v13.1\(57\).20](https://doi.org/10.14505/jemt.v13.1(57).20)
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (3.^a ed.). McGraw Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración: Una visión integral de la moderna administración de las organizaciones* (10.^a ed.). McGraw Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2020). *Gestión del talento humano: El nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones* (5.^a ed.). McGraw Hill Education.
- Chiavenato, I. (2021). *Gestión del Talento Humano*. Independently Published.
- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica. (2020). *Guía práctica para la Formulación y ejecución de Proyecto de investigación y desarrollo*. Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - CONCYTEC. bit.ly/3oM2UNQ
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68. <https://doi.org/10.1177/002224299205600304>
- Cruz Aguilar, O., Choquehuanca Saldarriaga, C. A., Gonzales Agama, S. H., & Valenzuela Muñoz, A. (2022). Municipal management and quality of service

in the Provincial Municipality of Abancay, 2021. *Llamkasun*, 3(1), 197-209.
<https://doi.org/10.47797/llamkasun.v3i1.100>

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*. ISSN, 40(44), 10.
<https://www.revistaespacios.com/a19v40n44/19404410.html>

De La Cruz Martinez, J. A. (2022). *Gestión del talento humano y calidad de servicio en una municipalidad distrital, Ica—2022* [Doctorado, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/94715>

Fix, B. (2021). The Rise of Human Capital Theory. *Real-World Economics Review*, 95(22), 29-41. <http://hdl.handle.net/10315/39801>

Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44.
<https://doi.org/10.1108/EUM0000000004784>

Hadley, E. (2019). Human Capital: Becker the Obscure: Human-Capital Theory, Liberalisms, and the Future of Higher Education. En E. Hadley, A. Jaffe, & S. Winter (Eds.), *From Political Economy to Economics through Nineteenth-Century Literature* (pp. 29-57). Springer International Publishing.
https://doi.org/10.1007/978-3-030-24158-2_2

Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2023). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (2.ª ed.). McGraw Hill Education.

- Hongal, P., & Kinange, Dr. U. (2020). A Study on Talent Management and its Impact on Organization Performance- An Empirical Review. *International Journal of Engineering and Management Research*, 10(01), 64-71. <https://doi.org/10.31033/ijemr.10.1.12>
- Jara Martínez, A. M. (2019). *Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral de los trabajadores de la Administración central del Ministerio de Salud, 2018* [Doctorado, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/26717>
- Jara Martínez, A. M., Asmat Vega, N. S., Alberca Pintado, N. E., & Medina Guzmán, J. J. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(83), 740-760. Redalyc. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29058775014>
- Jimoh, Lukman, A., Kee, D. M. H., Odebunmi, & Tunde, A. (2020). Does Talent Management Practices Impact Service Quality in Nigeria? *Journal of Southwest Jiaotong University*, 55(5), 8. <https://doi.org/10.35741/issn.0258-2724.55.5.8>
- Košir, S., Lakshminarayanan, R., & Sabry Said, D. (2021). Some Aspects of the Relationship between Talent Management and Service Quality Components in Egyptian Law Firms. *International Journal of Management, Knowledge and Learning*, 10, 177-193. <https://doi.org/10.53615/2232-5697.10.177-193>
- Kravariti, F., & Johnston, K. (2020). Talent management: A critical literature review and research agenda for public sector human resource management. *Public*

- Management Review*, 22(1), 75-95.
<https://doi.org/10.1080/14719037.2019.1638439>
- Ley del Servicio Civil, Pub. L. No. 30057 (2013).
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/105200/_30057_-_22-07-2013_09_46_37_-30057.pdf?v=1645457366
- Li, Y., & Shang, H. (2020). Service quality, perceived value, and citizens' continuous-use intention regarding e-government: Empirical evidence from China. *Information & Management*, 57(3), 103197.
<https://doi.org/10.1016/j.im.2019.103197>
- Lin, Y.-H., Lin, F.-J., & Wang, K.-H. (2021). The effect of social mission on service quality and brand image. *Journal of Business Research*, 132, 744-752.
<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.10.054>
- Lopez Lopez, A. D. (2020). Gestión municipal y calidad del servicio público de Tingo María. *desafios*, 11(1), 28-35.
<https://doi.org/10.37711/desafios.2020.11.1.138>
- Luna-Arocas, R., & Lara, F. J. (2020). Talent Management, Affective Organizational Commitment and Service Performance in Local Government. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(13), 4827.
<https://doi.org/10.3390/ijerph17134827>
- Ministerio de Salud. (2012). *Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo: R.M. N° 527-2011/MINSA*. MINSA. <https://bit.ly/45W2h52>

- Nasir, M., & Adil, M. (2020). Exploring the applicability of SERVPERF model in Indian two-wheeler industry: A CFA approach. *International Journal of Productivity and Quality Management*, 29(3), 329.
<https://doi.org/10.1504/IJPM.2020.105989>
- Nunkoo, R., Teeroovengadum, V., Ringle, C. M., & Sunnassee, V. (2020). Service quality and customer satisfaction: The moderating effects of hotel star rating. *International Journal of Hospitality Management*, 91, 102414.
<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.102414>
- Organización Internacional del Trabajo. (2017). *El futuro de la formación profesional en América Latina y el Caribe: Desafíos y lineamientos para su fortalecimiento*. Organización Internacional del Trabajo.
https://www.oitcinterfor.org/publicaciones/futuro_fp
- Organización Internacional del Trabajo. (2022). *Gestión del talento humano para la cooperación y el éxito empresarial*. Organización Internacional del Trabajo.
https://www.ilo.org/lima/publicaciones/WCMS_863218/lang--es/index.htm
- Parasidis, E., Pike, E., & McGraw, D. (2019). A Belmont Report for Health Data. *New England Journal of Medicine*, 380(16), 1493-1495.
<https://doi.org/10.1056/NEJMp1816373>
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*, 67(4), 420-450.
<https://bit.ly/3S46Sy5>

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40. <https://bit.ly/3S5k1XL>
- Park, Y. S., Konge, L., & Artino, A. R. (2020). The Positivism Paradigm of Research: *Academic Medicine*, 95(5), 690-694. <https://doi.org/10.1097/ACM.0000000000003093>
- Pinedo Nuñez, M. A. (2020). *Gestión del talento humano, calidad de servicio y satisfacción laboral en la empresa Wayra SAC Breña 2019* [Doctorado, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/53287>
- Prentice, C., Wang, X., & Loureiro, S. M. C. (2019). The influence of brand experience and service quality on customer engagement. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 50, 50-59. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2019.04.020>
- Primecz, H. (2020). Positivist, constructivist and critical approaches to international human resource management and some future directions. *German Journal of Human Resource Management: Zeitschrift Für Personalforschung*, 34(2), 124-147. <https://doi.org/10.1177/2397002220909069>
- Quispe Altamirano, S. Y. (2021). *Gestión del talento humano y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Cutervo* [Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/86933>
- Ramos Farroñan, E. V., Mogollón García, F. S., Santur Manuel, L., & Cherre Morán, I. (2020). El modelo Servperf como herramienta de evaluación de la calidad

de servicio en una empresa. *Universidad y Sociedad*, 12(2), 417-423.
<https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1538>

Sánchez Carlessi, H. H., & Reyes Meza, C. (2021). *Metodología y diseños en la investigación científica* (6.^a ed.). Universidad Ricardo Palma.

Santabàrbara, J. (2019). Cálculo del intervalo de confianza para los coeficientes de correlación mediante sintaxis en SPSS. *REIRE. Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, 12(2), 1-14.
<https://doi.org/10.1344/reire2019.12.228245>

Shi, Z., & Shang, H. (2020). A Review on Quality of Service and SERVQUAL Model. En F. F.-H. Nah & K. Siau (Eds.), *HCI in Business, Government and Organizations* (pp. 188-204). Springer International Publishing.
https://doi.org/10.1007/978-3-030-50341-3_15

Smith, J. D., & Hasan, M. (2020). Quantitative approaches for the evaluation of implementation research studies. *Psychiatry Research*, 283, 112521.
<https://doi.org/10.1016/j.psychres.2019.112521>

Su, D. N., Nguyen-Phuoc, D. Q., Duong, T. H., Dinh, M. T. T., Luu, T. T., & Johnson, L. (2022). How does quality of mobile food delivery services influence customer loyalty? Gronroos's service quality perspective. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 34(11), 4178-4205.
<https://doi.org/10.1108/IJCHM-08-2021-1039>

Resolución de Consejo Universitario 0262-2020/UCV, (2020).
<https://bit.ly/3DOOMG4>

VandenBos, G. R. (Ed.). (2015). *APA dictionary of psychology (2nd ed.)*. American Psychological Association. <https://doi.org/10.1037/14646-000>

Yuni, J. A., & Urbano, C. A. (2020). *Metodología y técnicas para Investigar: Recursos para la elaboración de proyectos, análisis de datos y redacción científica (1.ª ed.)*. Editorial Brujas.

ANEXO 1. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Operacionalización de la variable de gestión del talento humano

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnicas /Instrumentos/ Escala de medición
Gestión del talento humano	La variable de gestión del talento humano se define como las políticas y estrategias empleados para administrar a los trabajadores, mediante equipos que buscan el desarrollo del talento, es decir, trabajadores tengan conocimiento, sepan hacer las cosas, puedan analizar el entorno y que busque la autorrealización (Chiavenato, 2021).	La variable de gestión del talento humano se operacionaliza con la suma de los 16 ítems de respuesta Likert que establecen cinco dimensiones con la aplicación del Cuestionario de Gestión del Talento Humano (CGTH) de Jara (2019).	Reclutamiento	Currículum vitae Entrevista personal Contratación Promoción interna	Técnica: encuesta Instrumento: Cuestionario de Gestión del Talento Humano (CGTH) Medida: ordinal
			Selección	Actitud positiva Iniciativa Proactividad	
			Capacitación	Talleres Actualización Plan de capacitación	
			Recompensa	Motivación Reconocimientos Autonomía	
			Evaluación de desempeño	Participación activa Demanda de resultados Actividades	

ANEXO 2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE DE CALIDAD DE SERVICIO

Operacionalización de la variable de problemas de calidad de servicio

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnicas /Instrumentos/ Escala de medición
Calidad de servicio	La variable de calidad de servicio se define como la percepción que tiene una persona sobre la atención recibida o un producto y, si esta es acorde, satisfactorio o insatisfactorio con las expectativas que tenía sobre el mismo (Parasuraman et al., 1991).	La variable de calidad de servicio se operacionaliza con la suma de los 22 ítems de respuesta Likert que establece cinco dimensiones con la aplicación del modelo SERVQUAL de Parasuraman et al. (1991).	Fiabilidad	Promesa Interés Servicio inicial Registro	Técnica: encuesta Instrumento: SERVQUAL. Escala de Calidad de Servicio Medida: ordinal
			Capacidad de respuesta	Exactitud Rapidez Ayuda	
			Seguridad	Confianza Seguridad Cortesía Conocimientos	
			Empatía	Atención Horario Intereses Necesidades	
			Elementos tangibles	Apariencia Instalaciones Indumentaria Materiales	

ANEXO 3. MATRIZ DE CONSISTENCIA

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DEL SERVICIO EN UNA MUNICIPALIDAD DE LA REGIÓN LAMBAYEQUE						
Metodología	Tipo de investigación: básica, cuantitativa					
	Diseño de investigación: no experimental, transversal, correlacional					
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión del talento humano	La variable de gestión del talento humano se define como las políticas y estrategias empleados para administrar a los trabajadores, mediante equipos que buscan el desarrollo del talento, es decir, trabajadores tengan conocimiento, sepan hacer las cosas, puedan analizar el entorno y que busque la autorrealización (Chiavenato, 2009, 2020, 2021).	La variable de gestión del talento humano se operacionaliza con la suma de los 16 ítems de respuesta Likert que establecen cinco dimensiones con la aplicación del Cuestionario de Gestión del Talento Humano (CGTH) de Jara (2019).	Reclutamiento	Currículum vitae	1	Ordinal Escala Likert 1= nunca 2= rara vez 3= algunas veces 4= casi siempre 5= siempre
				Entrevista personal	2	
				Contratación	3	
				Promoción interna	4	
			Selección	Actitud positiva	5	
				Iniciativa	6	
				Proactividad	7	
			Capacitación	Talleres	8	
				Actualización	9	
				Plan de capacitación	10	
			Recompensa	Motivación	11	
				Reconocimientos	12	
				Autonomía	13	
			Evaluación de desempeño	Participación activa	14	
				Demanda de resultados	15	
				Actividades	16	
Calidad de servicio	La variable de calidad de servicio se define como la percepción que tiene una persona sobre la atención recibida o un producto y, si esta es acorde, satisfactorio o insatisfactorio con las expectativas que tenía sobre el mismo	La variable de calidad de servicio se operacionaliza con la suma de los 22 ítems de respuesta Likert que establece cinco dimensiones con la aplicación del modelo SERVQUAL de Parasuraman et al. (1988, 1991).	Fiabilidad	Promesa	1, 4	Ordinal Escala Likert 1= totalmente en desacuerdo hasta 7 = totalmente en acuerdo
				Interés	2	
				Servicio inicial	3	
				Registro	5	
			Capacidad de respuesta	Exactitud	6	
				Rapidez	7	
				Ayuda	8, 9	
			Seguridad	Confianza	10	
				Seguridad	11	
				Cortesía	12	
Conocimientos	13					

	(Parasuraman et al., 1988, 1991).		Empatía	Atención	14, 16	
				Horario	15	
				Intereses	17	
				Necesidades	18	
			Elementos tangibles	Apariencia	19	
				Instalaciones	20	
				Indumentaria	21	
				Materiales	22	

ANEXO 4. FICHAS TÉCNICAS

Instrumento 1. Cuestionario de gestión del talento humano

NOMBRE	CGTH. Cuestionario de Gestión del Talento Humano
AUTOR	Jara (2019)
PROCEDENCIA	Lima
FINES	Evaluar cómo se percibe la gestión del talento humano en una organización
CONFIABILIDAD	Validación: $\alpha=.839$ y $\omega=.843$ Presente estudio: $\alpha=.820$ y $\omega=.828$.
ADMINISTRACIÓN	Individual o colectiva
DURACIÓN	10 minutos
SIGNIFICACIÓN	Evaluar las dimensiones e indicadores de la gestión del talento humano
TIPIFICACIÓN	Se evalúa a trabajadores del sector público
USOS	Investigación, organizacional

Instrumento 2. Cuestionario de calidad de servicio

NOMBRE	SERVQUAL. Escala de Calidad de Servicio
AUTOR	Parasuraman et al. (1988, 1991)
PROCEDENCIA	Estados Unidos
FINES	Evaluar la calidad de servicio que brindan los trabajadores
CONFIABILIDAD	Validación: $\alpha=.98$ Presente estudio: $\alpha=.905$ y $\omega=.920$
ADMINISTRACIÓN	Individual o colectiva
DURACIÓN	15 minutos
SIGNIFICACIÓN	Evaluar las dimensiones e indicadores de la calidad de servicio
TIPIFICACIÓN	Se evalúa a trabajadores del sector público
USOS	Investigación, organizacional

ANEXO 4. INSTRUMENTOS PARA RECOPIRAR DATOS
ENCUESTA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Edad: Sexo:

A continuación, se presenta interrogantes que tiene que ver con la forma en cómo el área de recursos humanos de tu centro de trabajo, gestiona a los trabajadores. Recuerde que sus respuestas son anónimas y reservadas, conteste según las siguientes opciones:

1	2	3	4	5
Nunca	Rara vez	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

	1	2	3	4	5	*
1. ¿Considera que los datos que especifican su currículum vitae son importantes para reclutar al trabajador?						1
2. ¿Considera que la entrevista personal ayuda a calificar el conocimiento y facilidad de expresión verbal de la persona?						2
3. ¿Considera que la selección de personal es la más adecuada como para contratar personal idóneo para el puesto de trabajo?						3
4. ¿Considera que se establece un procedimiento de promoción interna, que permita al empleado conocer las oportunidades existentes dentro del municipio?						4
5. ¿Considera que los trabajadores poseen actitudes y conductas positivas en el municipio?						7
6. ¿Considera que existe iniciativa por parte de los trabajadores a la hora de efectuar actividades programadas?						8
7. ¿Considera que existe proactividad por parte de los trabajadores del municipio?						9
8. ¿Considera que se recibe las capacitaciones y/o talleres a tiempo para alcanzar las nuevas demandas de su trabajo por parte del municipio?						13
9. ¿Considera que se realizan constantes actualizaciones para darles a conocer la situación actual del municipio?						14
10. ¿Considera que el municipio cuenta con un plan de capacitaciones para la mejora de competencias, habilidades y capacidades necesarias para que el personal cumpla con los objetivos institucionales?						15
11. ¿Se siente motivado al realizar su trabajo?						16
12. ¿El municipio le genera reconocimientos en relación a sus destrezas y tipo de trabajo que desempeña?						17
13. ¿Considera usted que tiene autonomía al momento de tomar decisiones?						20
14. ¿Considera que cuando hay un reto, todos los trabajadores participan activamente para su cumplimiento?						24
15. ¿Considera que existe una gran demanda de obtener buenos resultados en el trabajo?						25
16. ¿Considera que existe suficiente equipo para realizar sus actividades diarias?						26

**ítems de la escala original*

ENCUESTA SERVQUAL (CALIDAD DE SERVICIO)

A continuación, se presentan afirmaciones sobre tu opinión del servicio que brindas en tu centro de trabajo. Para cada afirmación, indica en qué medida percibes que hay/tiene las características que describe dicha afirmación. Puedes marcar desde el 1 (completamente desacuerdo) hasta 7 (completamente de acuerdo). No hay respuestas correctas ni incorrectas, recuerda que tus respuestas son anónimas y confidenciales, por ello, sea lo más sincero al marcar.

Totalmente en desacuerdo

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

 Totalmente de acuerdo

	1	2	3	4	5	6	7
1. Cuando prometes hacer algo en cierto tiempo, lo cumples.							
2. Cuando un usuario tiene un problema, usted muestra un sincero interés en resolverlo.							
3. Usted, brinda al usuario un buen servicio desde la primera vez.							
4. Usted, proporciona su servicio al usuario en el momento que promete hacerlo.							
5. Usted, insiste en dar al usuario un registro libre de errores.							
6. Usted, les dice a los usuarios cuando exactamente se realizarán los servicios.							
7. Usted, brinda a los usuarios un servicio rápido.							
8. Usted, siempre está dispuesto a ayudar a los usuarios.							
9. Usted, nunca está demasiado ocupado cuando se trata de ayudar al usuario.							
10. Las conductas que usted tiene, transmiten confianza en los usuarios.							
11. Los usuarios se sienten seguros en las consultas que realizan con usted.							
12. Usted, es cortés de forma constante con los usuarios.							
13. Usted, tiene los conocimientos para responder las preguntas de los usuarios.							
14. Usted, brinda una atención individualizada a los usuarios.							
15. Usted, tiene un horario de atención conveniente para todos los usuarios.							
16. Usted, a cada uno de los usuarios ofrece una atención personalizada.							
17. Usted, tiene en cuenta los intereses de los usuarios.							
18. Usted, entiende las necesidades específicas de los usuarios.							
19. En la organización tienen equipos de apariencia moderna para atender a los usuarios.							
20. Las instalaciones físicas donde se atiende a los usuarios son visualmente atractivas.							
21. Usted atiende a los usuarios con indumentaria limpia y cuidada.							
22. Los materiales que usted usa son visualmente atractivos para los usuarios.							

Muchas gracias por su participación

ANEXO 5. VALIDACIÓN DE POR JUECES

Instrumento de Gestión del Talento Humano



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "CGTH. Cuestionario de Gestión del Talento Humano". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer educativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Jackeline Garrido Prado
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social ()
	Educativa (x) Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Educación
Institución donde labora:	006 Virgen de Guadalupe, Lagunas
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()
	Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica:	Juez revisora de instrumentos en educación y psicología educativa

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos del Cuestionario Evaluación Competencias Transversales

Nombre de la Prueba:	CGTH. Cuestionario de Gestión del Talento Humano
Autora:	Jara (2019)
Procedencia:	Lima
Administración:	Individual o colectiva
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Adultos
Significación:	Evaluar las dimensiones e indicadores de la gestión del talento humano

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala	Definición
Gestión del talento humano	Reclutamiento	Para reclutar personal primero se precisa y se capta al postulante para ocupar según perfil que se requiere en la empresa. Utilizando diferentes recursos para captar personal calificado como, los spots publicitarios, redes sociales y oficinas de



		reclutamiento, a fin de que este personal cuente con destrezas y aptitudes (Chiavenato, 2009, 2020, 2021)
	Selección	Este proceso se elige los posibles aspirantes que reúnan con los perfiles que requiera la empresa. Que estos candidatos cuenten al momento de ser evaluados con experiencia y destrezas de los postulantes por medio de diferentes instrumentos con la finalidad de ser evaluados. Con la finalidad que estos aspirantes escogidos puedan adaptarse a los requerimientos de la organización (Chiavenato, 2009, 2020, 2021).
	Capacitación	El valor de la preparación del personal para perfeccionar sus conocimientos. La formación del personal sería a través de programas y aprendizaje en el centro laboral, invirtiendo en el crecimiento del personal para perfeccionar su rendimiento dentro de la empresa (Chiavenato, 2009, 2020, 2021)
	Recompensa	Método de premios para los trabajadores como; sueldos, bonos, beneficios y otros. Con la finalidad de incentivar y lograr conservar a los trabajadores con mayor destreza y habilidades a fin de contribuir con la empresa (Chiavenato, 2009, 2020, 2021).
	Evaluación de desempeño	Procedimiento indispensable para la medición de la productividad del empleado y poder darle constantes capacitaciones, con el objetivo de ejecutar programas de evaluación que sean razonables e imparciales (Chiavenato, 2009, 2020, 2021).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el "Cuestionario de Gestión del Talento Humano (CGTH)" elaborado por Jara en el año 2019. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.



COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: reclutamiento, selección, capacitación, recompensa y evaluación de desempeño

- Primera dimensión: reclutamiento

- Objetivos de la Dimensión: evaluar los puntos considerados para el reclutamiento

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Currículum vitae	1. ¿Considera que los datos que especifican su currículum vitae son importantes para reclutar al trabajador?	4	4	4	
Entrevista personal	2. ¿Considera que la entrevista personal ayuda a calificar el conocimiento y facilidad de expresión verbal de la persona?	4	4	4	
Contratación	3. ¿Considera que la selección de personal es la más adecuada como para contratar personal idóneo para el puesto de trabajo?	4	4	4	
Promoción interna	4. ¿Considera que se establece un procedimiento de promoción interna, que permita al empleado conocer las oportunidades existentes dentro del municipio?	4	4	4	

- Segunda dimensión: selección

- Objetivos de la Dimensión: evaluar los criterios en el proceso de selección

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Actitud positiva	5. ¿Considera que los trabajadores poseen actitudes y conductas positivas en el municipio?	4	4	4	
Iniciativa	6. ¿Considera que existe iniciativa por parte de los trabajadores a la hora de efectuar actividades programadas?	4	4	4	
Proactividad	7. ¿Considera que existe proactividad por parte de los trabajadores del municipio?	4	4	4	

Tercera dimensión: capacitación

- Objetivos de la Dimensión: evaluar los criterios que se consideran como parte de la capacitación

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Talleres	8. ¿Considera que se recibe las capacitaciones y/o talleres a tiempo?	4	4	4	



	para alcanzar las nuevas demandas de su trabajo por parte del municipio?				
Actualización	9. ¿Considera que se realizan constantes actualizaciones para darles a conocer la situación actual del municipio?	4	4	4	
Plan de capacitación	10. ¿Considera que el municipio cuenta con un plan de capacitaciones para la mejora de competencias, habilidades y capacidades necesarias para que el personal cumpla con los objetivos institucionales?	4	4	4	

Cuarta dimensión: recompensa

- Objetivos de la Dimensión: evaluar los indicadores de recompensa

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Motivación	11. ¿Se siente motivado al realizar su trabajo?	4	4	4	
Reconocimientos	12. ¿El municipio le genera reconocimientos en relación a sus destrezas y tipo de trabajo que desempeña?	4	4	4	
Autonomía	13. ¿Considera usted que tiene autonomía al momento de tomar decisiones?	4	4	4	

Quinta dimensión: evaluación del desempeño

- Objetivos de la Dimensión: evaluar indicadores de la evaluación de desempeño

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Participación activa	14. ¿Considera que cuando hay un reto, todos los trabajadores participan activamente para su cumplimiento?	4	4	4	
Demanda de resultados	15. ¿Considera que existe una gran demanda de obtener buenos resultados en el trabajo?	4	4	4	
Actividades	16. ¿Considera que existe suficiente equipo para realizar sus actividades diarias?	4	4	4	

Mg. Jackeline Garrido Prado
 CPPe. N° 0183365
 DNI 16788642



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "SERVQUAL. Escala de Calidad de Servicio". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer educativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Jackeline Garrido Prado
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social ()
	Educativa (x) Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Educación
Institución donde labora:	006 Virgen de Guadalupe, Lagunas
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()
	Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica:	Juez revisora de instrumentos en educación y psicología educativa

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos del Cuestionario Evaluación Competencias Transversales

Nombre de la Prueba:	SERVQUAL. Escala de Calidad de Servicio
Autora:	Parasuraman et al. (1988, 1991)
Procedencia:	Estados Unidos
Administración:	Individual o colectiva
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Adultos
Significación:	Evaluar las dimensiones e indicadores de la calidad de servicio

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala	Definición
Calidad de servicio	Fiabilidad	Consiste en cumplir con el servicio prometido de forma inmediata al usuario, ofreciendo un buen servicio de calidad sin fallos y cumpliendo con los plazos ofrecidos y acordados con los clientes (Parasuraman et al., 1988, 1991; Shi & Shang, 2020).
	Capacidad de respuesta	Se refiere a la voluntad y rapidez del trabajador para brindar un servicio eficaz, atendiendo de manera adecuada las necesidades



		y requerimientos del cliente (Parasuraman et al., 1988, 1991; Shi & Shang, 2020).
	Seguridad	En esta dimensión, el cliente evalúa qué tan seguro es el servicio que se proporciona y si no implica riesgos. También se refiere a la protección de la información personal de los clientes, lo que les brinda confianza y seguridad en los servicios que se les ofrecen (Parasuraman et al., 1988, 1991; Shi & Shang, 2020).
	Empatía	Se refiere a la capacidad del trabajador para brindar un servicio de manera amigable y comprensiva, ofreciendo una atención personalizada al cliente (Parasuraman et al., 1988, 1991; Shi & Shang, 2020).
	Elementos tangibles	Se refiere a la parte física de las instalaciones y los recursos humanos utilizados para proporcionar el servicio a los usuarios. Estos recursos humanos e infraestructura influyen en la calidad del servicio y son evaluados por el cliente, quien observa la apariencia y la limpieza del entorno y del personal (Parasuraman et al., 1988, 1991; Shi & Shang, 2020).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el “SERVQUAL. Escala de Calidad de Servicio” elaborado por Parasuraman y colaboradores en 1988. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.



	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

- Primera dimensión: fiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: evaluar indicadores de fiabilidad

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Promesa	1. Cuando prometes hacer algo en cierto tiempo, lo cumples.	4	4	4	
	4. Usted, proporciona su servicio al usuario en el momento que promete hacerlo.	4	4	4	
Interés	2. Cuando un usuario tiene un problema, usted muestra un sincero interés en resolverlo.	4	4	4	
Servicio inicial	3. Usted, brinda al usuario un buen servicio desde la primera vez.	4	4	4	
Registro	5. Usted, insiste en dar al usuario un registro libre de errores.	4	4	4	

- Segunda dimensión: capacidad de respuesta
- Objetivos de la Dimensión: evaluar los indicadores de la capacidad de respuesta

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Exactitud	6. Usted, les dice a los usuarios cuando exactamente se realizarán los servicios.	4	4	4	
Rapidez	7. Usted, brinda a los usuarios un servicio rápido.	4	4	4	
Ayuda	8. Usted, siempre está dispuesto a ayudar a los usuarios.	4	4	4	
	9. Usted, nunca está demasiado ocupado cuando se trata de ayudar al usuario.	4	4	4	

Tercera dimensión: seguridad

- Objetivos de la Dimensión: evaluar los indicadores de la seguridad

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confianza	10. Las conductas que usted tiene, transmiten confianza en los usuarios.	4	4	4	
Seguridad	11. Los usuarios se sienten seguros en las consultas que realizan con usted.	4	4	4	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Cortesía	12. Usted, es cortés de forma constante con los usuarios.	4	4	4	
Conocimientos	13. Usted, tiene los conocimientos para responder las preguntas de los usuarios.	4	4	4	

Cuarta dimensión: empatía

- Objetivos de la Dimensión: evaluar los indicadores de empatía

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención	14. Usted, brinda una atención individualizada a los usuarios.	4	4	4	
	16. Usted, a cada uno de los usuarios ofrece una atención personalizada.	4	4	4	
Horario	15. Usted, tiene un horario de atención conveniente para todos los usuarios.	4	4	4	
Intereses	17. Usted, tiene en cuenta los intereses de los usuarios.	4	4	4	
Necesidades	18. Usted, entiende las necesidades específicas de los usuarios.	4	4	4	

Quinta dimensión: elementos tangibles

- Objetivos de la Dimensión: evaluar indicadores de elementos tangibles

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Apariencia	19. En la organización tienen equipos de apariencia moderna para atender a los usuarios.	4	4	4	
Instalaciones	20. Las instalaciones físicas donde se atiende a los usuarios son visualmente atractivas.	4	4	4	
Indumentaria	21. Usted atiende a los usuarios con indumentaria limpia y cuidada.	4	4	4	
Materiales	22. Los materiales que usted usa son visualmente atractivos para los usuarios.	4	4	4	

Mg. Jacketine Garrido Prado
CPPe. N° 0183365
DNI 16788642



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **GARRIDO PRADO**
Nombres **JACKELINE**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **16788642**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRA EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA**
Fecha de Expedición **09/04/18**
Resolución/Acta **0093-2018-UCV**
Diploma **052-031648**
Fecha Matricula **05/08/2004**
Fecha Egreso **31/12/2005**

Fecha de emisión de la constancia:
14 de Diciembre de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001604464



Firmado digitalmente por:
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACION
SUPERIOR UNIVERSITARIA
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 14/12/2023 16:35:06-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "CGTH. Cuestionario de Gestión del Talento Humano". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer educativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Juan Carlos Pérez Bautista
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social ()
	Educativa (x) Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Educación, organizacional
Institución donde labora:	Docente universitario de la UCV
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()
	Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica:	Docente universitario e investigador

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos del Cuestionario Evaluación Competencias Transversales

Nombre de la Prueba:	CGTH. Cuestionario de Gestión del Talento Humano
Autora:	Jara (2019)
Procedencia:	Lima
Administración:	Individual o colectiva
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Adultos
Significación:	Evaluar las dimensiones e indicadores de la gestión del talento humano

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala	Definición
Gestión del talento humano	Reclutamiento	Para reclutar personal primero se precisa y se capta al postulante para ocupar según perfil que se requiere en la empresa. Utilizando diferentes recursos para captar personal calificado como, los spots publicitarios, redes sociales y oficinas de



		reclutamiento, a fin de que este personal cuente con destrezas y aptitudes (Chiavenato, 2009, 2020, 2021)
	Selección	Este proceso se elige los posibles aspirantes que reúnan con los perfiles que requiera la empresa. Que estos candidatos cuenten al momento de ser evaluados con experiencia y destrezas de los postulantes por medio de diferentes instrumentos con la finalidad de ser evaluados. Con la finalidad que estos aspirantes escogidos puedan adaptarse a los requerimientos de la organización (Chiavenato, 2009, 2020, 2021).
	Capacitación	El valor de la preparación del personal para perfeccionar sus conocimientos. La formación del personal sería a través de programas y aprendizaje en el centro laboral, invirtiendo en el crecimiento del personal para perfeccionar su rendimiento dentro de la empresa (Chiavenato, 2009, 2020, 2021)
	Recompensa	Método de premios para los trabajadores como; sueldos, bonos, beneficios y otros. Con la finalidad de incentivar y lograr conservar a los trabajadores con mayor destreza y habilidades a fin de contribuir con la empresa (Chiavenato, 2009, 2020, 2021).
	Evaluación de desempeño	Procedimiento indispensable para la medición de la productividad del empleado y poder darle constantes capacitaciones, con el objetivo de ejecutar programas de evaluación que sean razonables e imparciales (Chiavenato, 2009, 2020, 2021).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el "Cuestionario de Gestión del Talento Humano (CGTH)" elaborado por Jara en el año 2019. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.



COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: reclutamiento, selección, capacitación, recompensa y evaluación de desempeño

- Primera dimensión: reclutamiento

- Objetivos de la Dimensión: evaluar los puntos considerados para el reclutamiento

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Currículum vitae	1. ¿Considera que los datos que especifican su currículum vitae son importantes para reclutar al trabajador?	4	4	4	
Entrevista personal	2. ¿Considera que la entrevista personal ayuda a calificar el conocimiento y facilidad de expresión verbal de la persona?	4	4	4	
Contratación	3. ¿Considera que la selección de personal es la más adecuada como para contratar personal idóneo para el puesto de trabajo?	4	4	4	
Promoción interna	4. ¿Considera que se establece un procedimiento de promoción interna, que permita al empleado conocer las oportunidades existentes dentro del municipio?	4	4	4	

- Segunda dimensión: selección

- Objetivos de la Dimensión: evaluar los criterios en el proceso de selección

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Actitud positiva	5. ¿Considera que los trabajadores poseen actitudes y conductas positivas en el municipio?	4	4	4	
Iniciativa	6. ¿Considera que existe iniciativa por parte de los trabajadores a la hora de efectuar actividades programadas?	4	4	4	
Proactividad	7. ¿Considera que existe proactividad por parte de los trabajadores del municipio?	4	4	4	

Tercera dimensión: capacitación

- Objetivos de la Dimensión: evaluar los criterios que se consideran como parte de la capacitación

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Talleres	8. ¿Considera que se recibe las capacitaciones y/o talleres a tiempo?	4	4	4	



	para alcanzar las nuevas demandas de su trabajo por parte del municipio?				
Actualización	9. ¿Considera que se realizan constantes actualizaciones para darles a conocer la situación actual del municipio?	4	4	4	
Plan de capacitación	10. ¿Considera que el municipio cuenta con un plan de capacitaciones para la mejora de competencias, habilidades y capacidades necesarias para que el personal cumpla con los objetivos institucionales?	4	4	4	

Cuarta dimensión: recompensa


- Objetivos de la Dimensión: evaluar los indicadores de recompensa

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Motivación	11. ¿Se siente motivado al realizar su trabajo?	4	4	4	
Reconocimientos	12. ¿El municipio le genera reconocimientos en relación a sus destrezas y tipo de trabajo que desempeña?	4	4	4	
Autonomía	13. ¿Considera usted que tiene autonomía al momento de tomar decisiones?	4	4	4	

Quinta dimensión: evaluación del desempeño

- Objetivos de la Dimensión: evaluar indicadores de la evaluación de desempeño

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Participación activa	14. ¿Considera que cuando hay un reto, todos los trabajadores participan activamente para su cumplimiento?	4	4	4	
Demanda de resultados	15. ¿Considera que existe una gran demanda de obtener buenos resultados en el trabajo?	4	4	4	
Actividades	16. ¿Considera que existe suficiente equipo para realizar sus actividades diarias?	4	4	4	


Mg. Juan Carlos Pérez Bautista
 C.Ps.P.N° 13212
 DNI 42760833



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "SERVQUAL. Escala de Calidad de Servicio". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer educativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Juan Carlos Pérez Bautista
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (x) Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Educación, organizacional
Institución donde labora:	Docente universitario de la UCV
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica:	Docente universitario e investigador

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos del Cuestionario Evaluación Competencias Transversales

Nombre de la Prueba:	SERVQUAL. Escala de Calidad de Servicio
Autora:	Parasuraman et al. (1988, 1991)
Procedencia:	Estados Unidos
Administración:	Individual o colectiva
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Adultos
Significación:	Evaluar las dimensiones e indicadores de la calidad de servicio

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala	Definición
Calidad de servicio	Fiabilidad	Consiste en cumplir con el servicio prometido de forma inmediata al usuario, ofreciendo un buen servicio de calidad sin fallos y cumpliendo con los plazos ofrecidos y acordados con los clientes (Parasuraman et al., 1988, 1991; Shi & Shang, 2020).
	Capacidad de respuesta	Se refiere a la voluntad y rapidez del trabajador para brindar un servicio eficaz, atendiendo de manera adecuada las necesidades



		y requerimientos del cliente (Parasuraman et al., 1988, 1991; Shi & Shang, 2020).
	Seguridad	En esta dimensión, el cliente evalúa qué tan seguro es el servicio que se proporciona y si no implica riesgos. También se refiere a la protección de la información personal de los clientes, lo que les brinda confianza y seguridad en los servicios que se les ofrecen (Parasuraman et al., 1988, 1991; Shi & Shang, 2020).
	Empatía	Se refiere a la capacidad del trabajador para brindar un servicio de manera amigable y comprensiva, ofreciendo una atención personalizada al cliente (Parasuraman et al., 1988, 1991; Shi & Shang, 2020).
	Elementos tangibles	Se refiere a la parte física de las instalaciones y los recursos humanos utilizados para proporcionar el servicio a los usuarios. Estos recursos humanos e infraestructura influyen en la calidad del servicio y son evaluados por el cliente, quien observa la apariencia y la limpieza del entorno y del personal (Parasuraman et al., 1988, 1991; Shi & Shang, 2020).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el “SERVQUAL. Escala de Calidad de Servicio” elaborado por Parasuraman y colaboradores en 1988. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.



	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

- Primera dimensión: fiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: evaluar indicadores de fiabilidad

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Promesa	1. Cuando prometes hacer algo en cierto tiempo, lo cumples.	4	4	4	
	4. Usted, proporciona su servicio al usuario en el momento que promete hacerlo.	4	4	4	
Interés	2. Cuando un usuario tiene un problema, usted muestra un sincero interés en resolverlo.	4	4	4	
Servicio inicial	3. Usted, brinda al usuario un buen servicio desde la primera vez.	4	4	4	
Registro	5. Usted, insiste en dar al usuario un registro libre de errores.	4	4	4	

- Segunda dimensión: capacidad de respuesta
- Objetivos de la Dimensión: evaluar los indicadores de la capacidad de respuesta

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Exactitud	6. Usted, les dice a los usuarios cuando exactamente se realizarán los servicios.	4	4	4	
Rapidez	7. Usted, brinda a los usuarios un servicio rápido.	4	4	4	
Ayuda	8. Usted, siempre está dispuesto a ayudar a los usuarios.	4	4	4	
	9. Usted, nunca está demasiado ocupado cuando se trata de ayudar al usuario.	4	4	4	

Tercera dimensión: seguridad

- Objetivos de la Dimensión: evaluar los indicadores de la seguridad

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confianza	10. Las conductas que usted tiene, transmiten confianza en los usuarios.	4	4	4	
Seguridad	11. Los usuarios se sienten seguros en las consultas que realizan con usted.	4	4	4	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Cortesía	12. Usted, es cortés de forma constante con los usuarios.	4	4	4	
Conocimientos	13. Usted, tiene los conocimientos para responder las preguntas de los usuarios.	4	4	4	

Cuarta dimensión: empatía

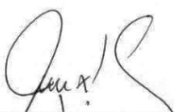
- Objetivos de la Dimensión: evaluar los indicadores de empatía

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención	14. Usted, brinda una atención individualizada a los usuarios.	4	4	4	
	16. Usted, a cada uno de los usuarios ofrece una atención personalizada.	4	4	4	
Horario	15. Usted, tiene un horario de atención conveniente para todos los usuarios.	4	4	4	
Intereses	17. Usted, tiene en cuenta los intereses de los usuarios.	4	4	4	
Necesidades	18. Usted, entiende las necesidades específicas de los usuarios.	4	4	4	

Quinta dimensión: elementos tangibles

- Objetivos de la Dimensión: evaluar indicadores de elementos tangibles

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Apariencia	19. En la organización tienen equipos de apariencia moderna para atender a los usuarios.	4	4	4	
Instalaciones	20. Las instalaciones físicas donde se atiende a los usuarios son visualmente atractivas.	4	4	4	
Indumentaria	21. Usted atiende a los usuarios con indumentaria limpia y cuidada.	4	4	4	
Materiales	22. Los materiales que usted usa son visualmente atractivos para los usuarios.	4	4	4	


Mg. Juan Carlos Pérez Bautista
C.Ps.P.N° 13212
DNI 42760833



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **PEREZ BAUTISTA**
Nombres **JUAN CARLOS**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **42760833**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**
Rector **ORBEGOSO VENEGAS BRIJALDO SIGIFREDO**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Decano **MOYA RONDO RAFAEL MARTIN**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAGISTER EN PSICOLOGIA CLINICA Y DE LA SALUD**
Fecha de Expedición **05/04/2013**
Resolución/Acta **0406-2013-UCV**
Diploma **A1532727**
Fecha Matricula **Sin información (*****)**
Fecha Egreso **Sin información (*****)**

Fecha de emisión de la constancia:
14 de Diciembre de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001604468



Firmado digitalmente por:
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACION
SUPERIOR UNIVERSITARIA
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.

Fecha: 14/12/2023 16:37:06-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(*****) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 01 500 3930, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:30 p.m.



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "CGTH. Cuestionario de Gestión del Talento Humano". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer educativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	JOSÉ ANTONIO AGUIRRE MONTERO		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	(X)
Áreas de experiencia profesional:	DEPARTAMENTO DE REGISTRO Y FISCALIZACIÓN		
Institución donde labora:	SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA - CHILKAYO.		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	()	
	Más de 5 años	()	
Experiencia en Investigación:			

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos del Cuestionario Evaluación Competencias Transversales

Nombre de la Prueba:	CGTH. Cuestionario de Gestión del Talento Humano
Autora:	Jara (2019)
Procedencia:	Lima
Administración:	Individual o colectiva
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Adultos
Significación:	Evaluar las dimensiones e indicadores de la gestión del talento humano

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala	Definición
Gestión del talento humano	Reclutamiento	Para reclutar personal primero se precisa y se capta al postulante para ocupar según perfil que se requiere en la empresa. Utilizando diferentes recursos para captar personal calificado como, los spots publicitarios, redes sociales y oficinas de



		reclutamiento, a fin de que este personal cuente con destrezas y aptitudes (Chiavenato, 2009, 2020, 2021)
	Selección	Este proceso se elige los posibles aspirantes que reúnan con los perfiles que requiera la empresa. Que estos candidatos cuenten al momento de ser evaluados con experiencia y destrezas de los postulantes por medio de diferentes instrumentos con la finalidad de ser evaluados. Con la finalidad que estos aspirantes escogidos puedan adaptarse a los requerimientos de la organización (Chiavenato, 2009, 2020, 2021).
	Capacitación	El valor de la preparación del personal para perfeccionar sus conocimientos. La formación del personal sería a través de programas y aprendizaje en el centro laboral, invirtiendo en el crecimiento del personal para perfeccionar su rendimiento dentro de la empresa (Chiavenato, 2009, 2020, 2021)
	Recompensa	Método de premios para los trabajadores como; sueldos, bonos, beneficios y otros. Con la finalidad de incentivar y lograr conservar a los trabajadores con mayor destreza y habilidades a fin de contribuir con la empresa (Chiavenato, 2009, 2020, 2021).
	Evaluación de desempeño	Procedimiento indispensable para la medición de la productividad del empleado y poder darle constantes capacitaciones, con el objetivo de ejecutar programas de evaluación que sean razonables e imparciales (Chiavenato, 2009, 2020, 2021).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el "Cuestionario de Gestión del Talento Humano (CGTH)" elaborado por Jara en el año 2019. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.



COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



Dimensiones del instrumento: reclutamiento, selección, capacitación, recompensa y evaluación de desempeño

- Primera dimensión: reclutamiento

- Objetivos de la Dimensión: evaluar los puntos considerados para el reclutamiento

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Curriculum vitae	1. ¿Considera que los datos que especifican su curriculum vitae son importantes para reclutar al trabajador?	4	4	4	
Entrevista personal	2. ¿Considera que la entrevista personal ayuda a calificar el conocimiento y facilidad de expresión verbal de la persona?	4	4	4	
Contratación	3. ¿Considera que la selección de personal es la más adecuada como para contratar personal idóneo para el puesto de trabajo?	4	4	4	
Promoción interna	4. ¿Considera que se establece un procedimiento de promoción interna, que permita al empleado conocer las oportunidades existentes dentro del municipio?	4	4	4	

- Segunda dimensión: selección

- Objetivos de la Dimensión: evaluar los criterios en el proceso de selección

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Actitud positiva	5. ¿Considera que los trabajadores poseen actitudes y conductas positivas en el municipio?	4	4	4	
Iniciativa	6. ¿Considera que existe iniciativa por parte de los trabajadores a la hora de efectuar actividades programadas?	4	4	4	
Proactividad	7. ¿Considera que existe proactividad por parte de los trabajadores del municipio?				

Tercera dimensión: capacitación

- Objetivos de la Dimensión: evaluar los criterios que se consideran como parte de la capacitación

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Talleres	8. ¿Considera que se recibe las capacitaciones y/o talleres a tiempo?	4	4	4	



	para alcanzar las nuevas demandas de su trabajo por parte del municipio?				
Actualización	9. ¿Considera que se realizan constantes actualizaciones para darles a conocer la situación actual del municipio?	4	4	4	
Plan de capacitación	10. ¿Considera que el municipio cuenta con un plan de capacitaciones para la mejora de competencias, habilidades y capacidades necesarias para que el personal cumpla con los objetivos institucionales?	4	4	4	

Cuarta dimensión: recompensa

- Objetivos de la Dimensión: evaluar los indicadores de recompensa

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Motivación	11. ¿Se siente motivado al realizar su trabajo?	4	4	4	
Reconocimientos	12. ¿El municipio le genera reconocimientos en relación a sus destrezas y tipo de trabajo que desempeña?	4	4	4	
Autonomía	13. ¿Considera usted que tiene autonomía al momento de tomar decisiones?	4	4	4	

Quinta dimensión: evaluación del desempeño

- Objetivos de la Dimensión: evaluar indicadores de la evaluación de desempeño

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Participación activa	14. ¿Considera que cuando hay un reto, todos los trabajadores participan activamente para su cumplimiento?	4	4	4	
Demanda de resultados	15. ¿Considera que existe una gran demanda de obtener buenos resultados en el trabajo?	4	4	4	
Actividades	16. ¿Considera que existe suficiente equipo para realizar sus actividades diarias?	4	4	4	

J. Agurto

JOSÉ ANTONIO AGURTO MONTERO
DNI N° 03854129

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "SERVQUAL. Escala de Calidad de Servicio". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer educativo. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	JOSÉ ANTONIO AGUIRTO MONTERO	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	DEPARTAMENTO DE REGISTROS Y FISCALIZACIÓN	
Institución donde labora:	SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA - CHICLAYO	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años ()	
Experiencia en Investigación:		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos del Cuestionario Evaluación Competencias Transversales

Nombre de la Prueba:	SERVQUAL. Escala de Calidad de Servicio
Autora:	Parasuraman et al. (1988, 1991)
Procedencia:	Estados Unidos
Administración:	Individual o colectiva
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Adultos
Significación:	Evaluar las dimensiones e indicadores de la calidad de servicio

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala	Definición
Calidad de servicio	Fiabilidad	Consiste en cumplir con el servicio prometido de forma inmediata al usuario, ofreciendo un buen servicio de calidad sin fallos y cumpliendo con los plazos ofrecidos y acordados con los clientes (Parasuraman et al., 1988, 1991; Shi & Shang, 2020).
	Capacidad de respuesta	Se refiere a la voluntad y rapidez del trabajador para brindar un servicio eficaz, atendiendo de manera adecuada las necesidades



		y requerimientos del cliente (Parasuraman et al., 1988, 1991; Shi & Shang, 2020).
	Seguridad	En esta dimensión, el cliente evalúa qué tan seguro es el servicio que se proporciona y si no implica riesgos. También se refiere a la protección de la información personal de los clientes, lo que les brinda confianza y seguridad en los servicios que se les ofrecen (Parasuraman et al., 1988, 1991; Shi & Shang, 2020).
	Empatía	Se refiere a la capacidad del trabajador para brindar un servicio de manera amigable y comprensiva, ofreciendo una atención personalizada al cliente (Parasuraman et al., 1988, 1991; Shi & Shang, 2020).
	Elementos tangibles	Se refiere a la parte física de las instalaciones y los recursos humanos utilizados para proporcionar el servicio a los usuarios. Estos recursos humanos e infraestructura influyen en la calidad del servicio y son evaluados por el cliente, quien observa la apariencia y la limpieza del entorno y del personal (Parasuraman et al., 1988, 1991; Shi & Shang, 2020).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el "SERVQUAL. Escala de Calidad de Servicio" elaborado por Parasuraman y colaboradores en 1988. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.



	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



Dimensiones del instrumento: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

- Primera dimensión: fiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: evaluar indicadores de fiabilidad

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Promesa	1. Cuando prometes hacer algo en cierto tiempo, lo cumples.	4	4	4	
	4. Usted, proporciona su servicio al usuario en el momento que promete hacerlo.	4	4	4	
Interés	2. Cuando un usuario tiene un problema, usted muestra un sincero interés en resolverlo.	4	4	4	
Servicio inicial	3. Usted, brinda al usuario un buen servicio desde la primera vez.	4	4	4	
Registro	5. Usted, insiste en dar al usuario un registro libre de errores.	4	4	4	

- Segunda dimensión: capacidad de respuesta
- Objetivos de la Dimensión: evaluar los indicadores de la capacidad de respuesta

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Exactitud	6. Usted, les dice a los usuarios cuando exactamente se realizarán los servicios.	4	4	4	
Rapidez	7. Usted, brinda a los usuarios un servicio rápido.	4	4	4	
Ayuda	8. Usted, siempre está dispuesto a ayudar a los usuarios.	4	4	4	
	9. Usted, nunca está demasiado ocupado cuando se trata de ayudar al usuario.	4	4	4	

Tercera dimensión: seguridad

- Objetivos de la Dimensión: evaluar los indicadores de la seguridad

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confianza	10. Las conductas que usted tiene, transmiten confianza en los usuarios.	4	4	4	
Seguridad	11. Los usuarios se sienten seguros en las consultas que realizan con usted.	4	4	4	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Cortesía	12. Usted, es cortés de forma constante con los usuarios.	4	4	4	
Conocimientos	13. Usted, tiene los conocimientos para responder las preguntas de los usuarios.	4	4	4	

Cuarta dimensión: empatía

- Objetivos de la Dimensión: evaluar los indicadores de empatía

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención	14. Usted, brinda una atención individualizada a los usuarios.	4	4	4	
	16. Usted, a cada uno de los usuarios ofrece una atención personalizada.	4	4	4	
Horario	15. Usted, tiene un horario de atención conveniente para todos los usuarios.	4	4	4	
Intereses	17. Usted, tiene en cuenta los intereses de los usuarios.	4	4	4	
Necesidades	18. Usted, entiende las necesidades específicas de los usuarios.	4	4	4	

Quinta dimensión: elementos tangibles

- Objetivos de la Dimensión: evaluar indicadores de elementos tangibles

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Apariencia	19. En la organización tienen equipos de apariencia moderna para atender a los usuarios.	4	4	4	
Instalaciones	20. Las instalaciones físicas donde se atiende a los usuarios son visualmente atractivas.	4	4	4	
Indumentaria	21. Usted atiende a los usuarios con indumentaria limpia y cuidada.	4	4	4	
Materiales	22. Los materiales que usted usa son visualmente atractivos para los usuarios.	4	4	4	

JOSÉ ANTONIO AGURTO MONTERO
DNI N° 03854129



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **AGURTO MONTERO**
Nombres **JOSE ANTONIO**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **03854129**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA**
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**
Fecha de Expedición **21/02/22**
Resolución/Acta **0067-2022-UCV**
Diploma **052-149341**
Fecha Matrícula **31/08/2020**
Fecha Egreso **01/02/2022**

Fecha de emisión de la constancia:
14 de Diciembre de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001604476



Firmado digitalmente por:
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACION
SUPERIOR UNIVERSITARIA
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.

Fecha: 14/12/2023 16:43:35-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

ANEXO 6.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de la investigación: Gestión del talento humano y calidad del servicio en una municipalidad de la región Lambayeque.

Investigador: Vásquez Díaz, Edgar Jhon

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**Gestión del talento humano y calidad del servicio en una municipalidad de la región Lambayeque**”, cuyo objetivo es “**determinar la relación entre la gestión del talento humano y calidad del servicio en una municipalidad de la región Lambayeque**”. Esta investigación es desarrollada por el estudiante de Postgrado programa académico Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Chiclayo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución.

Describir el impacto del problema de la investigación.

El impacto del problema de la investigación es positivo porque, aporta nueva evidencia sobre la gestión del talento humano en una organización del estado, asimismo, sobre la percepción de la calidad de servicio que se brinda a los usuarios.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “**Gestión del talento humano y calidad del servicio en una municipalidad de la región Lambayeque**”.
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el ambiente que defina los trabajadores por conveniencia. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

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 el Investigador **Vásquez Díaz, Edgar Jhon**, email: edgarvd0412@gmail.com; Docente asesor Dr. Figueroa Coronado, Erick Carlo, email: fcoronadoe@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

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

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

ANEXO 7. ANÁLISIS DE

NORMALIDAD *Análisis de normalidad de datos*

VARIABLES	K-S	gl	Sig.	Asimetría	Curtosis
Gestión del talento humano	0.162	51	0.002	0.803	0.160
Retención	0.184	51	0.000	-0.435	-0.770
Selección	0.139	51	0.015	-0.172	-1.152
Capacitación	0.158	51	0.003	0.560	-0.719
Recompensas	0.129	51	0.033	0.124	-0.704
Evaluación de desempeño	0.125	51	0.045	0.248	-0.598
Calidad de servicio	0.102	51	,200*	-0.417	-0.813
Fiabilidad	0.204	51	0.000	-1.225	0.413
Capacidad de respuesta	0.159	51	0.002	-0.654	-0.697
Seguridad	0.164	51	0.001	-0.730	-0.642
Empatía	0.104	51	,200*	-0.234	-0.478
Elementos tangibles	0.106	51	,200*	0.084	-0.220

ANEXO 8. AUTORIZACIÓN PARA APLICACIÓN DE ESTUDIO



MUNICIPALIDAD DISTRITAL
SANTA ROSA
CREADO POR LEY N° 174 - 02 / 08 / 1920



Santa Rosa, 102 Años

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

Santa Rosa, Octubre del 2023

CARTA N° 011 -2023-RR.HH./MDSR

SEÑOR:

Dr. JUAN PABLO MURO MORENO
Jefe de la Escuela de Posgrado - Chiclayo

ASUNTO: ACEPTACION PARA REALIZAR INVESTIGACION CIENTIFICA.

REFERENCIA: Solicitud S/N de fecha 06 de octubre del 2023

De mi especial consideración:

Tengo a bien hacerle llegar mi cordial saludo a nombre del Área de Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, que me honro en representar y a la vez hacer de su conocimiento que se da por aceptado la autorización para que el estudiante Sr. EDGAR JHON VASQUEZ DIAZ puede realizar su Tesis de investigación Científica titulada “Gestión del Talento Humano y Calidad en el servicio en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa”.

Así mismo se le brindara todas las facilidades para tal logro en su vida profesional de Maestro en Gestión Pública, lo que hago de su conocimiento para los fines que estime por conveniente.

Atentamente

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA ROSA
CHICLAYO - LAUREL

Mg. Norka V. Torres Ibarra
JEFE DE RECURSOS HUMANOS

Equipo que trabaja bien!...

Calle Unión N° 433 - Santa Rosa

074 479 171

mdsr@municipalesantarosa.gob.pe

Municipalidad Santa Rosa

municalesantarosa@gmail.com



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ERICK CARLO FIGUEROA CORONADO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO y PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada:

"Gestión del talento humano y la calidad de servicio en una municipalidad de la región Lambayeque", cuyo autor es VÁSQUEZ DÍAZ, EDGAR JHON, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, 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.

CHICLAYO, 26 de octubre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
FIGUEROA CORONADO ERICK CARLO DNI: 27422969 ORCID: 0000-0002-2599-2558	