

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

Gestión del talento humano y calidad de servicio en una
municipalidad de Perú

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTORA:

Cruz Coronel, María Guadalupe (orcid.org/0009-0009-2257-4674)

ASESORES:

Mtro. Cruz Vegas, Ruben Alfredo (orcid.org/0000-0002-8697-4468)

Mtro. Hernández Castañeda, Jonathan (orcid.org/0000-0002-4567-8881)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO – PERÚ

2023

DEDICATORIA

Le dedico este resultado a las personas que me han apoyado y confiado en mí, durante este proceso del crecimiento de mi carrera, agradezco en especial a mis padres quienes son el motivo por el sigo esforzarme y seguir cumpliendo mis objetivos y retos que se presentan. Gracias

AGRADECIMIENTO

Agradezco a dios y a mis padres por darme la vida y salud, gracias a ello puedo cumplir mis objetivos, seguir escalando y adquiriendo nuevos conocimientos que me ayudan a mejorar y fortalecen en mi carrera profesional.



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CRUZ VEGAS RUBEN ALFREDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Gestión del talento humano y calidad de servicio en una municipalidad de Perú

", cuyo autor es CRUZ CORONEL MARÍA GUADALUPE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, 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.

TRUJILLO, 24 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CRUZ VEGAS RUBEN ALFREDO DNI: 42664438 ORCID: 0000-0002-8697-4468	Firmado electrónicamente por: RCRUZVE el 30-08- 2023 08:43:59

Código documento Trilce: TRI - 0616099



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CRUZ CORONEL MARÍA GUADALUPE estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión del talento humano y calidad de servicio en una municipalidad de Perú

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

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
CRUZ CORONEL MARÍA GUADALUPE DNI: 73533556 ORCID: 0009-0009-2257-4674	Firmado electrónicamente por: MCRUZCO26 el 07-08- 2023 17:14:22

Código documento Trilce: INV - 1282506

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización.....	16
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos.....	19
3.7. Aspectos éticos.....	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN.....	25
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES.....	32
REFERENCIAS	33
ANEXOS.....	42

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Distribución de la muestra de estudio	18
Tabla 2 Relación de las dimensiones de la gestión del talento humano con la calidad de servicio en una municipalidad de Perú.....	23
Tabla 3 Relación de la gestión del talento humano con la calidad de servicio en una municipalidad de Perú.....	24

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Nivel de gestión del talento humano en una municipalidad de Perú	21
Figura 2	Nivel de calidad de servicio en una municipalidad de Perú	22

RESUMEN

Se decidió considerar como objetivo general: Determinar la relación de la gestión del talento humano con la calidad de servicio en una municipalidad de Perú, para conseguir el fin planteado se utilizó un estudio de tipo básico, no experimental, descriptivo – correlacional, con una población de 109 trabajadores, dado que se utilizó un muestreo no probabilístico la muestra fueron 64 trabajadores del municipio, siendo a quienes se les aplicaron las encuestas. Los resultados revelaron que, la gestión del talento humano y la calidad de servicio son moderadas, además, la sigma fue inferior a 0.05 y Rho de Spearman entre las dos variables es de 0.468. Se concluye que al rechazar la hipótesis nula y aceptar la alternativa, el investigador ha demostrado que la relación entre las dos variables es altamente significativa. Todos estos números apuntan a la interdependencia entre sí en cuanto a niveles adecuados o inadecuados, lo que se traduce en que la calidad del servicio mejore significativamente en beneficio de los ciudadanos como políticas de reconocimiento y promoción del talento e incentivos dado que ponen esto en marcha en atraer y retener a profesionales altamente competitivos.

Palabras clave: Gestión, personal, calidad, servicio, capacitación.

ABSTRACT

The general objective was to determine the relationship between human talent management and the quality of service in a Peruvian municipality. To achieve this goal, a basic, non-experimental, descriptive-correlational study was used with a population of 109 workers, given that non-probabilistic sampling was used, the sample consisted of 64 workers from the municipality, to whom the surveys were applied. The results revealed that, human talent management and service quality are moderate, furthermore, the sigma was less than 0.05 and Spearman's Rho between the two variables is 0.468. It is concluded that by rejecting the null hypothesis and accepting the alternative, the researcher has demonstrated that the relationship between the two variables is highly significant. All these numbers point to the interdependence between each other in terms of adequate or inadequate levels, which translates into the quality of service improving significantly for the benefit of citizens as policies of recognition and promotion of talent and incentives given that put this in place to attract and retain highly competitive professionals.

Keywords: Management, personnel, quality, service, training.

I. INTRODUCCIÓN

El Estado a través de diversas medidas legales y políticas han intentado que los niveles de gobiernos se interesen en cumplir con los perfiles que exige la ley al momento de contratar al personal, pero a pesar de ello, no ha logrado reducir los altos porcentajes de contratación de empleados sin el conocimiento y experiencia que exige el puesto de trabajo, conllevando a que las entidades del sector gubernamental sigan presentando deficiencias en la calidad de servicio.

Desde el punto de vista de un gobierno local de Sudáfrica, las políticas y los planes en todos los niveles de gobierno no se basen en evidencia y no evalúan el desempeño de sus empleados, trayendo como consecuencia que cuando el usuario lo solicite no lo encuentre en su puesto de trabajo aumentando los diversos reclamos de parte de los ciudadanos (Schoeman & Chakwizira, 2023; Beeru et al. 2019; Goldman et al. 2021).

Numerosas protestas por la prestación de servicios se han dirigido al gobierno sudafricano local como resultado del descontento de la comunidad, por las deficiencias en la gestión edil poniendo en riesgo los servicios básicos, igualmente, la situación financiera del gobierno local se ha visto obstaculizada por una falta de buena gobernanza, que ha tenido un efecto negativo en la prestación de servicios (Thusi & Selepe, 2023).

De acuerdo con Dwiputianti et al. (2023) señalan que en el sector público de Indonesia se ha visto afectada la calidad de servicio porque los gobiernos no han implementado una gestión basada en méritos pese que existe el marco normativo, siendo originado por el desconocimiento del jefe de recursos humanos de la entidad o simplemente por la falta de compromiso de sus autoridades.

En el Perú, Casana y Carhuancho (2019) en el sector gobierno, explican, no existe una estrategia para cultivar alianzas con los mandos directos, nadie se encarga de demostrar experticia en el desarrollo del trabajo, por lo que falta eficiencia y eficacia de forma transversal en la gestión del talento, y nadie responsable de monitorear y proteger los derechos de los empleados.

En cambio, Mestas et al. (2021) manifiestan que el pago de favores políticos a diversas personas que apoyaron en la campaña genera que la selección de personal realizada en la gestión sea deficiente ya que los

candidatos reclutados no son los más adecuados para los puestos que existen en la entidad trayendo como consecuencia que no oriente e informe correctamente a los usuarios.

Del mismo modo, Rodríguez et al. (2023) la calidad de servicio se ve afectada por el bajo nivel de productividad que vienen demostrando los empleados, además, por la falta de capacitación permanente y porque le dan seguimiento a los procesos de atención que se brinda en la entidad, todo esto ha sido ocasionado porque no promueven el trabajo en equipo en todas las dependencias.

El desempeño y eficiencia de esta institución está siendo impactado negativamente por una serie de desafíos que enfrenta la Municipalidad en Jaén. Uno de ellos es la dificultad de reclutar y contratar personas calificadas para ocupar puestos clave en la prestación de servicios. Además, la falta de un proceso de contratación transparente y basado en el mérito está dando lugar a la contratación de personas que carecen de las habilidades necesarias para llevar a cabo las responsabilidades necesarias, lo que a su vez ha dado lugar a una burocracia excesiva que ha resultado en retrasos en la respuesta a los problemas de los ciudadanos.

También, se evidencia la falta de eficiencia en los procesos administrativos, lo que repercute negativamente en la calidad del servicio que se brinda a los ciudadanos. De manera similar, la incapacidad de la entidad para planificar adecuadamente cosas como la capacitación y el desarrollo del personal ha provocado una escasez de trabajadores en puestos clave o una distribución desigual de los recursos humanos, los cuales tienen efectos negativos en la calidad del servicio.

Ante ello, se ha considerado como problema principal: ¿Cuál es la relación de la gestión del talento humano con la calidad de servicio en una municipalidad de Perú?

Este trabajo se justificó de forma teórica porque se fundamentó en la teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo puesto que establece que para alcanzar la eficiencia en la entidad se debe brindar las condiciones y herramientas necesarias a los empleados, pero para ello se necesita contar con profesionales con experiencia en la oficina de gestión del talento humano ya que esto consiente mejorar la comunicación, las condiciones de trabajo y el

rendimiento laboral de todas las dependencias. Así mismo, se fundamentó en la teoría de la trilogía de Joseph Jurán porque establece que se deben plasmar las características de los servicios que la entidad ofrece con el fin de orientar e informar correctamente a los usuarios puesto que esto permite cumplir con cada una de sus expectativas.

Del mismo sentido, se justificó de manera práctica porque los fenómenos detectados se informaron a la municipalidad con el fin de que las autoridades tomen las acciones que consideren pertinentes ya que esto va a consentir mejorar el reclutamiento, la selección y la capacitación del personal, trayendo alto desempeño en el tiempo invertido y soluciones de manera rápida a los reclamo y trámites pendientes. Además, se justificó de forma metodológica porque los hallazgos, conclusiones y recomendaciones que se han obtenido serán utilizadas por diversos investigadores de pregrado y posgrado a nivel mundial.

Se consideró como objetivo principal: Determinar la relación de la gestión del talento humano con la calidad de servicio en una municipalidad de Perú. Los específicos fueron: OE1. Describir el nivel de gestión del talento humano en una municipalidad de Perú. OE2. Identificar el nivel de calidad de servicio en una municipalidad de Perú. OE3. Establecer la relación de las dimensiones de la gestión del talento humano con la calidad de servicio en una municipalidad de Perú.

La hipótesis principal considerada fue: Existe relación significativa de la gestión del talento humano con la calidad de servicio en una municipalidad de Perú. La hipótesis específica fue: Existe relación significativa de las dimensiones de la gestión del talento humano con la calidad de servicio en una municipalidad de Perú.

II. MARCO TEÓRICO

Se ingresó a la biblioteca virtual de la universidad con el fin de recoger información relevante de otros estudios sobre las variables que se estudiaron, por esa razón se tomó en cuenta el aporte de Megawati et al. (2023) consideraron un enfoque cuantitativo, descriptivo-correlacional, encuestando a 181 pacientes. Los resultados mostraron que la relación entre la competencia social y la calidad de los recursos humanos medida por la satisfacción del paciente puede estar mediada por la calidad del servicio como variable interviniente. Concluyeron que mientras se cuente con personal preparado para responder a las dudas o consultas de los usuarios, cuando se disponga de empleados capacitados y preparados para asumir los retos cotidianos que suceden en la entidad entonces la calidad de servicio se verá beneficiada.

Del mismo modo, Cejas et al. (2022) tuvieron como fin determinar el impacto de la gestión del talento humano en la calidad de servicio, para ello, desarrollaron un enfoque basado en métodos cuantitativos, el diseño fue hecho para ser interpretado a partir de un documento. Concluyeron que se deben desarrollar mecanismos apropiados para garantizar servicios turísticos de alta calidad, además, los esfuerzos del profesional en el campo merecen reconocimiento por sus logros ya que la felicidad del cliente luego de solicitar un servicio turístico constituye estos éxitos.

A la par, Cabezas y Brito (2021) el objetivo del estudio era determinar cómo la gestión del capital humano afecta la productividad de los empleados de una organización de servicios en el trabajo y tuvo un enfoque de método mixto. Los resultados muestran que la gestión de recursos humanos tiene un efecto significativo y beneficioso en la productividad del lugar de trabajo. Este es un enfoque holístico, vista a nivel de sistemas del desempeño de la organización. Por lo tanto, es importante resaltar el valor de una gestión de recursos humanos consistente para asegurar la viabilidad a largo plazo y el crecimiento de una organización proporcional a su nivel de productividad. Se determina que se requiere una revisión de la gestión del recurso humano en la estación de servicio a la luz de los niveles existentes de productividad de los empleados.

De acuerdo con Kosir et al. (2021) el objetivo general del estudio es demostrar que la gestión eficaz del personal puede ayudar a los bufetes de

abogados a obtener una ventaja competitiva, cultivar habilidades clave y salvaguardar el alto nivel de servicio que es esencial para su éxito. El diseño, la metodología y la perspectiva del estudio involucraron un método de investigación cuantitativo no experimental, con un enfoque en un modelo de correlación. Los resultados de un análisis de correlación y regresión múltiple muestran que no todos los componentes de TM que se eligieron tenían una relación estadísticamente significativa con los componentes de SQ. Concluyeron que los factores de compensación y gestión del desempeño de TM muestran una correlación débil con los factores de SQ. La mejora de SQ y la mejora general de la eficacia de TM son beneficios adicionales de los programas de evaluación y capacitación concurrentes.

También, Jimoh et al. (2020) precisó de manera inequívoca si la gestión del talento tiene o no un efecto sobre la calidad del servicio. Se tomaron como muestra 275 trabajadores, igualmente, el estudio administró deliberadamente 250 cuestionarios porque tuvimos que emplear modelos de ecuaciones estructurales para analizar los datos recopilados. Los hallazgos del estudio confirmaron que la atracción de talento afecta la calidad del servicio, además que la retención de talentos afecta la calidad del servicio, incluso que la estrategia de retención afecta la calidad del servicio. Esta investigación ayudó a desarrollar un nuevo enfoque para gestión de personal y relaciones de calidad de servicio, que deben tenerse en cuenta en la estrategia a largo plazo. Las instituciones, otras organizaciones y el gobierno pueden beneficiarse al atraer y retener a los mejores talentos, lo que les permite brindar mejores servicios a sus electores.

Con respecto a los antecedentes nacionales, se consideró a Anicama et al. (2021) el estudio se propuso establecer una conexión entre la mejora continua y la gestión de recursos humanos en la industria hotelera de Chincha, Perú. Este estudio utilizó una metodología cuantitativa, un diseño experimental, una muestra transversal y un análisis correlacional para examinar las actitudes y percepciones de 638 trabajadores. Los resultados mostraron que, dado que las organizaciones siempre están en evolución, el recurso más valioso para cualquier negocio es su gente, es fundamental desarrollar y aplicar nuevas estrategias, procesos, innovaciones e implementaciones de herramientas de

gestión. Se determinó que la gestión eficaz de personas está directamente relacionada con la mejora continua.

Así mismo, Canaza et al. (2021) determinó en qué medida la gestión de los recursos humanos afecta la calidad del servicio prestado al público por el municipio. Se utilizó la metodología descriptiva, con datos recolectados a través de encuesta, entrevista y revisión de documentos. El procedimiento de selección de personal es inexistente, no hay oportunidades de capacitación y la remuneración es extremadamente baja. Esto afecta la calidad del servicio y, en última instancia, conduce a una gestión ineficiente de los recursos humanos. Se concluye que la mala gestión de los recursos humanos afecta negativamente la calidad del servicio al cliente.

De igual forma, Puican (2021) el objetivo principal era averiguar cómo la gente de Jaén siente que sus servicios públicos están a la altura en términos de calidad de entrega. El mismo razonamiento se utilizó para el diseño práctico, no experimental, de un corte transversal. Los resultados mostraron que el 56% de los encuestados (148 personas) informaron tener una impresión negativa del nivel de servicio que recibieron, mientras que el 38% (100 personas) informaron tener una impresión neutral y el 6% (16 personas) informaron tener una impresión positiva, demostrando que los servicios proporcionados a los ciudadanos por los empleados del sector público tienen muchos defectos. Se ha determinado que los servicios que los empleados del sector público brindan a los usuarios carecen de varias áreas clave: los trabajadores no se expresan con claridad, lo que dificulta que los usuarios comprendan los matices de los procedimientos que deben seguir para realizar los trámites administrativos y los empleados no escuchan las inquietudes de los usuarios.

Igualmente, Izquierdo (2021) este artículo presenta una revisión sistemática y una evaluación crítica de la literatura sobre la calidad del servicio, centrándose en los autores más influyentes y los enfoques estandarizados influyentes para medir la calidad del servicio. Desde la perspectiva de los servicios, el estudio concluye que la calidad es un término que requiere un criterio más preciso tanto para conceptualizar como, sobre todo, para medir. Como cada ser humano tiene su propia perspectiva única, las mediciones e impresiones de la calidad del servicio pueden variar, dependiendo en gran medida de la

perspectiva del individuo. Como tal, debe tenerse en cuenta el concepto de medición de intangibles en función de las percepciones de los usuarios.

En cambio, Guerrero y Callao (2021) tuvo como objetivo describir la importancia de la gestión de los recursos humanos y la calidad del servicio en la atención de la salud. Método de análisis documental con enfoque cuantitativo descriptivo y diseño no experimental. Los hallazgos revelaron que la mala calidad de la atención recibida por los pacientes se debió a la escasez de profesionales e instalaciones médicas. Esto deja un gran vacío por llenar, y algunos de los problemas más apremiantes son la falta de especialistas, el acceso inadecuado a la atención, incentivos insuficientes para los trabajadores, gestión ineficaz de los recursos humanos y largos tiempos de espera.

Con respecto a las bases teóricas de la gestión del talento humano, se tomó en cuenta a la teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo donde Magrinos et al. (2023) establecen que esta teoría tiene un efecto Hawthorne en el sentido de que sugiere la importancia de fomentar conexiones sociales y emocionales positivas dentro del lugar de trabajo para aumentar la productividad. Los encargados de tomar decisiones dentro de la organización deben contar con una estrategia para garantizar que los empleados estén contentos y satisfechos en sus puestos de trabajo (Fernandes et al., 2022; De Frutos et al., 2020).

En la misma línea, enfatiza la importancia de las líneas abiertas de comunicación e interacción entre los empleados y la gerencia para fomentar un ambiente de trabajo positivo (Barlik et al., 2020; (Montenovo et al., 2022).

Para lograr este objetivo, es necesario fomentar la participación de los trabajadores y directivos en la toma de decisiones y resolución de problemas, construir relaciones de confianza y respeto mutuo, y valorar y recompensar adecuadamente las contribuciones de los empleados (Yildiz & Esmer, 2023; Bouteraa & Bouazis, 2023).

La gestión del talento humano según Koch et al. (2021) mencionan que es el resultado final de los esfuerzos de una organización para atraer, seleccionar, desarrollar y retener personas talentosas a escala mundial.

La gestión de recursos humanos (HRM) se define como el conjunto de prácticas y políticas necesarias para manejar los problemas relacionados con la dinámica interpersonal del trabajo administrativo. Más específicamente, HRM se

enfoca en reclutar, evaluar, capacitar, compensar y proporcionar un lugar de trabajo seguro y justo para empleados (Aular, 2021).

Además, se refiere al proceso estratégico de adquirir, comprometer y retener a las personas que poseen las habilidades y capacidades esenciales para lograr las metas de la organización y mejorar la empresa en su conjunto (Crane & Hartwell, 2019). Además, es un método estratégico para maximizar el capital humano de una organización atrayendo, reteniendo, desarrollando y utilizando a los mejores empleados (Collings y otros, 2018).

La primera dimensión es el reclutamiento del personal que es el método por el cual una empresa localiza, identifica y recluta a los empleados potenciales para ocupar puestos vacantes dentro de la empresa ya que esto permite asegurar un suministro constante de talento para satisfacer las demandas operativas y lograr los objetivos de la organización es un paso fundamental en la gestión de recursos humanos (Zayas y otros, 2023).

El reclutamiento requiere una serie de actividades como el diseño de perfiles de puesto, la publicación de ofertas de trabajo, la recepción y análisis de solicitudes, la evaluación de candidatos, y la selección de los más adecuados para avanzar en el proceso de contratación ya que cuenta con el propósito del reclutamiento es encontrar personas calificadas que compartan los valores y la cultura de la organización, de modo que se puedan elegir los mejores candidatos y los nuevos empleados puedan encajar sin problemas (Canelo, 2022).

El indicador medio de reclutamiento según Guerrero (2021) Son aquellos métodos y canales de la organización para atraer candidatos y ubicar empleados potenciales para puestos vacantes. Estos métodos pueden variar según las necesidades de la organización y los recursos disponibles, la naturaleza del puesto que se está cubriendo y los antecedentes del candidato deseado.

El indicador proceso de reclutamiento es el proceso de buscar, atraer y, en última instancia, seleccionar a las personas más calificadas para ocupar los puestos vacantes dentro de una organización (Mendoza, 2021). El propósito de este procedimiento es localizar y atraer a los candidatos más calificados e idóneos para ocupar el puesto de trabajo de la empresa a través de una cuidadosa planificación y ejecución de estrategias de contratación (Zaballa y otros, 2021).

El indicador reclutamiento interno se refiere a la búsqueda de candidatos dentro de una organización, siendo considerados los trabajadores actuales para promoción o transferencia (Mendoza, 2021).

El indicador especialización de RR. HH en este punto los expertos en contratación y selección de personal se centran en encontrar, atraer y, en última instancia, elegir a los mejores candidatos posibles para los puestos vacantes dentro de una organización (Mendoza, 2021). El indicador capacidad de convocatoria se refiere a la capacidad de uno para atraer y organizar una multitud considerable para una determinada causa o evento, ya que las habilidades para generar interés, captar la atención e inducir la motivación son las que hacen que las personas quieran participar y contribuir a una iniciativa (Matos, 2021).

La segunda dimensión es la selección del personal es el método por el cual una empresa localiza, evalúa y selecciona empleados potenciales para ocupar un determinado puesto dentro de la empresa (Tronconi & Morganti, 2022). Después de la fase de reclutamiento, durante la cual se buscaron y recibieron activamente solicitudes de candidatos potenciales, se da este paso (Zurita y otros, 2022).

El indicador experiencia en el puesto se refiere a lo que una persona sabe, puede hacer y en lo que es competente como resultado de desempeñar una determinada función laboral (Zurita et al., 2022). El conocimiento práctico se adquiere a través del trabajo en un puesto determinado y el desempeño de las funciones y responsabilidades que conlleva (Tronconi y Morganti, 2022).

El indicador evaluación del área usuaria es el análisis y evaluación de las necesidades y requerimientos de un área o departamento determinado dentro de una organización puesto que el propósito de esta evaluación es determinar la eficacia y eficiencia de los servicios, productos y soluciones ofrecidos para satisfacer las necesidades y superar las expectativas del público objetivo (Saldaña y otros, 2021).

El indicador personal idóneo se refiere a las personas que tienen las habilidades, los conocimientos y las habilidades necesarias para llevar a cabo las funciones y responsabilidades de un determinado trabajo de manera efectiva porque los candidatos o trabajadores que cumplan con este criterio tienen las

habilidades y la experiencia necesarias para llevar a cabo con éxito las funciones asociadas con la posición (Saldaña et al., 2021).

El indicador imparcialidad en elección se refiere a la ausencia de sesgos y nociones preconcebidas a lo largo del proceso de contratación. Esto significa que ningún candidato será favorecido o penalizado en función de sus antecedentes u otros factores (Tronconi y Morganti, 2022).

El indicador de prueba psicométrica es una herramienta de evaluación utilizada en el proceso de contratación para medir y evaluar los rasgos psicológicos, las habilidades cognitivas, los rasgos de personalidad y las aptitudes de los candidatos (Tronconi y Morganti, 2022).

La dimensión 3 capacitación del personal se refiere a una serie de acciones tomadas para mejorar los conocimientos, habilidades, capacidades y actitudes de los trabajadores de acuerdo con sus responsabilidades laborales y los objetivos de la empresa (Obando, 2020). Brindar a los trabajadores los recursos y la capacitación que necesitan para realizar bien su trabajo es una parte integral de cualquier negocio exitoso (Lugo, 2023).

El indicador nivel de productividad se refiere a la salida producida por un individuo, grupo, departamento o empresa en comparación con la entrada de recursos porque es una medida de eficiencia que indica la capacidad de producir resultados en relación con las inversiones en recursos (Lugo, 2023). El indicador objetivo institucional son los resultados deseados que una organización se esfuerza por lograr como parte de su misión y visión ya que es una declaración que explica los objetivos y metas de la institución con detalles precisos (Obando, 2020).

El indicador de programa de formación es un conjunto planificado de acciones y recursos destinados a ayudar a los trabajadores a adquirir experiencia en un campo en particular o mejorar su desempeño en el trabajo (Rivera, 2019). Estos cursos están destinados a equipar a los estudiantes con el conocimiento y las habilidades que necesitan para desempeñarse bien en el trabajo y avanzar en sus carreras (Agudelo, 2019).

El indicador de capacitación permanente es el aprendizaje constante y el desarrollo de habilidades a lo largo de la vida laboral es a lo que nos referimos cuando hablamos de formación continua o desarrollo profesional puesto que consiste en mantener actualizados y mejorados en todo momento los

conocimientos, habilidades y destrezas relacionados con el trabajo, incluso después de completar la educación formal y el ingreso a la fuerza laboral (Agudelo, 2019).

El indicador habilidad profesional se refiere a una habilidad o conjunto de habilidades que alguien posee y puede poner en uso en el lugar de trabajo ya que estas habilidades se adquieren a través de capacitación formal, experiencia en el trabajo o estudio en un determinado campo o área de trabajo (Rivera, 2019).

La base teórica de la calidad de servicio fue la teoría de la trilogía de Joseph Juran donde Lei y Zhu (2023) ya que enfatizaron la necesidad de comprender y satisfacer plenamente las necesidades y expectativas de los clientes, ya que se traduce en el sector público al determinar lo que los ciudadanos realmente necesitan y luego desarrollar programas para satisfacer esas necesidades. La trilogía de Juran enfatiza la importancia de establecer estándares de calidad basados sobre las expectativas del cliente y medir el desempeño en relación con esos estándares (Falaakhy y otros, 2021).

Además, Tejaningrum (2019) argumentó a favor del concepto de mejora continua como método de gestión continua de la calidad puesto que cuando se aplica al sector público, esto significa buscar formas de mejorar los servicios y procedimientos a través del análisis de datos y la retroalimentación de los ciudadanos. La trinidad de Juran propone un enfoque sistemático para la mejora continua que incluye análisis de causa raíz, identificación de problemas e implementación de soluciones efectivas (Tamin y otros, 2021).

La definición conceptual de la calidad de servicio según Ali y Roh (2020) señalan que es la descripción de la entrega consistente y confiable de servicios que satisfacen las necesidades y expectativas del cliente, porque brindar un servicio que sea eficiente, eficaz y satisfactorio para el cliente, esto significa brindar un servicio que sea rápido, preciso, completo y personalizado con la satisfacción del cliente como punto focal.

Así mismo, Suarni et al. (2021) es aquella medida en que los servicios de las agencias gubernamentales satisfacen las necesidades y expectativas de los ciudadanos y fomentan el bien común es lo que se entiende por "desempeño satisfactorio". Además, Ppallan et al. (2021) manifiestan que implica proporcionar servicios que estén a la altura de las expectativas de los ciudadanos en cuanto a eficacia, eficiencia, accesibilidad, cortesía y apertura. Los servicios deben

cumplir con los estándares establecidos y atender de manera eficiente las necesidades de la población.

Uno de los objetivos de las instituciones es brindar el mejor servicio posible al cliente, lo que significa centrarse en las necesidades de los clientes, ya que este proceso requiere innovación dentro de las instituciones públicas, lo que significa que los miembros del personal deben ser capaces de alejarse de las formas obsoletas de pensar y centrarse en lo que quieren los clientes, pero para ello, se necesita definir las ideas y los procedimientos subyacentes que se han seguido a lo largo de los años, y que han resultado en mejoras significativas que han ayudado a las instituciones a funcionar de manera más eficaz, es esencial para elevar el nivel de la calidad del servicio (Idrovo y otros, 2020).

La primera dimensión es la fiabilidad que se refiere a la confiabilidad y consistencia de una empresa o proveedor de servicios en la entrega del servicio que han prometido a sus clientes (Cordero et al. 2023). Dicho de otra manera, la confiabilidad está ligada a poder cumplir con las promesas y cumplir con las expectativas en cuanto a accesibilidad, puntualidad y precisión al brindar servicios (Palomino & Rosario, 2023).

Para que los clientes confíen en un servicio, necesitan saber que se brindará de manera confiable, sin cortes esporádicos, ya que los clientes confían en que el servicio estará allí para ellos cuando lo necesiten y que se llevará a cabo de manera adecuada y precisa (Oruna y otros, 2023).

El indicador alto desempeño se refiere a la capacidad de lograr y mantener un alto nivel de desempeño, superando rutinariamente los objetivos y expectativas, ya que sobresale en comparación con otros en términos de calidad, eficiencia y eficacia (Márquez y otros, 2023). El alto rendimiento en un entorno organizacional requiere no solo la capacidad de lograr metas y objetivos de manera constante, sino también la flexibilidad para adaptarse a nuevas situaciones y prosperar porque implica un enfoque en la mejora continua, el aprendizaje y la innovación también (Checa, 2023).

El indicador estrategias es la gestión de calidad es el enfoque deliberado y sistemático de una organización para mejorar y mantener el nivel de servicio que brinda a sus clientes, puesto que estos métodos se implementan para garantizar que los deseos y necesidades de los clientes se satisfagan de manera eficiente y consistente (Andrade y otros, 2023).

Además, son planes de acción implementados por una empresa con el objetivo de servir mejor a sus clientes (Checa, 2023). Estas estrategias pueden abarcar una amplia gama de dominios y facetas con el objetivo final de mejorar la satisfacción del cliente, aumentar la eficiencia operativa y lograr resultados comerciales fructíferos (Andrade et al. 2023).

El indicador personal idóneo es el conjunto de habilidades se refiere a un conjunto de habilidades, conocimientos, destrezas y cualidades que permiten a una persona realizar una función o realizar un trabajo de manera eficaz porque estos individuos poseen la educación y experiencia necesarias, así como las cualidades personales que son congruentes con ellos requisitos del puesto y los objetivos de la organización (Caballero y otros, 2022).

El indicador políticas institucionales son un conjunto de reglas y regulaciones establecidas por un grupo o institución para regir cómo deben actuar los miembros y qué deben hacer porque estas políticas sientan las bases para una toma de decisiones consistente al delinear las normas y estándares por los cuales opera la institución (Cruz y otros, 2022).

Las políticas institucionales pueden cubrir muchos temas diferentes, como recursos humanos, ética y comportamiento, igualdad de oportunidades, salud y seguridad, medio ambiente, tecnología de la información y muchos otros (Morles, 2021).

El indicador de colaboración significa trabajar juntos para mejorar y brindar servicios de alta calidad a los clientes desde una variedad de perspectivas. implica el establecimiento de lazos de cooperación entre varios departamentos, equipos, proveedores y clientes (Cruz et al. 2022).

La segunda dimensión empatía de acuerdo con Cordero et al. (2023) refieren que es ser capaz de identificarse y empatizar con los sentimientos, experiencias y requisitos de sus clientes o usuarios porque la capacidad de ponerse en el lugar del otro para comprender mejor su situación y demostrar un interés genuino en satisfacer sus necesidades. y brindándoles un servicio individualizado.

La empatía en el contexto de la calidad del servicio significa escuchar activamente al cliente, prestar atención a sus inquietudes y necesidades y brindar una respuesta reflexiva, porque los profesionales que muestran empatía

pueden crear una conexión emocional con sus clientes, lo que a su vez inspira confianza y satisfacción (León, 2022).

El indicador seguimiento se refiere a controlar y evaluar la satisfacción del cliente de manera constante (León, 2022). El indicador derecho del usuario se refiere a los derechos, beneficios y garantías que se otorgan a los clientes de un producto o servicio. Para garantizar que los usuarios reciban un trato justo, seguro y de alta calidad, estas leyes reconocen y protegen estos derechos (Cordero et al. 2023). El indicador capacitación se refiere a un método estructurado de impartir conocimientos, habilidades y capacidades a los trabajadores (Fabian y otros, 2022).

El indicador tiempo invertido se refiere al tiempo dedicado a comunicarse y ayudar a un solo cliente o usuario, puesto que el ciclo de servicio al cliente se refiere al tiempo que lleva atender las necesidades de un cliente, proporcionar información o resolver un problema desde el momento en que se establece el contacto hasta el cierre (Fabian et al. 2022).

El indicador cordialidad es la actitud de servicio al cliente se refiere al comportamiento servicial, respetuoso y agradable que se muestra hacia los clientes o usuarios, ya que significa tratar a los demás con amabilidad y hacer un esfuerzo para que se sientan a gusto (Cordero et al. 2023).

La tercera dimensión capacidad de respuesta de acuerdo con Cordero et al. (2023) significa la capacidad de respuesta de una organización a las necesidades, solicitudes y problemas de sus clientes. implica la voluntad y la capacidad de adaptarse y hacer los ajustes necesarios. El indicador soluciones es el servicio al cliente se refiere a cualquier esfuerzo realizado para responder preguntas o abordar inquietudes de los clientes de una manera que los haga sentir escuchados y atendidos (Nachucho et al. 2023).

El indicador valoración es el análisis de satisfacción del cliente se refiere a los pasos que se toman para medir qué tan contenta está la clientela de una empresa con el servicio o producto que ha recibido (Rojas et al. 2023).

El indicador evaluación continua es la recopilación continua y metódica de datos y comentarios sobre el desempeño, el desarrollo o los resultados de una persona, un proyecto, un programa o una organización a lo largo del tiempo, ya que en lugar de realizar una sola evaluación al final de un período de tiempo determinado, las evaluaciones continuas se llevan a cabo de forma regular,

normalmente de forma periódica, para mantener una imagen precisa y actualizada del rendimiento (Perez et al. 2023).

El indicador de mejora del talento humano es el desarrollo de recursos humanos (HRD) se refiere a los esfuerzos deliberados de una organización para construir y fortalecer los conjuntos de habilidades, bases de conocimientos y otros recursos internos de sus empleados (Rojas et al. 2023). El indicador de tiempos pautados son aquellas fechas que se han establecido para completar una determinada tarea o actividad dentro de un proyecto u organización más grande (Perez et al. 2023).

La tercera dimensión seguridad se refiere a las medidas y prácticas implementadas para garantizar la seguridad de los datos e información de los clientes, así como la confiabilidad de los servicios prestados (Rojas et al. 2023). La gestión de riesgos de seguridad de la información implica tomar medidas para reducir la probabilidad de incidentes como acceso no autorizado, robo, fraude y otros problemas que podrían dañar la reputación de una empresa y ahuyentar a los clientes (Rojas et al. 2023).

El indicador amabilidad es un rasgo y forma de ser que implica tratar a las demás personas con amabilidad, consideración, respeto y simpatía (Perez et al. 2023). El objetivo aquí es presentar una disposición alegre y tratar a los demás con amabilidad (Perez et al. 2023). El indicador confianza se refiere a la seguridad de una persona de que otra posee las cualidades de confiabilidad, integridad, habilidad o carácter (Nachucho et al. 2023).

El indicador atención personalizada se refiere a un método o proceso en el que cada usuario recibe una atención adaptada a su propia situación y adaptada a sus preferencias y necesidades (Nachucho et al. 2023). El indicador conformidad con el servicio se refiere a qué tan bien un producto o servicio satisface las necesidades, deseos y requisitos de su público objetivo. Esto significa que el producto o servicio entregado se ajusta a las especificaciones, características y términos acordados (Bustamante y otros, 2019).

El indicador fidelidad al servicio se refiere a la dedicación de un cliente a un determinado negocio o proveedor de servicios, porque la lealtad del cliente es la propensión de la clientela de una organización a permanecer en el negocio a largo plazo, a pesar de la presencia de opciones y servicios competitivos (Nachucho et al. 2023).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Para este caso se decidió considerar un estudio de tipo básico puesto que se basó en todo el conocimiento existente en el campo de estudio de las variables que se están evaluando en este trabajo. CONCYTEC (2020) indica que surge en un marco teórico con una característica distintiva, cuyo objetivo es ampliar el conocimiento científico sin llevar a cabo comparaciones que tengan implicaciones prácticas.

3.1.2. Diseño de investigación

En este trabajo se utilizó un diseño no experimental porque no se llegaron a manejar las variables de manera intencional. En este sentido, Coronel et al. (2023) manifiestan que se fundamenta en ver los fenómenos tal como ocurren en la naturaleza y luego analizar esas observaciones.

Del mismo modo, fue descriptiva correlacional, porque se describieron los acontecimientos de las variables y además, porque se logró verificar el nivel de conexión que poseen ambas variables y cada una de sus dimensiones. Ante ello, Guevara et al. (2020) relatan que la investigación descriptiva es de naturaleza analítica; en este tipo de investigación, los estudios en profundidad ayudan en la recopilación de datos. El análisis correlacional, por otro lado, proporciona información basada en valores al revelar el grado en que dos variables están relacionadas entre sí. Es decir, como uno varía a medida que otro se altera.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión del talento humano

Definición conceptual: se define como el conjunto de prácticas y políticas necesarias para hacer frente a los problemas relacionados con las personas del trabajo administrativo. Más específicamente, HRM se enfoca en reclutar, evaluar, capacitar, compensar y proporcionar un lugar de

trabajo seguro y equitativo para los empleados. Todas estas especificidades inciden en el comportamiento de las personas dentro de la organización, por lo que deben llevarse a cabo con una visión humanista de la gestión al frente. Es decir, teniendo en cuenta al ser humano como un ser complejo, multifacético e inmensamente ser valioso en la búsqueda del crecimiento y desarrollo de una organización (Aular, 2021).

Definición operacional: Esta variable fue medida mediante la encuesta y cuestionario conformada por 15 ítems, que han sido divididos en igual proporción en cada una de sus dimensiones reclutamiento del personal, selección del personal y capacitación del personal.

Indicadores: Se consideraron 15 indicadores distribuidos de igual proporción.

Escala de medición: Ordinal

Variable 2: Calidad de servicio

Definición conceptual: Uno de los objetivos de las instituciones es brindar el mejor servicio posible al cliente, lo que significa centrarse en las necesidades de los clientes. Este proceso requiere innovación dentro de las instituciones públicas, lo que significa que los miembros del personal deben ser capaces de alejarse de las formas obsoletas de pensar y centrarse en lo que quieren los clientes. Para mejorar la calidad del servicio de una institución, debemos definir sus conceptos y procesos subyacentes que han evolucionado con el tiempo, provocando cambios y mejoras cruciales que la han ayudado a desempeñarse de manera más eficaz. (Idrovo et al. 2020)

Definición operacional: Esta variable fue medida mediante la encuesta y cuestionario conformada por 20 ítems, que han sido divididos en igual proporción en cada una de sus dimensiones fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta y seguridad.

Indicadores: Se consideraron 20 indicadores distribuidos de igual proporción en sus cuatro dimensiones.

Escala de medición: Ordinal

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1. Población

Estuvo conformado por 109 trabajadores nombrados en la municipalidad de estudio.

Criterios de selección

Criterios de inclusión: Se tomaron en cuenta a todos los trabajadores nombrados de la entidad

Criterios de exclusión: Se excluyeron a los trabajadores contratados y aquellos que no desearon participar en las encuestas.

3.3.2. Muestra

La muestra considerada en esta investigación fueron 64 trabajadores nombrados que representaron a la población, que estuvieron distribuidos de la siguiente forma:

Tabla 1

Distribución de la muestra de estudio

Cargo	Hombres	Mujeres	Total
Asistentes	20	12	32
Auxiliares	08	06	14
Conserje	01	00	01
Controlador de personal	01	00	01
Coordinador de plan de incentivos	00	01	01
Fiscalizadores	02	02	04
Secretarias	00	11	11
Total			64

Fuente. Elaboración propia con base de datos de la municipalidad.

3.3.3. Muestreo

Se consideró el muestreo no probabilístico dado que no todos tienen la opción de participar en esta investigación.

3.3.4. Unidad de análisis

La unidad de análisis de este trabajo fueron los trabajadores del municipio considerado en este estudio.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La encuesta fue empleada como una metodología para la recolección de datos, debido a que las preguntas formuladas ofrecían alternativas de respuesta limitadas, tales como opciones múltiples o escalas de valoración. Esto permitió a los participantes brindar respuestas más exhaustivas de forma oral. Además, se utilizó un cuestionario como una herramienta, ya que se les suministraron a los participantes conjuntos de preguntas estándar que debían responder por escrito. Los cuestionarios han sido validados por expertos con amplia experiencia en la enseñanza universitaria y la investigación científica. Del mismo modo, se aplicaron a una prueba piloto con el fin de evidenciar la confiabilidad de los ítems, dando como resultados cada interrogante posee una aprobación muy alta.

3.5. Procedimientos

Previo a la realización de la investigación, se identificó el problema para el estudio de caso. Luego se completó el diseño, seguido de la justificación de la teoría con las hipótesis propuestas, las variables y los objetivos del estudio. El enfoque del estudio, el tipo de diseño a utilizar, la ubicación del nivel, la población, la definición de la exposición, la elección de técnicas e instrumentos, y la recopilación de información a través de entrevistas.

3.6. Método de análisis de datos

En cuanto a la metodología utilizada para analizar los datos, la estadística fue la principal herramienta. El primer paso fue determinar si los datos eran normales utilizando el coeficiente de Kolmogórov-Smirnov. Posteriormente se llevó a cabo el proceso de análisis de diferencias de potencial mediante coeficientes de correlación. Esta metodología permitió la adquisición precisa y confiable de evaluaciones estadísticas.

3.7. Aspectos éticos

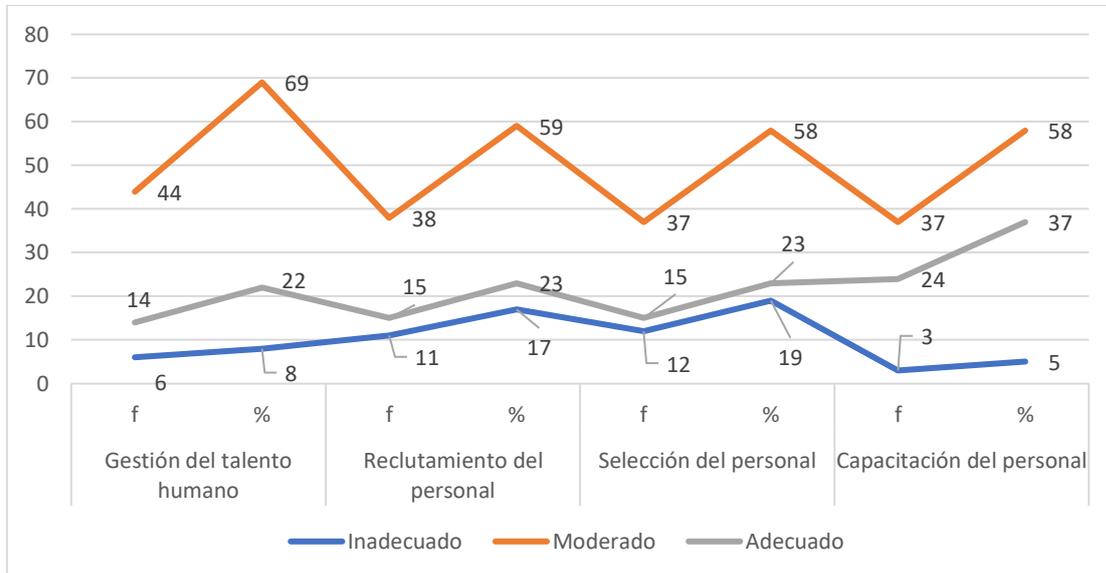
La investigación se lleva a cabo de acuerdo con principios éticos que aseguran que se respeten los derechos de los participantes y que se les remunere de manera justa por su tiempo y esfuerzo. Asimismo, se siguen principios éticos internacionales, como el principio de beneficencia/no maleficencia, que asegura que los participantes. Se priorizan los mejores intereses antes que los de los demás. Además, el principio de justicia se mantiene al garantizar que todos los participantes en el estudio sean tratados de manera justa y respetuosa, tengan igual acceso a los materiales de estudio y se les anime a participar plenamente en la investigación.

IV. RESULTADOS

OE1

Figura 1

Nivel de gestión del talento humano en una municipalidad de Perú



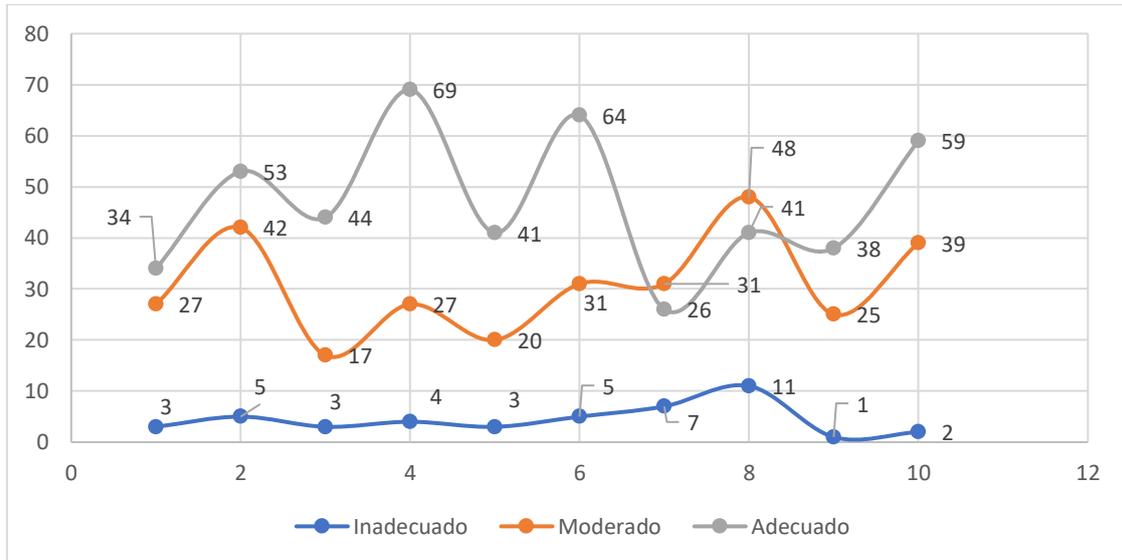
Nota: Elaboración propia con datos de encuestas (2023).

Detalle: De acuerdo a la percepción de los encuestados, la gestión del talento humano es moderada un 69%, además, se aprecia que el reclutamiento, la selección y la capacitación de personal son moderadas por encima del 50%, poniendo en evidencia que existen diversas falencias en la planificación, desarrollo y retención del personal siendo generado por la ausencia de programas de desarrollo de habilidades y competencias en sus colaboradores

OE2.

Figura 2

Nivel de calidad de servicio en una municipalidad de Perú



Nota: Elaboración propia con datos de encuestas (2023).

Detalle: Los encuestados manifestaron que la calidad de servicio, la capacidad de respuesta y la seguridad son moderadas un 42%, 48% y 39%, respectivamente. En cambio, la fiabilidad y empatía son moderadas un 27% y 31%, proporcionalmente, revelando de esta manera que la falta de estándares claros y consistentes en esta entidad, los ciudadanos han experimentado demoras en la atención por trámites complicados y la ausencia de información precisa en los servicios ofrecidos

OE3.

Tabla 2

Relación de las dimensiones de la gestión del talento humano con la calidad de servicio en una municipalidad de Perú

			Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Reclutamiento del personal	Coeficiente de correlación	,452**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	63
	Selección del personal	Coeficiente de correlación	,389**
		Sig. (bilateral)	,002
		N	63
	Capacitación de personal	Coeficiente de correlación	,410**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	63

Nota: Elaboración propia con datos de encuestas (2023).

Detalle: La tabla pone en evidencia que las tres dimensiones consiguieron datos no paramétricos dado que el p valor es inferior a 0.05, permitiendo aceptar la hipótesis alterna y rechazar la nula, demostrando que el reclutamiento del personal, la selección del personal y la capacitación del personal mantienen un vínculo altamente significativo con la calidad de servicio, igualmente, poseen una conexión positiva considerable (Rho Spearman de 0.452 / 0.389 / 0.410). Manifestando de esta manera que, al transparentar y lograr la competitividad en los procesos, se reduzca el nepotismo y el favoritismo por algunos empleados entonces la entidad contará con personal calificado lo que impactaría de forma positiva en la mejora de la calidad de servicio

Objetivo principal

Tabla 3

Relación de la gestión del talento humano con la calidad de servicio en una municipalidad de Perú

		Gestión del talento humano		Calidad de servicio	
Rho de Spearman	Gestión del talento humano	Coeficiente de correlación	1,000	,468**	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
		N	64	63	
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,468**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	.	
		N	63	63	

Nota: Elaboración propia con datos de encuestas (2023).

Detalle: La tabla revela que la sigma conseguida es inferior a 0.05, permitiendo a la investigadora rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna, demostrando de esta forma que, ambas variables poseen un vínculo altamente significativo, así mismo, se logra visualizar que consiguieron un Rho de Spearman de 0.468, exponiendo que mantienen una asociación positiva considerable. Todos estos datos señalan que una depende de la otra para estar en niveles adecuados o inadecuados, esto quiere decir que, mientras se implementen políticas de reconocimiento y promoción del talento, y de incentivos para atraer y retener a los profesionales altamente competitivos, entonces la calidad de servicio mejora sustancialmente en beneficio de los ciudadanos.

V. DISCUSIÓN

Objetivo general

Los datos conseguidos en este punto demostraron que la Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicio mantienen una asociación altamente significativa y positiva considerable. Esta afirmación expone la noción de que una variable se encuentra condicionada por otra en su búsqueda de niveles óptimos o subóptimos. En el presente escenario, se ha constatado que ciertas políticas de administración del talento inciden directamente en la excelencia del servicio. Las políticas que promueven el reconocimiento del talento y el progreso, junto con los incentivos para atraer y retener a profesionales altamente competitivos, desempeñan un papel fundamental en el mantenimiento de un alto nivel de calidad en el servicio. De manera similar, se plantea la sugerencia de que la plena realización del potencial de calidad del servicio no se logrará hasta que se lleven a cabo estrategias encaminadas a promover y cultivar el talento humano en el ámbito municipal. La falta de políticas de reconocimiento y promoción del talento, así como la ausencia de incentivos atractivos, puede representar un obstáculo para la atracción y retención de profesionales altamente calificados. Por consiguiente, esto podría tener un impacto negativo en la calidad del servicio proporcionado a los ciudadanos.

Ante ello, es importante tomar en cuenta la teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo dado que enfatiza el valor de escuchar y responder a los deseos y necesidades de los trabajadores. En el sector público, esto significa tener en cuenta el hecho de que los empleados son personas únicas con sus propias metas, pasiones y emociones y pensar en cómo esos factores podrían afectar su productividad y satisfacción laboral. También se enfatiza el valor de las conexiones interpersonales sólidas y la comunicación clara y efectiva en el lugar de trabajo. En los gobiernos municipales, donde diferentes personas realizan diferentes tareas, es crucial fomentar un ambiente de trabajo colaborativo y hacer que la comunicación sea abierta y transparente entre los empleados y líderes.

Además, se ampara en el estudio de Megawati et al. (2023) señalaron que se puede esperar una mejora en la calidad del servicio siempre que haya un equipo de expertos disponibles para responder las preguntas e inquietudes de

los usuarios, y siempre que los trabajadores tengan los recursos y la capacitación que necesitan para enfrentar los inevitables desafíos diarios que surgen dentro de una entidad pública. Así mismo, lo hace Cejas et al. (2022) dado que es importante establecer los procedimientos adecuados para garantizar la prestación de servicios turísticos de alta calidad. También se enfatizó la necesidad de reconocer los logros de los profesionales del ramo, ya que la felicidad del cliente luego de recibir un servicio turístico es una medida de su éxito. Igualmente, lo hace Jimoh et al. (2020) porque demostraron que tanto atraer como mantener a los mejores empleados afecta significativamente la calidad del servicio. También se encontró que la estrategia de retención tiene un efecto en la calidad del servicio.

Objetivo específico 1

Los resultados indican que la municipalidad podría mejorar su gestión de recursos humanos, así como sus procesos de reclutamiento, selección y capacitación. Estos factores son fundamentales para asegurar el crecimiento y la retención óptimas de los empleados, lo cual puede tener un impacto positivo tanto en la eficiencia como en la productividad. Para atender estas deficiencias, es necesario poner mayor énfasis en la planificación estratégica de recursos humanos, el desarrollo e implementación de programas de desarrollo de habilidades y la promoción de una cultura organizacional que valora y fomenta el crecimiento del talento interno.

Es importante tomar en cuenta los aportes de Koch et al. (2021) y Aular (2021) ya que sostienen que la Gestión del Capital Humano representa el logro último de los esfuerzos de una entidad para atraer, seleccionar, desarrollar y retener individuos altamente capacitados a nivel global. Igualmente, se refiere al conjunto de prácticas y políticas que resultan indispensables para abordar los problemas que emergen de las interacciones interpersonales en el ámbito del trabajo administrativo. La gestión de recursos humanos se centra de manera específica en las actividades de reclutamiento, evaluación, capacitación, compensación y creación de un entorno laboral seguro y equitativo para los empleados.

Por lo que, en el estudio de Canaza et al. (2021) encontraron que no se lleva a cabo ningún procedimiento de contratación, no se brindan oportunidades de

capacitación y la compensación económica es mínima. Estos factores tienen un efecto negativo en la calidad del servicio y, en última instancia, conducen a una gestión ineficiente de los recursos humanos. La calidad del servicio prestado a usuarios se ve afectada negativamente por la mala gestión de los recursos humanos. Igualmente, Guerrero y Callao (2021) demostraron que la falta de personal y recursos médicos inadecuados eran los factores responsables de la deficiente atención que los pacientes recibían. Esto da lugar a una disparidad significativa que requiere ser abordada, con algunos de los desafíos más urgentes que incluyen la escasez de profesionales especializados, la falta de acceso adecuado a la atención médica, los incentivos insuficientes para los trabajadores, la gestión ineficiente de los recursos humanos y los prolongados períodos de espera.

Objetivo específico 2

Los resultados del estudio indicaron que la percepción predominante entre los participantes es que la calidad del servicio se encuentra en un nivel moderado. Esto implica que la administración municipal podría mejorar en ciertos aspectos relacionados con la calidad del servicio. Las calificaciones moderadas pueden indicar una falta de satisfacción por parte de los ciudadanos en relación al servicio que han recibido, lo cual podría sugerir la necesidad de mejoras en dicho servicio. Se hace referencia al hecho de que el tiempo de respuesta es de una duración promedio. Este sentimiento implica que los ciudadanos perciben que la entidad no cumple de manera efectiva y oportuna con sus demandas y preocupaciones. La frustración y la pérdida de confianza en el gobierno pueden surgir como consecuencia de extensos períodos de espera para recibir atención.

Además, se realizó un análisis del nivel de seguridad, concluyendo que este se encuentra en un estado moderado. Esto podría implicar que los usuarios perciben que se han implementado medidas insuficientes para salvaguardar la seguridad de su información personal y confidencial. La ausencia de normas transparentes y consistentes en este contexto puede generar incertidumbre y preocupación dentro de la institución. No obstante, un segmento reducido de los participantes evaluó su nivel de confiabilidad y empatía como moderado. Esto implica que existe una insatisfacción por parte de los individuos en relación a la

capacidad de la organización para ofrecer servicios de manera constante y confiable, así como su habilidad para comprender y mostrar empatía hacia las necesidades e inquietudes de los ciudadanos.

Los hallazgos permiten considerar a la teoría de la trilogía de Joseph Jurán dado que ofrece un enfoque sistemático para mejorar la calidad, centrándose en tres principios esenciales: planificación de la calidad, seguimiento de la calidad y mejora de la calidad. Esto implica que una planificación de calidad involucra el reconocimiento y la comprensión de los requisitos y expectativas de los ciudadanos en relación a los servicios locales. Al considerar la teoría de Juran, las ciudades tienen la capacidad de elaborar planes estratégicos con el fin de ofrecer servicios de alta calidad. Esto se logra mediante el establecimiento de objetivos específicos, la creación de flujos de trabajo optimizados y la identificación de los recursos necesarios para llevar a cabo dichas tareas.

En resumen, la aplicación de la teoría de la trilogía de Juran en los municipios les permite mejorar la calidad del servicio, fomentar la empatía con sus ciudadanos, aumentar el tiempo de respuesta, garantizar la confiabilidad y fortalecer la seguridad de los servicios municipales. Estas acciones contribuyen a establecer una relación sólida y basada en la confianza con los ciudadanos, al tiempo que se abordan de manera efectiva y eficiente sus necesidades.

El estudio de Izquierdo (2021) porque señala que resulta de vital importancia tomar en cuenta el concepto de medición de intangibles fundamentado en las percepciones de los usuarios. A la par, Puican (2021) dado que aportó pruebas de que los servicios para los trabajadores del sector público adolecen de una serie de deficiencias. Se ha determinado que la prestación de servicios de los trabajadores del sector público es deficiente en algunas áreas críticas.

Objetivo específico 3

Los resultados sugieren que existe una dependencia entre variables, donde una variable se encuentra influenciada por otra para mantenerse en niveles óptimos o inadecuados. En este caso, se plantea la posibilidad de implementar políticas orientadas al reconocimiento y promoción del talento, así como la aplicación de incentivos para atraer y retener profesionales altamente

competitivos, con el objetivo de mejorar la calidad del servicio en beneficio de la población en general.

Estos hallazgos proporcionan una mayor evidencia que respalda la importancia del desarrollo y la gestión del talento en la mejora de la calidad del servicio. Al promover incentivos y oportunidades de crecimiento para los profesionales, se crea un ambiente favorable para el desarrollo de habilidades y la entrega de un servicio de calidad superior.

La literatura avala los hallazgos, dado que Zayas et al. (2023) señalan que, para cubrir los puestos vacantes dentro de una organización, las empresas se involucran en un proceso conocido como reclutamiento y selección. En la gestión de recursos humanos, este proceso es crucial porque asegura un flujo constante de talento para satisfacer las demandas operativas y empujar el negocio hacia sus metas. En cambio, Canelo (2022) ya que menciona que la creación de descripciones de puestos, la publicidad de vacantes, la selección de solicitudes, la entrevista de candidatos y el avance en el proceso de contratación son parte del proceso de contratación. El propósito del reclutamiento es ubicar personas calificadas que compartan los valores y la cultura de la organización, permitiendo la selección de los candidatos más cualificados y la integración fluida de los nuevos miembros del personal. La selección de personal se encarga de la búsqueda, evaluación y selección de empleados por parte de una empresa para cubrir los puestos vacantes dentro de la empresa se conoce como selección de personal. Tras la fase de reclutamiento, en la que se buscaban activamente candidatos potenciales y se recibían solicitudes, se llega a esta etapa (Tronconi y Morganti, 2022; Zurita et al. 2022).

Es fundamental para el logro de los objetivos de una organización garantizar que sus empleados cuenten con los recursos y la capacitación adecuada para desempeñar eficientemente sus labores. La inversión en la capacitación del personal se considera un gasto comercial esencial debido a su capacidad para proporcionar a los trabajadores el conocimiento y las habilidades necesarias para desempeñar eficientemente sus funciones laborales. Los empleados tienen la capacidad de realizar aportes de importancia en la consecución de los objetivos comerciales al expandir su base de conocimientos y desarrollar sus habilidades. Adicionalmente, la formación contribuye a promover una cultura de adquisición de conocimientos y crecimiento dentro de

una entidad, lo cual a su vez incrementa la motivación y el compromiso de los colaboradores. Finalmente, pero no menos importante, la capacitación y el desarrollo del personal se erigen como una táctica de vital importancia para preservar la ventaja competitiva y fomentar el crecimiento en un entorno empresarial caracterizado por su dinamismo.

El estudio de Anicama et al. (2021) porque demuestra que la gestión eficaz del capital humano requiere prestar mucha atención a las necesidades y expectativas de los empleados y evolucionar con la empresa. Las empresas pueden impulsar la productividad, fomentar la innovación y garantizar el éxito en un entorno empresarial competitivo invirtiendo en el desarrollo y la gestión de los empleados. Además, Cabezas y Brito (2021) dado que la gestión eficaz de los recursos humanos es fundamental no solo para el éxito a corto plazo, sino también para la sostenibilidad a largo plazo y el crecimiento continuo de la organización. La empresa puede aumentar su competitividad en el mercado y su futura viabilidad invirtiendo en el crecimiento y la felicidad de sus empleados.

VI. CONCLUSIONES

1. Se concluye que al rechazar la hipótesis nula y aceptar la alternativa, el investigador ha demostrado que la relación entre las dos variables es altamente significativa. Además, el Rho de Spearman entre las dos variables es de 0.468, lo que indica que las dos continúan teniendo un resultado positivo. Todos estos números apuntan a la interdependencia entre sí en cuanto a niveles adecuados o inadecuados, lo que se traduce en que la calidad del servicio mejore significativamente en beneficio de los ciudadanos como políticas de reconocimiento y promoción del talento e incentivos dado que ponen en marcha al atraer y retener a profesionales altamente competitivos.
2. Se concluye que la gestión del talento es moderada en un 69 %, y que el reclutamiento, la selección y la capacitación de empleados son todos moderados en un 50 % o más, lo que demuestra que existen numerosos problemas en la planificación, el desarrollo y la retención de empleados debido a la falta de programas.
3. Se concluye que el 42 %, 48 % y 39 % estaban satisfechos con la calidad del servicio, la capacidad de respuesta y la seguridad, respectivamente. Como resultado de la falta de estándares claros y consistentes en esta organización, los ciudadanos han experimentado largos tiempos de espera debido a procedimientos complicados e información inexacta sobre los servicios. Por otro lado, la confiabilidad y la empatía son moderadas en 27% y 31%, respectivamente.
4. Se concluye que, por haber conseguido datos no paramétricos para las tres dimensiones (valor de p 0,05), permitió aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula; esto demuestra que el reclutamiento, la selección y la capacitación de los empleados continúan teniendo una correlación positiva altamente significativa con la calidad de servicio.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al gerente municipal establecer políticas robustas que fomenten el reconocimiento y la promoción del talento, debiendo implicar la identificación y valoración del rendimiento sobresaliente, la promoción de individuos dignos de ello, y la creación de un entorno que aprecia y retribuye el talento.
2. Se recomienda al alcalde de la Municipalidad disponer a la Oficina de Gestión del Talento Humano desarrolle estrategias sólidas de planificación del talento mediante el análisis de las necesidades actuales y proyectadas de la organización, la determinación de las habilidades y capacidades necesarias y el desarrollo de iniciativas de contratación y retención que correspondan.
3. Se sugiere a los funcionarios y jefes de área de la municipalidad revisar los procesos internos para identificar áreas de mejora y eliminar pasos innecesarios, y que el concejo municipal emita una ordenanza al efecto. Además, debe haber una comunicación clara y precisa con los ciudadanos, con información precisa y actualizada sobre los servicios que se ofrecen y los tiempos de espera estimados. Igualmente, deben incluir principios rectores que demuestren reforzar la confiabilidad y la empatía, como capacitar al personal en habilidades empáticas y comunicativas, alentar una perspectiva centrada en el ciudadano y alentar una actitud de servicio amable y respetuosa.
4. Se recomienda a la Oficina de Gestión del Talento Humano de la municipalidad ejecutar evaluaciones regulares de la calidad del servicio para garantizar altos estándares consistentes. Los comentarios de los usuarios, las encuestas de satisfacción, el seguimiento de indicadores clave de rendimiento y el análisis de datos de calidad del servicio son ejemplos de lo que puede caer en esta categoría, ya que las evaluaciones ayudarán a identificar áreas problemáticas.

REFERENCIAS

- Agudelo, B. (2019). Formación del talento humano y la estrategia organizacional en empresas de Colombia. *Entramado*, 15(1), 116-137. <https://doi.org/10.18041/1900-3803/entramado.1.5383>
- Ali, J., & Roh, B. (2020). Quality of Service Improvement with Optimal Software-Defined. *Computers, Materials & Continua*, 67(1), 849-875. <https://doi.org/10.32604/cmc.2021.014576>
- Andrade, J., Ramírez, E., & Fierro, F. (2023). Quality of home public service in a drinking water, cleaning and sewage company in the south Colombian region. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 8(15), 1-15. https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/gestion_libre/article/view/10096/9216
- Anicama, J., Cuba, N., Chenet, M., & Yangali, J. (2021). Quality of service in hotel companies, based on continuous improvement and human talent management. *Turkish Online Journal of Qualitative Inquiry*, 12(6), 9496-9504. <https://eds.p.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=655cef9c-3467-4fc6-a6be-fb1e434b79b9%40redis&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGI2ZQ%3d%3d#AN=160450863&db=eue>
- Aular, J. (2021). Funciones de la gestión de talento humano: una mirada praxiológica desde las organizaciones venezolanas. *Dissertare Revista de Investigación En Ciencias Sociales*, 6(1), 1-18. <https://revistas.uclave.org/index.php/dissertare/article/view/3224>
- Barlik, A., Cullen, Z., Glaeser, E., Luca, M., & Stanton, C. (2020). ¿Qué trabajos se están haciendo en casa durante la crisis del COVID-19? Evidencia de encuestas a nivel de empresa. *Oficina Nacional de Investigación Económica*.(No. w27422). <https://doi.org/10.3386/w27422>
- Beeri, I., Uster, A., & Vigoda, E. (2019). Does Performance Management Relate to Good Governance? A Study of Its Relationship with Citizens' Satisfaction with and Trust in Israeli Local Government. *Public Performance & Management Review*, 42(2), 241-279. <https://doi.org/10.1080/15309576.2018.1436074>

- Boutera, A., & Bouazis, F. (2023). Do talent management practices improve organizational resilience? An empirical study within Tunisian companies. *African Journal of Economic and Management Studies*, 1(1), 1-11. <https://doi.org/10.1108/AJEMS-07-2022-0301>
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2019). Fundamentos de la calidad de servicio, el modelo SERVQUAL. *Revista Empresarial*, 13(2), 1-18. <https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.001>
- Caballero, E., Choquehuanca, C., Gonzales, S., & Valenzuela, A. (2022). Quality of the municipal service and satisfaction of the citizens of Piura 2021. *Llamkasun*, 3(1), 90-103. <https://doi.org/10.47797/llamkasun.v3i1.88>
- Cabezas, C., & Brito, J. (2021). La Gestión del Talento Humano para un Rendimiento Laboral Efectivo. *Polo del Conocimiento*, 6(11), 742-761. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8219331>
- Canaza, H., Flores, Y., & Verónica, T. (2021). Administración de recursos humanos y la calidad del servicio al público en la municipalidad de Usicayos. *Gestionar: Revista De Empresa Y Gobierno*, 1(3), 7-17. <https://doi.org/10.35622/j.rg.2021.03.001>
- Canelo, P. (2022). Volvimos mujeres. Participación, atributos y reclutamiento del personal político femenino en el gabinete inicial del presidente Alberto Fernández. *Estudios Sociales Del Estado*, 7(14), 1-36. <https://doi.org/10.35305/ese.v7i14.268>
- Casana, K., & Carhuancho, I. (2019). Análisis de la gestión del talento humano en una institución pública, en Perú. >*Investigação Qualitativa em Ciências Sociais*, 3, 120-125. <https://proceedings.ciaiq.org/index.php/CIAIQ2019/article/view/1991/1927>
- Cejas, M., Navarro, M., Aldaz, S., Alban, C., & Mendoza, D. (2022). Human Talent and Its Impact on the Quality of Service in the Rural Community-Based Tourism Sector. Analysis and Theoretical Perspectives. *ASERS Publishing*, 1(57), 223-231. <https://www.ceeol.com/search/article-detail?id=1084848>
- Checa, V. (2023). Cultura organizacional y la calidad del servicio del hospital Universitario de Guayaquil en el 2022. *Espíritu Emprendedor TES*, 2(2), 7. <https://doi.org/10.33970/eetes.v7.n2.2023.335>

- Collings, D., Scullion, H., & Caligiuri, P. (2018). *Global Talent Management*. https://books.google.es/books?id=1HdyDwAAQBAJ&dq=Human+talent+management+2019&lr=&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- CONCYTEC. (2020). *Guía práctica para la formulación y ejecución de proyectos de investigación y desarrollo*. https://www.untels.edu.pe/FTP/2021.01.26.0032_COMUNICADO%20N.%C2%B0%20032-2020A-INVESTIGACI%C3%93N-GU%C3%8DA%20PR%C3%81CTICA%20PARA%20LA%20FORMULACI%C3%93N%20Y%20EJECUCI%C3%93N%20DE%20PROYECTOS%20DE%20INVESTIGACI%C3%93N%20Y%20DESARROLLO.pdf
- Cordero, D., Erazo, J., & Bermeo, K. (2023). Calidad del servicio en organizaciones proveedoras de internet desde la perspectiva de estudiantes de los diferentes niveles educativos. *Revista Conrado*, 19(90), 83-91. <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/2870>
- Coronel, L., Awananch, J., Rodríguez, V., Espinoza, J., Camacho, F., & Rimapa, L. (2023). Relationship Intercultural Education and Student Climate in the Faculty of Organizational Management, UNIFSL-BAGUA. *International Journal of Professional Business Review*, 8(5), 1-22. <https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i5.1491>
- Crane, B., & Hartwell, C. (2019). Global talent management: A life cycle view of the interaction between human and social capital. *Journal of World Business*, 54(2), 82-92. <https://doi.org/10.1016/j.jwb.2018.11.002>
- Cruz, O., Choquehuanca, C., Gonzales, S., & Valenzuela, A. (2022). Municipal management and quality of service in the Provincial. *Llamkasun*, 3(1), 197-209. <https://doi.org/10.47797/llamkasun.v3i1.100>
- De Frutos, J., Martín, F., & Sánchez, G. (2020). The research–practice gap in the field of HRM: A qualitative study from the academic side of the gap. *Review of Managerial Science*, 15, 1465-1515. <https://doi.org/10.1007/s11846-020-00397-x>
- Dwiputrianti, S., Endang, W., Hendrikus, T., & Caesar, O. (2023). Quick Understanding Policy Implementation of Merit System in Human Resource Apparatus Management in DKI Jakarta Province. *IAPA 2022 International Conference and International Indonesia Conference on Interdisciplinary Studies (IICIS)*, 8(5), 499-520. <https://doi.org/10.18502/kss.v8i5.13019>

- Fabian, A., Podestá, L., & Ruiz, R. (2022). Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. *Horizonte Médico (Lima)*, 22(1), 1-8. <http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2022.v22n1.02>
- Falaakhy, M., Biyanto, B., & Fahyuni, E. (2021). The Management of New Student Admissions for SMA Muhammadiyah 2 Sidoarjo in the Covid-19 Pandemic Era Manajemen Penerimaan Peserta Didik Baru SMA Muhammadiyah 2 Sidoarjo di Era Pandemi Covid-19. *HALAGA*, 5(2), 131-139. <https://doi.org/10.21070/halaqa.v5i2.1518>
- Fernandes, C., Mota, P., Azevedo, C., & Raposo, M. (2022). Global talent management during the COVID-19 pandemic? The Gods must be crazy! *Thunderbird International Business Review*, 65(1), 9-19. <https://doi.org/10.1002/tie.22249>
- Goldman, I., Olaleye, W., Sixolile, S., Makgaba, M., & Waller, C. (2021). *Mere compliance or learning—M&E culture in the public service of Benin, Uganda and South Africa. In Using Evidence in Policy and Practice* (ISBN 9780367440121 ed.). Edited by Ian Goldman and Mine Pabari. https://library.oapen.org/bitstream/handle/20.500.12657/39511/9780367440121_text.pdf?sequence=5#page=80
- Guerrero, A., & Callao, M. (2021). Gestión del talento humano para la calidad de atención en los servicios de la salud COVID-19. *Salud & Vida Sipanense*, 8(1), 100-108. <https://doi.org/10.26495/svs.v8i1.1602>
- Guerrero, D. (2021). Gestión por competencias para el proceso de reclutamiento y selección del talento humano. *Revista Electrónica De Ciencias Gerenciales*, 3(5), 60-78. <https://doi.org/10.35381/gep.v3i5.33>
- Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 4(3), 163-173. [https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)
- Idrovo, R., Allauca, M., & Chang, B. (2020). Ciencias económicas y empresariales Artículo de investigación. *Polo del Conocimiento*, 5(10), 118-133. <https://doi.org/10.23857/pc.v5i10.1792>

- Izquierdo, J. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Orizonte Mpresarial*, 8(1), 425-437. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Jimoh, Lukman, A., Hung, D., & Tunde, A. (2020). Does Talent Management Practices Impact Service Quality in Nigeria? *Journal of Southwest Jiaotong University*, 55(5), 1-7. <https://doi.org/10.35741/issn.0258-2724.55.5.8>
- Koch, J., Plattfaut, R., & Kregel, I. (2021). Looking for talent in times of crisis – The impact of the Covid-19 pandemic on public sector job openings. *International Journal of Information Management Data Insights*, 1(2), 100014. <https://doi.org/10.1016/j.ijime.2021.100014>
- Kosir, S., Lakshminarayanan, R., & Sabry, D. (2021). Some Aspects of the Relationship between Talent Management and Service Quality Components in Egyptian Law Firms. *Mednarodna fakulteta za družbene in poslovne študije*(1), 177-193. <https://www.ceeol.com/search/article-detail?id=1014468>
- Lei, C., & Zhu, X. (2023). Study on the Quality Assurance System of After-school Service for Primary and Secondary Schools in the Context of "Double Reduction": Based on Total Quality Management Theory. *International Journal of Education and Humanities*, 7(3), 62-68. <https://doi.org/10.54097/ijeh.v7i3.6001>
- León, X. (2022). La empatía en la educación virtual: una propuesta de aprendizaje significativo. *MENTOR Revista De investigación Educativa Y Deportiva*, 1(1), 55-65. <https://doi.org/10.56200/mried.v1i1.2167>
- Lugo, L. (2023). Importancia y beneficios de la capacitación del personal en los spas de Guasave, Sinaloa, México. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 9586-9604. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.5160
- Magrinos, S., Roumpi, D., & Rizomyliotis, I. (2023). Talent orchestration and boomerang talent: seasonally employed chefs' evaluation of talent management practices. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 1(1), 1-11. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-04-2022-0536>
- Márquez, I., Useche, L., Alcivar, S., & Vaca, G. (2023). Calidad del servicio y satisfacción del cliente en restaurantes del terminal Portoviejo. *Ingeniería*

- Industrial*, 44(1), 1-19.
<https://rii.cujae.edu.cu/index.php/revistaind/article/view/1187>
- Matos, R. (2021). Efectividad de las redes sociales en el proceso de reclutamiento de personal, Caso: Job Search República Dominicana, periodo enero-octubre 2014. *Ciencias Sociales Y Económicas*, 5(1), 119-131. <https://doi.org/10.18779/csye.v5i1.426>
- Megawati, Bata, G., Purnomo, P., & Nawawi, N. (2023). The Influence of Soft Skill Competence and HR Quality on Service Quality which Impacts Patient Satisfaction at Majene District Hospital, West Sulawesi Barat. *Asian Academic Summit Proceeding*, 1(2), 86-96. <https://academilogy.com/index.php/aasp/article/view/16>
- Mendoza, H. (2021). Nuevos desafíos en la contratación de personal: cómo la evolución del proceso de reclutamiento está transformando el mercado laboral. *Journal of Economic and Social Science Research (JESSR)*, 1(3), 54-67. <https://doi.org/10.55813/gaea/jessr/v1/n3/37>
- Mestas, G., Cruz, A., Salguero, C., & Mamani, Y. (2021). Gestión del talento humano y desempeño laboral en un Municipio del Perú. *Revista Gestionar*, 1(2), 1-9. <https://doi.org/10.35622/j.rg.2021.02.002>
- Montenovo, L., Jiang, X., Lozano, F., Schutte, I., Simon, K., Weinberg, B., & Wing, C. (2022). Determinants of Disparities in Early COVID-19 Job Losses. *Demography*, 59(3), 827-855. <https://doi.org/10.1215/00703370-9961471>
- Morles, J. (2021). Procesos organizacionales vinculados a la gestión de calidad del servicio. *Revista Enfoques*, 5(17), 55-64. <https://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v5i17.105>
- Nachucho, M., Estela, Y., Rodríguez, V., Espinoza, J., Delgado, F., & Navarro, L. (2023). Entrepreneurial Innovation And Quality Of Service In The Sports Betting Sector, Bagua - Peru. *International Journal of Professional Business Review*, 8(5), e01761. <https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i5.1761>
- Obando, M. (2020). Capacitación del talento humano y productividad: una revisión literaria. *Sinergia*, 11(2), 166-173. https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v11i2.2254

- Oruna, A., Rodríguez, M., Atanguren, P., & Sánchez, J. (2023). Calidad de servicio de la banca móvil y lealtad del consumidor. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(102), 855-871. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.102.25>
- Palomino, F., & Rosario, F. (2023). Calidad del servicio universitario. *Fides et Ratio - Revista de Difusión cultural y científica de la Universidad La Salle en Bolivia*, 25(25), 1-27. http://www.scielo.org.bo/pdf/rfer/v25n25/v25n25_a03.pdf
- Perez, B., Puican, V., Vargas, J., Camacho, F., & Rimapa, L. (2023). Logistics Management and Quality Of Service in a Municipality of Bagua, Peru. *International Journal of Professional Business Review*, 8(5), e01759. <https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i5.1759>
- Ppallan, J., Arunachalam, K., Gantha, S., Jaiswal, S., Song, S., & Nigam, A. (2021). A Method for Enabling Context-Awareness at Transport Layer for Improved Quality-of-Service Control. *Journals & Magazines IEEE Access*, 9, 123987-123998. <https://doi.org/10.1109/ACCESS.2021.3110266>
- Puican, V. (2021). Percepción de la calidad de servicio de los usuarios de las entidades públicas de la ciudad de Jaén. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(4), 4707-4719. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i4.651
- Rivera, L. (2019). Reclutamiento y selección del personal empresarial. *Polo De Capacitación, Investigación Y Publicación (POCAIP)*, 4(12), 58-71. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v4i12.65>
- Rodriguez, V., Alberca, F., & Escalante, M. (2023). Relationship of Organizational Commitment to Teamwork in a Municipality From Peru. *International Journal of Professional Business Review*, 8(1), 1-20. <https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i1.693>
- Rojas, S., Carrasco, M., Rodríguez, V., Espinoza, J., Delgado, F., & Navarro, L. (2023). Strategic Management and Quality of Service of Public Transportation Companies from Bagua – Peru. *International Journal of Professional Business Review*, 8(5), e01762. <https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i5.1762>
- Saldaña, C., Saavedra, F., Alejandría, C., & Delgado, J. (2021). Selección de personal y desempeño laboral de los colaboradores, dirección de operaciones agrarias de Tarapoto - región San Martín. *Ciencia Latina*

- Revista Científica Multidisciplinar*, 5(4), 5835-5863.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i4.727
- Schoeman, I., & Chakwizira, J. (2023). Advancing a Performance Management Tool for Service Delivery in Local Government. *Adm. Sci.*, 13(2), 1-29.
<https://doi.org/10.3390/admsci13020031>
- Suarni, A., Auzar, A., Amri, I., & Eka, P. (2021). Analysis of Product Variation, Quality of Service and Their Effect on Customer Satisfaction. *International Journal of Entrepreneurship and Business Development*, 4(6), 954-960.
<https://doi.org/10.29138/ijebd.v4i6.1554>
- Tamin, Z., Darmawan, A., Faizin, M., & Aminah, S. (2021). The Development of Islamic Higher Education Quality in Indonesia; Revitalization of The Internal Quality Assurance System. *Al Hikmah: Jurnal Studi Keislaman*, 11(1), 98-106. <https://doi.org/10.36835/hjsk.v11i1.3618>
- Tejaningrum, A. (2019). Implementation the Trilogy Juran in SMEs Business Case Study in Indonesia. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*(506), 1-9. <https://doi.org/10.1088/1757-899X/506/1/012031>
- Thusi, X., & Selepe, M. (2023). The Impact of Poor Governance on Public Service Delivery: A Case Study of the South African Local Government. *International Journal of Social Science Research and Review*, 6(4), 688-697. <https://doi.org/10.47814/ijssrr.v6i4.993>
- Tronconi, M., & Morganti, S. (2022). *Los test de selección de personal*. Parkstone International.
https://books.google.es/books?id=RXdxEAAAQBAJ&dq=Selecci%C3%B3n+de+personal+2022&lr=&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Yildiz, R., & Esmer, S. (2023). Talent management strategies and functions: a systematic review. *Industrial and Commercial Training*, 55(1), 93-111.
<https://doi.org/10.1108/ICT-01-2022-0007>
- Zaballa, P., Assafiri, Y., Medina, Y., Nogueira, D., & Medina, A. (2021). Procedimiento para el análisis de la rotación del personal. *Academo (Asunción)*, 8(1), 29-41. <https://doi.org/10.30545/academo.2021.ene-jun.3>
- Zayas, P., Caridad, I., & Martínez, E. (2023). Diseño de un procedimiento para el reclutamiento y selección online de candidatos. *Ciencias Holguín*, 29(1), 1-10. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181574471001>

Zurita, N., Chancha, T., Quispe, R., & Solórzano, J. (2022). Gestión de selección de personal y competencias para el ejercicio de cargos directivos en una red integrada de salud, 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 1919-1944.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3648

ANEXOS

Anexo. Tabla de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	
Variable 1: Gestión del talento humano	Se entiende como el conjunto de prácticas y políticas necesarias para manejar los asuntos que tienen que ver con las relaciones humanas del trabajo administrativo; en específico se trata de reclutar, evaluar, capacitar, remunerar y ofrecer un ambiente seguro y equitativo para los empleados. Todos estos aspectos específicos tienen un impacto en el comportamiento de los integrantes de la entidad, por lo que deben ser realizados bajo un enfoque humanista de la acción gerencial. Es decir, tomando en cuenta al ser humano como un ser complejo por naturaleza, merecedor de respeto y de gran valía en el logro del desarrollo de las organizaciones (Aular, 2021).	Esta variable fue medida mediante la encuesta y cuestionario conformada por 15 ítems, que han sido divididos en igual proporción en cada una de sus dimensiones reclutamiento del personal, selección del personal y capacitación del personal.	Reclutamiento del personal	<ul style="list-style-type: none"> - Medios de reclutamiento. - Procesos de reclutamiento. - Reclutamientos internos. - Especialización de RR.HH. - Capacidad de convocatoria 	Intervalo – Likert	
			Selección del personal	<ul style="list-style-type: none"> - Experiencia en el puesto. - Evaluación del área usuaria. - Personal idóneo. - Imparcialidad en elección. - Pruebas psicométricas 		Inadecuado Moderado Adecuado
			Capacitación del personal	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de productividad. - Objetivos institucionales. - Programas de formación. - Capacitación permanente. - Habilidades profesionales 		
Variable 2: Calidad de servicio	Es el proceso que realizan las entidades, con la finalidad de brindar el mejor servicio de atención a los usuarios el cual es uno de los objetivos institucionales, es decir, centrado en las necesidades del usuario; así mismo, se debe generar desde la parte interna de las instituciones públicas, es decir, cada miembro debe estar en la capacidad de cambiar los antiguos paradigmas y volcarse al uso de nuevos sistemas de gestión de calidad. Para mejorar la calidad de los servicios de una institución debemos tener definidos los conceptos y los procesos por los cuales se ha pasado a través de los años, generando cambios y mejoras importantes para lograr un mejor desempeño de las organizaciones (Idrovo, Allauca, y Chang, 2020)	Esta variable fue medida mediante la encuesta y cuestionario conformada por 20 ítems, que han sido divididos en igual proporción en cada una de sus dimensiones fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta y seguridad.	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Alto desempeño. - Estrategias. - Personal idóneo. - Políticas institucionales. - Colaboración. 	Intervalo – Likert	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Seguimiento. - Derechos de los usuarios. - Capacitación. - Tiempo invertido. - Cordialidad 		Inadecuado Moderado Adecuado
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Soluciones. - Valoración. - Evaluación continua. - Mejora del talento humano. - Tiempos pautados 		
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Amabilidad. - Confianza. - Atención personalizada. - Conformidad con el servicio. - Fidelidad al servicio 		

Anexo. Instrumento de recolección de datos

Cuestionario sobre la gestión del talento humano de una municipalidad de Perú

El objetivo de este cuestionario es recoger datos sobre la gestión del talento humano. Como tal, se espera que sean totalmente imparciales, directos y sinceros en sus respuestas. Dado que los resultados de este estudio de investigación científica mejorarán la administración de una institución pública en cuanto al cumplimiento de las normas de selección y contratación de trabajadores, le agradecemos de antemano su valiosa participación y colaboración.

INSTRUCCIONES:

Hay 15 preguntas en la encuesta. Cada pregunta tiene cinco posibles respuestas. Preste mucha atención mientras lee los elementos y las opciones de respuesta que siguen. Marque solo una respuesta con una equis (x) en la tabla que crea que se acerca más a su realidad, es decir, con qué frecuencia ocurren estas situaciones en su ubicación.

- Si no ocurre jamás, marca la alternativa **NUNCA**
- Si ocurre rara vez, marca la alternativa **CASI NUNCA**
- Si ocurre pocas veces, marca la alternativa **A VECES**
- Si ocurren muchas veces, marca la alternativa **CASI SIEMPRE**
- Si ocurren continuamente, marca la alternativa **SIEMPRE**

Nº	ÍTEMS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
RECLUTAMIENTO DEL PERSONAL						
1	Se reclutan a los candidatos para nuevos puestos a través de anuncios, bolsas de trabajo, sitios de redes sociales y otros					
2	En los procesos de reclutamiento, se busca contratar a los candidatos					

	más preparados para el puesto					
3	Se realiza reclutamientos internos para cubrir las vacantes con trabajadores existentes dentro de la municipalidad					
4	Se cuenta con un área de recursos humanos especializada que permite la captación de los mejores profesionales					
5	El área de recursos humanos cuenta con estrategias y herramientas que le permiten capacidad de convocatoria					
SELECCIÓN DEL PERSONAL						
6	Se evalúan las cualidades, conocimientos, habilidades o la experiencia para cubrir la vacante solicitada					
7	La necesidad de un puesto laboral se realiza previo un análisis y evaluación del área usuaria					
8	Los comités que evalúan la admisión del personal seleccionan el personal idóneo					
9	Según su criterio las entrevistas que se realizan en la selección del nuevo personal son imparciales					
10	Durante los procesos de selección de los nuevos trabajadores se aplican pruebas psicométricas					
CAPACITACIÓN DE PERSONAL						
11	Considera que con una mayor preparación del personal será más alto el nivel de productividad					

12	Considera que la capacitación del personal contribuye a lograr los objetivos de la institución					
13	La municipalidad ofrece a los trabajadores programas de formación profesional					
14	Los trabajadores reciben capacitación permanente sobre los perfiles del puesto asignado					
15	La capacitación en sus áreas de trabajo permite a los trabajadores mejorar sus habilidades profesionales					

¡Muchas gracias por su colaboración!

Cuestionario sobre la calidad de servicio en una municipalidad de Perú

El objetivo de este cuestionario es recoger datos sobre la calidad de servicio. Como tal, se espera que sean totalmente imparciales, directos y sinceros en sus respuestas. Dado que los resultados de este estudio de investigación científica mejorarán la administración de una institución pública en cuanto al cumplimiento de las normas de atención y orientación al usuario, le agradecemos de antemano su valiosa participación y colaboración.

INSTRUCCIONES:

Hay 20 preguntas en la encuesta. Cada pregunta tiene cinco posibles respuestas. Preste mucha atención mientras lee los elementos y las opciones de respuesta que siguen. Marque solo una respuesta con una equis (x) en la tabla que crea que se acerca más a su realidad, es decir, con qué frecuencia ocurren estas situaciones en su ubicación.

- Si no ocurre jamás, marca la alternativa **NUNCA**
- Si ocurre rara vez, marca la alternativa **CASI NUNCA**
- Si ocurre pocas veces, marca la alternativa **A VECES**
- Si ocurren muchas veces, marca la alternativa **CASI SIEMPRE**
- Si ocurren continuamente, marca la alternativa **SIEMPRE**

Nº	ÍTEMS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
FIABILIDAD						
1	Se esfuerza por mantener los expedientes y registros sin errores					
2	Considera que las estrategias que se utilizan en la institución para mejorar la atención al usuario son eficientes					
3	Considera que en la institución se cuenta con un personal idóneo para brindar una buena atención a los usuarios					

4	Entre las políticas de la institución está el brindar una buena atención a los usuarios					
5	Cómo servidor público usted está siempre dispuesto a colaborar con los usuarios					
EMPATÍA						
6	Cuando presta sus servicios a los usuarios les da seguimiento a los requerimientos complejos hasta conseguir la satisfacción del usuario					
7	Entre las políticas de la institución está en brindarle una buena atención respetando los derechos de los usuarios					
8	Se realizan constantes capacitaciones del personal para brindar una mejor atención a los usuarios					
9	Se respeta el tiempo del usuario brindándoles una atención rápida					
10	Considera importante ponerse en el lugar del usuario ofreciéndole una buena atención					
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
11	Se preocupa en solucionar los requerimientos plantados por los usuarios					
12	La valoración que mayormente le da el usuario al funcionario es positiva					
13	Existe una evaluación continua del desempeño laboral de los servidores de la entidad					
14	Se da a conocer los resultados de la					

	evaluación al empleado como proceso de mejora del talento humano					
15	Se cumplen con los tiempos pautados para brindar respuestas a los usuarios					
SEGURIDAD						
16	Muestra amabilidad para procesar los requerimientos de los usuarios					
17	El comportamiento de los funcionarios hacia los usuarios les genera confianza					
18	Se siente seguro al momento de brindar una atención personalizada al usuario					
19	Los usuarios se muestran conformes de los servicios que ofrecen en la institución					
20	Los ciudadanos se demuestran dispuestos a colaborar, apoyar y participar de forma activa en los programas comunitarios que organiza la municipalidad					

¡Muchas gracias por su colaboración!

Anexo: Matriz Evaluación por juicio de expertos, formato UCV

Experto 1. Dra. María Carolina Mego Coronel



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

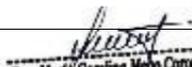
- TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**
Gestión del talento humano y calidad de servicio en una municipalidad de Perú.
- NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**
Cuestionario Gestión del talento humano y calidad de servicio.
- TESISTA:**
María Guadalupe cruz coronel
- DECISIÓN:**
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Trujillo, 20 de junio de 2023

 <p>Dra. María Carolina Mego Coronel DOCENTE INVESTIGADOR LIC. EN ADMINISTRACIÓN RUC: 11874011925 Firma/DNI 27712287 EXPERTO</p>	<p>HUELLA</p> 
--	---



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 **MEGO CORONEL**
Nombres **MARIA CAROLINA**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **27712287**

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 **DOCTOR**
Denominación **DOCTORA EN GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD**
Fecha de Expedición **11/07/18**
Resolución/Acta **0209-2018-UCV**
Diploma **052-039115**
Fecha Matriculación **05/01/2015**
Fecha Egreso **31/07/2017**

Fecha de emisión de la constancia:
16 de Julio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001371085

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



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Motivo: Servidor de Agente automatizado.
Fecha: 16/07/2023 14:23:28-0500

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.

Experto 2. Marlitt Delgado Chávez



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

- 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**
Gestión del talento humano y calidad de servicio en una municipalidad de Perú.
- 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**
Cuestionario Gestión del talento humano y calidad de servicio.
- 3. TESISISTA:**
María Guadalupe cruz coronel
- 4. DECISIÓN:**
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Trujillo, 08 de julio de 2023

 C.P.C. Marlitt Delgado Chavez CONTADOR PÚBLICO Firma/DNI 43961818 EXPERTO	<p>HUELLA</p> 
---	--

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección 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	DELGADO CHAVEZ
Nombres	MARLITT
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	43961818

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 GESTIÓN PÚBLICA
Fecha de Expedición	07/12/17
Resolución/Acta	0366-2017-UCV
Diploma	052-021192
Fecha Matricula	08/11/2014
Fecha Egreso	03/04/2016

Fecha de emisión de la constancia:
22 de Julio de 2023



CODIGO VIRTUAL 0001378597

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO

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



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 22/07/2023 16:50:48-0500

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.

Experto 3. Helmer Díaz Alarcón



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

- TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**
Gestión del talento humano y calidad de servicio en una municipalidad de Perú.
- NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**
Cuestionario Gestión del talento humano y calidad de servicio.
- TESISTA:**
María Guadalupe cruz coronel
- DECISIÓN:**
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Trujillo, 10 de julio de 2023

 <p>C.P.C. Helmer Díaz Alarcón C. P. C. César Vallejo Matrícula N° 02-6391 Firma/DNI 27811181 EXPERTO</p>	
---	---



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 **DIAZ ALARCON**
Nombres **HELMER**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **27711181**

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 GESTION PUBLICA**
Fecha de Expedición **03/12/2014**
Resolución/Acta **1168-2014-UCV**
Diploma **A1863625**
Fecha Matrícula **Sin información (*****)**
Fecha Egreso **Sin información (*****)**

Fecha de emisión de la constancia:
22 de Julio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001379001

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



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 22/07/2023 17:03:03-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectores 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.

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

Variable 1. Gestión del talento humano

Estadísticas de total de elemento					
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM1	44,92	87,406	,231	,388	,868
ITEM2	44,56	79,488	,668	,633	,847
ITEM3	44,70	86,053	,297	,353	,865
ITEM4	44,33	74,510	,734	,758	,841
ITEM5	44,48	78,317	,642	,734	,848
ITEM6	44,47	76,570	,773	,762	,841
ITEM7	44,33	77,367	,769	,744	,842
ITEM8	44,34	81,404	,606	,637	,851
ITEM9	44,64	84,932	,390	,411	,861
ITEM10	45,09	80,563	,567	,530	,852
ITEM11	43,42	84,787	,386	,528	,861
ITEM12	43,25	86,000	,379	,574	,861
ITEM13	45,19	80,028	,512	,553	,855
ITEM14	45,19	84,409	,401	,479	,860
ITEM15	43,83	86,875	,228	,347	,870

Variable 2. Calidad de servicio

Estadísticas de total de elemento					
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM1	70,95	157,401	,479	,687	,924
ITEM2	71,62	152,014	,722	,751	,919
ITEM3	71,57	155,507	,618	,674	,921
ITEM4	70,98	157,080	,451	,634	,925
ITEM5	70,49	160,286	,457	,669	,924
ITEM6	70,98	153,951	,630	,753	,921
ITEM7	70,68	156,736	,571	,671	,922
ITEM8	72,25	154,902	,542	,768	,923
ITEM9	71,30	152,150	,709	,694	,919
ITEM10	70,75	153,676	,630	,736	,921
ITEM11	70,90	153,378	,665	,746	,920
ITEM12	71,33	149,000	,751	,702	,918
ITEM13	72,00	151,516	,598	,788	,922
ITEM14	72,17	155,082	,480	,721	,925
ITEM15	71,60	149,243	,691	,711	,919
ITEM16	70,98	151,629	,671	,698	,920
ITEM17	71,19	158,963	,545	,617	,923
ITEM18	70,71	160,530	,471	,586	,924
ITEM19	71,49	156,351	,635	,708	,921
ITEM20	71,62	154,014	,614	,601	,921

Anexo. Prueba de normalidad de datos

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión del talento humano	,383	63	,000	,707	63	,000
Calidad de servicio	,344	63	,000	,715	63	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Anexo. Base de datos

VARIABLE 1: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO															VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO																					
No	RECLUTAMIENTO DEL PERSONAL					SELECCIÓN DEL PERSONAL					CAPACITACION DEL PERSONAL					FIABILIDAD					EMPATIA					CAPACIDAD DE RESPUESTA					SEGURIDAD					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	
1	1	3	4	5	4	3	3	4	3	2	5	5	3	2	5	4	4	3	5	5	5	5	3	4	5	5	5	3	2	4	5	4	5	4	3	
2	3	2	1	2	2	3	2	2	2	2	5	5	1	1	5	5	3	3	3	5	5	5	1	4	5	5	3	1	1	2	5	3	5	5	3	
3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	2	4	4	1	3	4	5	4	4	4	5	5	5	3	5	3	3	3	1	1	3	3	5	4	3	2	
4	3	3	4	5	4	3	4	3	2	2	3	5	3	2	3	4	3	4	5	5	3	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
5	3	3	4	2	3	3	4	3	2	2	5	4	2	2	3	4	3	2	5	4	2	5	3	3	5	3	2	2	2	2	3	3	4	3	1	
6	2	2	3	2	2	2	2	3	3	1	1	4	2	2	3	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	
7	3	5	3	4	2	4	4	5	5	3	4	5	2	2	3	5	4	5	5	5	4	5	3	4	5	5	4	3	3	4	5	4	5	4	4	
8	2	5	3	5	3	5	4	5	5	3	5	5	2	3	4	5	3	4	5	5	4	5	3	4	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	5	
9	5	4	3	3	3	4	4	5	4	3	5	5	3	3	4	5	4	4	5	5	4	5	3	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	
10	3	2	5	1	1	2	3	3	3	5	5	5	1	1	5	5	5	3	3	5	5	5	1	5	5	5	3	2	2	5	5	4	5	3	4	
11	3	3	4	2	2	3	3	3	3	2	4	4	2	2	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	2	3	2	3	5	4	4	4	4	
12	3	3	4	5	4	3	4	3	2	2	3	5	3	2	3	4	3	4	5	5	3	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
13	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	
14	2	3	4	4	3	3	3	4	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	
15	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	5	2	2	2	2	5	5	5	2	2	5	5	2	2	2	1	2	2	5	5	5	
16	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	3	3	2	2	2	3	3	3	
17	3	4	2	5	5	5	5	3	2	3	5	5	3	3	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	
18	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	4	4	1	2	1	4	2	2	5	5	5	3	1	3	5	5	2	2	2	1	2	3	5	3	2	
19	3	4	2	5	5	5	5	4	2	3	5	5	3	3	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	
20	1	4	3	2	2	4	4	4	4	3	5	5	2	1	4	2	3	3	4	5	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	5	4	5	5	5	

21	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	4	4	2	2	4	5	3	3	5	5	5	5	2	4	5	4	3	2		3	5	4	4	3	2		
22	3	1	1	2	3	1	1	1	2	2	3	3	2	2	1	3	3	3	4	5	5	5	1	4	4	3	2	1	2	2	3	3	3	4	1		
23	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	5	5	1	1	5	4	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3		
24	1	2	2	5	4	3	3	4	3	1	4	5	3	2	4	3	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3		
25	1	5	5	5	1	5	5	5	5	1	5	5	1	1	1	5	1	1	5	5	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1	
26	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
27	3	3	4	2	3	3	3	3	3	2	5	5	2	1	5	4	4	3	4	5	5	4	1	3	4	4	4	3	3	4	5	4	5	3	3		
28	3	4	3	4	4	3	4	3	4	2	5	4	2	2	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	2	2	3	3	4	3	4	4		
29	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	4	5	3	3	4	3	4	3	5	5	5	5	3	3	5	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	
30	2	3	3	3	3	2	4	3	5	4	5	5	1	4	5	5	4	5	4	4	4	5	2	3	4	3	4	2	1	3	3	3	4	2	4		
31	5	3	3	2	2	3	3	3	3	3	1	3	1	1	5	5	3	5	3	5	5	4	1	5	5	5	3	1	1	5	5	5	5	3	3		
32	3	1	4	3	2	3	1	3	3	3	5	5	1	1	2	3	3	3	2	2	5	4	2	4	5	5	4	3	2	2	5	4	3	3	3		
33	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	2	2	2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	
34	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	4	5	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
35	1	2	2	3	3	4	3	2	2	1	5	5	5	3	3	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	
36	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	5	5	2	2	4	5	4	4	5	4	4	5	3	3	3	3	5	2	3	3	3	3	3	5	3	3	
38	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	5	3	3	4	4	4	3	4	5	5	5	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
39	3	3	2	2	3	4	3	3	3	1	5	5	1	1	5	3	3	3	5	5	4	5	3	3	5	5	5	3	1	3	5	3	5	3	3	3	
40	1	4	3	3	3	3	4	3	3	1	5	5	2	3	5	5	4	3	3	5	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	
41	3	3	3	4	4	5	5	4	4	3	5	5	3	3	3	4	2	4	5	5	4	5	3	3	5	5	2	2	2	2	3	3	3	3	3		
42	2	4	3	4	3	5	5	5	2	2	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
43	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	5	5	1	3	5	5	3	3	2	5	4	4	2	3	5	5	2	2	2	2	4	4	5	3	3	3	
44	5	3	1	1	2	2	3	5	3	1	3	3	1	1	4	5	3	3	5	5	5	5	1	5	5	5	5	1	3	5	3	5	3	3	3	3	
45	3	5	4	5	2	3	3	4	5	4	3	4	5	2	2	3	4	3	5	4	3	4	3	3	3	4	2	4	2	4	2	3	5	4	3	3	
46	1	1	2	2	3	1	2	3	3	2	3	4	1	2	5	5	4	4	5	5	4	5	3	4	5	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	
47	4	5	2	4	5	3	3	2	4	5	4	5	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	3	3	
48	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	3	3	2	3	3	5	3	3	4	5	4	5	1	4	5	5	5	2	1	5	5	4	5	4	4	4	

49	4	4	3	3	4	3	4	3	2	2	5	5	2	2	4	4	3	2	5	4	3	5	2	3	5	4	3	2	1	2	4	4	4	3	2	
50	3	2	1	3	3	2	4	3	4	2	4	2	4	2	4	3	1	4	2	5	2	3	2	5	2	5	3	1	4	2	5	2	5	2	4	
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
52	1	4	5	5	5	5	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
53	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	3	5	4	5	4	4	
54	3	3	4	5	5	3	4	3	3	3	5	5	1	3	5	5	3	4	5	5	4	5	3	4	5	5	5	3	3	5	5	4	5	4	3	
55	2	3	3	1	1	1	2	2	1	1	5	5	1	2	3	4	3	3	1	4	4	4	2	3	3	3	3	2	1	1	4	4	4	3	1	
56	2	3	4	5	3	3	3	3	3	4	4	5	3	5	3	3	2	4	3	5	4	4	2	3	5	4	4	3	2	4	5	4	4	4	4	
57	5	5	3	5	5	5	5	4	4	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
58	3	2	4	3	2	3	2	3	2	3	5	5	1	1	5	5	4	5	4	5	4	5	3	3	4	4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	
59	2	2	3	4	4	2	3	2	3	1	5	5	1	2	5	5	2	2	5	5	3	4	1	2	5	4	4	4	1	2	5	5	5	2	4	
60	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
61	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	3	2	2	2	2	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
62	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	
63	5	3	1	5	5	5	5	4	3	5	5	4	5	5	5	3	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	
64	3	4	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	2	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	3	5	4	5	4	4	