



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Gestión del talento humano y su relación con la calidad del
servicio en la Municipalidad Distrital de Layo – Canas – Cusco,
2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Cruz Herrada, Freddy Marcelo (ORCID: 0000-0002-7981-5389)

ASESOR:

Mg. Mansilla Antonio, Wilfredo Armando (ORCID: 0000-0002-5871-3471)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistemas de Gestión del Talento Humano

LIMA — PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mi esposa Flor, a mi hijo André y a mi pequeña Valeria por ser ellos el motor y motivo en mi vida, que me impulsaron a seguir un objetivo más.

Agradecimiento

Agradezco a mi familia por el apoyo y sacrificio, en las horas de estudio, dedicación y entrega que permitieron mis estudios y poder culminar.

Agradezco a mis docentes y asesor de tesis por el entendimiento y constante apoyo durante el proceso de mi formación.

Contenido

Carátula	I
Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Índice de contenidos	IV
Índice de tablas	V
Índice de gráficos y figuras	VI
Resumen	VII
Abstract	VIII
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	23
3.1 Tipo y diseño de investigación	23
3.2 Variables y operacionalización	25
3.3 Población, muestra y muestreo	27
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	29
3.5 Procedimientos	34
3.6 Método de análisis de datos	34
3.7 Aspectos éticos	35
IV. RESULTADOS	36
V. DISCUSIÓN	42
VI. CONCLUSIONES	49
VII. RECOMENDACIONES	50
REFERENCIAS	51
ANEXOS	57

Índice de tablas

Tabla 1 Funcionarios de la Municipalidad Distrital de Layo año 2021	27
Tabla 2 Valores del coeficiente de Alfa de Cronbach	33
Tabla 3 Confiabilidad de Alfa de Cronbach	33
Tabla 4 Resultado de coeficiente de Alfa de Cronbach	34
Tabla 5 Análisis de correlación de las variables, gestión del talento humano y calidad de servicio	36
Tabla 6 Análisis de correlación de gestión del talento humano y la capacidad de respuesta sobre la calidad de servicio	37
Tabla 7 Análisis de correlación de gestión del talento humano y el entorno sobre la calidad de servicio	39
Tabla 8 Análisis de correlacion de gestion del talento humano y la empatia sobre la calidad de servicio	40
Tabla 9 Matriz de consistencia	57
Tabla 10 Matriz de Operacionalización	60
Tabla 11 Prueba normalidad a la variable gestión del talento humano	71
Tabla 12 Prueba normalidad a la variable calidad del servicio	71
Tabla 13 Distribución de niveles de gestión del talento humano	72
Tabla 14 Distribución de niveles de calidad del servicio	73
Tabla 15 Niveles de correlación dependiendo el coeficiente Rho	74
Tabla 16 Calculo del tamaño de la muestra	75

Índice de gráficos y figuras

Figura 1 Distribución de niveles de gestión del talento humano	73
Figura 2 Distribución de los niveles de calidad del servicio	74

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio, en la Municipalidad Distrital de Layo – Canas – Cusco, 2021. La metodología aplicada en la investigación fue de tipo aplicada con un enfoque mixto y en cuanto al diseño fue no experimental, con un corte transversal - descriptivo – correlacional, ya que para la recolección de datos se hizo en un tiempo determinado.

En cuanto a la población de la presente investigación fueron todos los servidores públicos que laboran en la Municipalidad Distrital de Layo y el muestreo fue de manera probabilística aleatoria simple, dando a todos los servidores públicos la oportunidad de ser elegidos. Se empleó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario con escala Likert, el cual se aplicó a 55 funcionarios para posteriormente procesar la información obtenida con el programa Excel y SPSS STATISTICS 21. Como resultado final se concluyó que la gestión del talento humano y calidad de servicio, mantienen una relación directa ($r= 0.753$) y significativa positiva alta ($p\text{-valor}=0.000 < 0.01$) en la municipalidad distrital de Layo, 2021 aprobándose la hipótesis planteada y esta relación resultó con un nivel muy alto.

Palabras clave: Gestión, talento humano, calidad, servicio.

Abstract

The main objective of the present research work was to determine the relationship that exists between the management of human talent and the quality of the service, in the District Municipality of Layo - Canas - Cusco, 2021. The methodology applied in the research was applied with a mixed approach and as for the design it was non-experimental, with a cross-sectional - descriptive - correlational section, since the data collection was done in a certain time.

Regarding the population of the present investigation, they were all public servants who work in the Layo District Municipality and the sampling was in a simple random probability manner, giving all public servants the opportunity to be elected. The survey was used as a technique and the Likert scale questionnaire as an instrument, which was applied to 55 officials to later process the information obtained with the Excel program and SPSS STATISTICS 21. As a final result, it was concluded that the management of human talent and quality of service, maintain a direct relationship ($r = 0.753$) and a significant positive high ($p\text{-value} = 0.000 < 0.01$) in the district municipality of Layo, 2021 approving the proposed hypothesis and this relationship resulted with a very high level.

Keywords: Management, human talent, quality, service.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad el mundo de las instituciones del sector público está experimentando cambios muy rápidos en cuanto a la gestión del talento humano buscando obtener una superioridad competitiva, para poder lograr diferenciarse de las demás, por lo cual al referirnos a la gestión del talento humano podemos decir que esta se está transformando en una parte integral para el logro y éxito en estas instituciones.

El talento humano se entiende como el grupo de saberes y aceres de las personas y como también de los grupos de trabajo dentro de una institución u organización, pero además se incorpora sus habilidades, actitudes, creencias, valores, aptitudes, expectativas y motivaciones en relación al sistema individuo – institución, sociedad y trabajo (Balza, 2010). Por tal motivo las instituciones del sector público con la intención y propósito de ejecutar todos los objetivos trazados y lograr una gestión perfecta, están impulsando la mejora y consolidación del talento humano mediante la capacitación para posteriormente impulsar un enfoque de compromiso de servicio a la ciudadanía, con la ayuda de la tecnología con el fin de poder posibilitar el desarrollo organizacional de modo perfecto y eficiente. (Astudillo Ordóñez N. E. 2016).

Según se indica en la Ley Orgánica de Municipalidades (2003, art. 4) Una Municipalidad, es una institución pública, representativa de su población, impulsando la oferta integral de los servicios públicos locales y como también el desarrollo inclusivo, armónico y sostenible de su jurisdicción.

Entonces, el reflexionar sobre algunos aspectos para que las municipalidades logren calificaciones altas en la población es saludable desde quienes dirigen hasta el último personal que labora y uno de estos aspectos es analizar la calidad de servicios brindadas al ciudadano ya que este produce un efecto social de bienestar y confiabilidad en estas instituciones públicas. Por tal motivo la satisfacción o éxito de una municipalidad en particular depende básicamente de las necesidades de los usuarios o ciudadanos quienes

concurrir a esta. En consecuencia, es de mucha importancia una correcta capacitación del recurso humano, enmarcado en la gestión del talento humano relacionado a sus funciones, sobre todo abordando un análisis sobre el talento humano como un elemento importante para esta tan esperada calidad de servicio por muchos ciudadanos.

En este contexto, la Municipalidad Distrital de Layo, de la provincia de Canas, región Cusco, que se encuentra localizada en la plaza de armas del Radio urbano del distrito, se puede indicar que la atención o servicio que brinda es a la ciudadanía a la que representan y con mayor frecuencia a las personas de las comunidades del interior del distrito, por lo cual, la calidad de servicios brindados al ciudadano debe reflejar el reconocimiento por el esfuerzo que ellos realizan para llegar hasta la ubicación de la municipalidad.

En la Municipalidad distrital de Layo se tiene un ambiente de trabajo desfavorable en algunas áreas por varias razones como pueden ser: contratación de funcionarios incompetentes para desempeñar los puestos asignados, poca o nula capacitación y reconocimiento, que esto afecta de manera significativa en el servicio que se ofrece al ciudadano que concurre a dicha institución, por otro lado también influye de manera negativa en el rendimiento y en el cumplimiento de las metas u objetivos que estas son brindadas por el gobierno nacional conllevando a originar que los incentivos a forma de motivación que ofrece el gobierno por la culminación de cada uno de los objetivos o metas no arribe a la municipalidad y por lo cual esto conlleva que no se podrá construir o invertir en nuevos proyectos que generen un impacto positivo al beneficiar el perfeccionamiento de la calidad y estilo de vida de cada uno de las personas que radican en el distrito de Layo.

En consecuencia, la gestión del talento humano, como en muchas regiones de nuestro país y países de América latina, están en declive, ocurriendo en algunos casos a desarrollar labores ineficaces e ineficientes por la falta o nula estrategia para orientar el accionar de los colaboradores con el objetivo de la búsqueda de la calidad en la actividad de la institución; además la insuficiente e inadecuada infraestructura, estas situaciones impiden que se generen

condiciones para poder lograr la satisfacción de los ciudadanos y gracias a esto lograr mejorar la imagen institucional, así como también lograr la formación de condiciones para fomentar la participación de la ciudadanía. (Chang, 2014, p.84). Por ello amerita que en la Municipalidad Distrital de Layo la gestión del talento humano sea realizada correctamente para poder ofrecer una prestación o servicio de alta calidad a todos y cada uno de los ciudadanos quienes concurren a la realización de trámites de toda índole que le corresponde resolver a la Municipalidad y así evitar comportamientos inapropiados por parte del funcionario que labora en la Municipalidad distrital de Layo especialmente actos de corrupción, entre otros. Finalmente, debemos distinguir la gestión de Talento Humano y por otro lado la gestión de Recursos Humanos, en donde tenemos que la primera, posee un enfoque más centrado sobre nuestros empleados; se enfoca en una estrategia para seleccionar, capacitar, brindar recompensas, reconocimiento y sobre todo conservar a los empleados más destacados quienes prestan un servicio de calidad correcto, por otro lado los Recursos Humanos está orientado en seleccionar o contratar al personal capaz de responsabilizarse de un rol o puesto de trabajo y este sea capaz de cumplir con los objetivos de dicho puesto de trabajo.

Es así que este trabajo de investigación busco determinar la relación que existe entre las dos variables estudiadas, que son la gestión del talento humano y la calidad del servicio ofrecida al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Layo, a fin de poder tomar decisiones correctas para poder lograr el esperado servicio de calidad al ciudadano.

Por las razones expuestas el enunciado del problema es el siguiente: ¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio, en la Municipalidad Distrital de Layo – Canas – Cusco, 2021?

La investigación tiene dos justificaciones, 1) justificación teórica es muy importante, ya que la gestión del talento humano es un recurso esencial que requiere cada institución del Estado peruano, y que gracias a ello permitirá poner en práctica el desarrollo de servicios de calidad para sus ciudadanos, que se sustenta mediante el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, en donde se

reconoce la Política Nacional de Modernización Pública, por la cual se concreta que el estado debe tener una orientación al ciudadano, ser eficaz, integrador, unitario y abierto (transparente y responsable). Por lo cual, lleva a concluir que el estado debe brindar con urgencia servicios de calidad en toda su gama de instituciones. Así mismo, no es exento de esta política la municipalidad distrital. Por lo que esta investigación representa una gran contribución significativa para la adquisición de los enfoques y objetivos del régimen de modernización y por lo tanto, pueda aportar de esta manera una herramienta para maximizar los estándares o el nivel de la calidad de servicio para los ciudadanos en un municipio distrital, y 2) justificación académica se justifica que el estudio brinda información sobre algunas instituciones públicas que no ha sido evaluados de manera exhaustiva, por lo que los datos recolectados serán una herramienta académica importante, así como también se constituye en una herramienta para estudios posteriores relacionados al tema planteado.

El objetivo principal de la presente investigación fue determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio, en la Municipalidad Distrital de Layo – Canas – Cusco, 2021.

Asimismo, los objetivos específicos son 1) Determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la capacidad de respuesta sobre la calidad de servicio, en la Municipalidad Distrital de Layo – Canas – Cusco, 2021, 2) Determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y el entorno sobre la calidad de servicio, en la Municipalidad Distrital de Layo – Canas – Cusco, 2021.; 3) Determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la empatía sobre la calidad de servicio, en la Municipalidad Distrital de Layo – Canas – Cusco, 2021.

Todo esto nos lleva formular nuestra hipótesis de la siguiente manera: Existe una relación directa y significativa entre gestión de talento humano y la calidad del servicio, en la Municipalidad Distrital de Layo – Canas – Cusco, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Para poder lograr enmarcar la presente investigación es de vital consideración revisar diferentes estudios previos, para ello se ha revisado otras investigaciones relacionadas a las variables estudiadas y a continuación mostraremos cinco antecedentes internacionales y luego cinco nacionales.

Antecedentes internacionales

Daza, Vilorio y Miranda (2019) en su investigación: Gerencia del talento humano y calidad del servicio educativo en universidades públicas de la Región Caribe de Colombia, señala que para el presente trabajo de investigación se tuvo como propósito primordial analizar y examinar el impacto que genera la gerencia del talento humano en la calidad de los servicios educativos en las universidades públicas que existen en la Región Caribe de Colombia. En donde se tuvo como población a 35 directivos de 7 universidades nacionales que existen en la Región Caribe y por otra parte en cuanto a la metodología empleada en la investigación se logró clasificar como explicativa, utilizando un diseño transversal no experimental. Finalmente, todos los resultados conseguidos muestran que las dos variables estudiadas en dicha investigación tuvieron una correlación positiva, pero de una forma moderada, respecto a las variables estudiadas o investigadas en el presente trabajo son las siguientes: la gerencia del talento humano y la calidad del servicio en las universidades nacionales.

Alvarado (2015) en su artículo que título como: La calidad del servicio en las universidades públicas mexicanas: perspectiva de análisis desde las dimensiones, este artículo en particular tuvo como finalidad estudiar cada una de las dimensiones que existe en la calidad del servicio brindado por el personal administrativo que laboran en las universidades que estos a su vez son objeto de estudio, a partir de la sugerencia de Alvarado (2010). En términos de metodología, este artículo se refirió a un modelo cuantitativo; luego se clasificó como descriptivo y con un diseño de campo. En cuanto a las dimensiones del constructo teórico, se logró detallar algunas posiciones, ahora

bien hablando acerca de la población y el instrumento se logró obtener para el artículo a 367 sujetos como población y que estos estuvieron conformados por diversos integrantes que acuden a las universidades como pueden ser los catedráticos, estudiantes ya sea de licenciatura o de posgrado y finalmente pero no menos importante investigadores, en tanto para la obtención de la información (datos) se utilizó como instrumento un cuestionario, y por medio del método del coeficiente Alfa de Cronbach se logró probar la confiabilidad de dicho instrumento, y por otro lado los resultados que se obtuvieron indican que los trabajadores administrativos tuvieron una atención más cordial, pero solo en pocas áreas académicas de dichas universidades nacionales, sin embargo, existe una situación muy injusta e indiferente en cuanto al trato de unos cuantos funcionarios y esto conlleva a despertar preocupación por parte de algunos usuarios por este hecho que afecta gravemente a los servicios universitario que se prestan como también a la calidad de esta misma. Finalmente se llegó a la conclusión que en algunas áreas académicas el ciudadano – investigador indicó una aceptación alta al recibir los servicios por parte de los trabajadores administrativos.

Marcillo (2014), logró investigar sobre un Modelo de Gestión por competencias para optimizar el rendimiento del talento humano en los gobiernos autónomos descentralizados del Sur de Manabí” en la Universidad Privada Antenor Orrego. El propósito fue identificar la trascendencia de aplicar un sistema de evaluación del desempeño por competencias a la fuerza laboral con la única finalidad de mejorar la efectividad y eficacia de los trabajadores del gobierno autónomo descentralizado del sur de Manabí. Los logros obtenidos incluyeron una agrupación de constructos teóricos que estos a su vez fueron obtenidos a partir de la recolección de los datos dados por la fuerza laboral sobre los comportamientos y eventos que conforman su realidad diaria. Esta tesis doctoral logró llegar a la conclusión, que la variable estudiada gestión del talento humano en las instituciones nacionales del Ecuador, está muy arraigada a los conceptos de las personas que allí laboran, a la filosofía de gestión implantadas, a las tecnologías utilizadas y el entorno organizacional, todas estas mismas cosas que afectan a una organización se vinculan entre sí para

crear comportamientos e ideas que corresponden a la vida laboral de la organización.

Orgambídez y Ramos (2015) realizaron una investigación titulada: Antecedentes Organizacionales de la Calidad de Servicio: un Modelo de Relaciones Estructurales, en donde los autores mostraron que se expusieron diversos modelos de calidad y gestión, y no solo se incluyen la percepción del cliente sino también la percepción de los directivos y empleados implicados. No se puede comprender la calidad del servicio sin antes tener una consideración del papel trascendental que son realizados por estos últimos. Por tal motivo, las empresas o instituciones deben gestionar adecuadamente sus recursos humanos para asegurar un excelente servicio. Para desarrollar y comprender la calidad del servicio es fundamental comprender la forma en que la fuerza laboral implicada reacciona frente a dos aspectos importantes, uno de estos son las prácticas organizacionales (p.ej., empowerment organizacional) y el otro aspecto es el entorno organizacional. El propósito u objetivo de este estudio fue examinar que relación existe entre el empowerment organizacional o practicas organizacionales, el entorno organizacional de calidad y por último la calidad del servicio funcional. Y como también conocer que efecto mediador produce el entorno organizacional de calidad en el vínculo entre la calidad de servicio y las practicas organizacionales. Por lo cual se probó este modelo y para ello se tuvieron que recopilar los datos brindados por 428 trabajadores de los hoteles de Andalucía. El procedimiento utilizado fue mediante modelos de ecuaciones estructurales con la colaboración fundamental del programa STATA, que esto permitió realizar el test de mediación y el ajuste del modelo. y los resultados que se obtuvieron demostraron que tanto la calidad del entorno como también el empowerment organizacional fueron indicadores importantes de la calidad de servicio. Sin embargo, solo la influencia entre la calidad funcional y el control de las decisiones se han medido en el entorno o clima de calidad.

Oleas M., Cujano J. Moya E. y Erazo L. (2015) los autores en su artículo cuyo título es: Gestión del talento humano orientado al alto desempeño de los servidores públicos, en el presente artículo se tuvo como finalidad comprender

la realidad por la que atraviesan los funcionarios públicos frente a un entorno en donde los sistemas de producción se encuentran permanentemente en constante cambio o evolución. Por lo cual la gestión del talento humano es muy importante, y ayuda en un ambiente muy exigente ya que es indispensable producir una modificación mediante la confianza, el ejemplo, con la promesa de dejar ir planes rigurosos y complejos arraigadas en los servidores públicos. El artículo tuvo como finalidad primordial determinar la naturaleza de la gestión del talento humano netamente en el sector público y sobre todo conocer por qué limitan u obstaculizan la tan preciada capacidad de acción en la gestión de talento humano de las instituciones nacionales de la República del Ecuador, mientras tanto la metodología empleada en el presente estudio, investigación fue la siguiente: análisis y síntesis, transversal y longitudinal, inductivo - deductivo, todo esto permitió edificar practicas colectivas aceptables en la gestión del Talento Humano. Finalmente a la conclusión de que llego en el presente artículo fue que la gestión del talento humano necesita un cambio netamente cultural, y que gracias a ello le permita identificar estrategias centradas en los individuos, con el único objetivo de facilitar el incremento de sus talentos y habilidades que posee cada uno, esto representa un cambio en los modelos mentales, operativos y estratégicos.

Antecedentes nacionales

Briceño (2016) realizo una tesis titulada: *Gestión municipal y calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Chugay, año 2016*, “la finalidad de la presente tesis fue sustentar cómo y en qué medida afecta la Gestión Municipal a la Calidad de los servicios Públicos brindados por la Municipalidad Distrital de Chugay” (p. 19), teniendo en cuenta que en términos de metodología esta investigación se refirió a una investigación explicativa, y en cuestión del diseño fue no experimental, por otro lado para la población se consideró a todos los funcionarios del sector público que laboran en la Municipalidad Distrital de Chugay como también se consideró a la junta directiva de las Juntas Vecinales y en cuestión de la muestra se logró extraer una muestra representativa de estas dos poblaciones antes mencionadas (p. 21). Como resultado de toda la investigación realizada, se logró extraer los siguientes resultados: se demostró fehacientemente que probaron la hipótesis

en donde se tiene que la gestión municipal tiene una relación inmediata y limitada en la magnitud de los servicios prestados que se da en la municipalidad y por otro lado se pudo concluir que la dirección municipal alcanzo una calificación media ya que se halló que una de sus debilidades es el área de los recursos humanos y esto conlleva a que es muy necesario capacitar a sus funcionarios de una correcta y mejor manera para lograr una mejor eficiencia en la institución pública.

Ropa E. (2019) *Gestión administrativa en la mejora de servicio al ciudadano de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte – 2018*. En cuanto al objetivo principal, fue determinar qué influencia existe en cuanto a que si la Gestión Administrativa mejora los servicios de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte que brinda a sus ciudadanos en el año 2018. Para llegar a obtener los resultados y conclusiones, primero la presente investigación en cuanto a la metodología utilizo un tipo de investigación que esta fue básica, esto con una orientación netamente cuantitativo, por otro lado en cuanto al diseño fue no experimental, transversal; segundo refiriéndonos a la población y muestra que fueron utilizadas para la obtención de los datos se empleó a 175 colaboradores desde abogados a ciudadanos cuyos procesos judiciales se llevaron a cabo en dicha sede judicial; la encuesta fue utilizada como método de recolección de datos, y gracias a ello se logró obtener que: la variable Gestión Administrativa impacta significativamente en el mejoramiento de los servicios brindados a los usuarios , ya sean estos ciudadanos o abogados por la Corte Superior de Justicia de Lima Norte. Para terminar, una recomendación de parte del autor que nos hace llegar es que en los próximos años en el sector justicia queda un gran trabajo por desarrollar para lograr esta ansiada política pública ya que en los resultados conseguidos se puede apreciar que la gestión administrativa fue calificada como regular en esta sede por lo cual no hubo un progreso destacado en la capacidad de los servicios ofrecidas a la población.

Lavado, A (2019) *Gestión del talento humano, gestión por procesos y la calidad del servicio en la UGEL 06 – 2018*. En esta investigación cuyo título se mencionó líneas arriba tuvo como finalidad principal determinar como la gestión del talento humano como también la gestión por procesos afecta en la calidad

del servicio brindado por la UGEL 06. En cuanto a la metodología empleada se logró desarrollar una investigación con un enfoque principalmente cuantitativa, donde para la obtención de la información la herramienta utilizada fue el cuestionario, usando la técnica de la encuesta en donde se introdujeron preguntas tipo Likert, por otro lado, tanto la población y como la muestra estuvo constituida por 213 trabajadores de la UGEL 06. Para iniciar la recolección de la información, antes se tuvo que realizar la validación de los instrumentos con el único objetivo de demostrar validez y fiabilidad de dicho instrumento como también para optimizar la investigación, primero por medio de la calificación de expertos y seguidamente mediante el estadístico Alfa de Cronbach, finalmente se obtuvo que las variables que fueron estudiadas en la investigación que en este caso son tres tuvieron como resultado una altamente confiabilidad y a continuación se indicara los valores que obtuvieron (0,937), (0,950) y (0,923) respectivamente. Para concluir el proyecto se indicaron los siguientes resultados: el personal que labora en la UGEL 06 es consciente que existe un alto nivel de gestión del talento humano y esto se representa en el porcentaje obtenido que es de 55.4% y seguidamente en cuanto a la calidad de servicio con un porcentaje de 61.5%, por otro lado, el personal indico que existe un nivel medio de la gestión por procesos con un porcentaje de 53.1 %. Para realizar el contraste de la hipótesis planteada se utilizó la ayuda de la prueba estadística de regresión logística, y el resultado que se obtuvo indica que la variable dependiente en este caso que es la calidad de servicio fue justificada con un 33.6% por las variables independientes que en este caso son la gestión por procesos y la gestión del talento humano. En ese sentido el autor indica que se rechazó la hipótesis nula y todo esto se concluyó conforme al pseudo cuadrado Nagelkerke.

Urquia R. (2017) *Gestión del talento humano y calidad del servicio en el Centro de Salud Villa Victoria Porvenir - Surquillo, 2016*. En la investigación cuyo título se mencionó anteriormente tuvo como finalidad primordial determinar qué influencia puede existir entre las variables investigadas que en este caso son: gestión del talento humano, y teniendo por la otra parte a la calidad de los servicios, y así a la vez lograr comprender el comportamiento de dichas variables mencionadas anteriormente que estas a su vez están

relacionadas con el perfeccionamiento de la calidad del servicio brindados a todos los ciudadanos pertenecientes al Aseguramiento Universal en Salud (AUS). En términos de la metodología empleada en este proyecto se refirió a un enfoque cuantitativo y en cuanto al diseño fue: descriptivo no experimental y correlacional, teniendo un corte transversal. En cuanto a la población muestra y muestreo se puede decir primeramente que el muestreo fue realizado con probabilidad aleatoria simple y seguidamente que tanto la población como la muestra se obtuvo a 149 ciudadanos (pacientes) de los consultorios externos de dicho puesto de salud; como instrumento para la recolección de los datos se utilizó, un cuestionario SERVQUAL, pero esta sufrió modificaciones y posteriormente validada para los centros de salud, dicho instrumento se utilizó para investigar la calidad del servicio y estaba compuesto de dos dimensiones, por otro lado para lograr evaluar la variable independiente se utilizó un cuestionario según la escala de Likert, la cual estaba compuesta de 3 dimensiones. Para concluir la presente investigación el autor llegó a la conclusión de que existía un vínculo directo e importante entre las dos variables estudiadas con un coeficiente de Spearrman ($r = 0,978$) y el ($p=0,000<0,01$).

Osorio Y, Zaravia F (2017) *Gestión del talento humano y la calidad de servicio en la gerencia de planeamiento, presupuesto y acondicionamiento territorial - Gobierno Regional de Huancavelica – 2016*. Según señalan los autores la finalidad principal para llevar a cabo esta investigación fue encontrar que relación puede existir o no entre las variables investigadas, que para el caso del presente trabajo son: la gestión del talento humano y en su otra parte la calidad de servicio en el personal. En cuanto al lugar en donde se aplicó la presente investigación fue en la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial de Huancavelica, por lo cual primero fue indispensable explicar el estado actual de la gerencia antes ya mencionada. Por otro lado, en términos de la metodología empleada para el presente trabajo se podría indicar que fue de tipo básico, mientras tanto el tipo y diseño podríamos indicar que consta de un nivel de investigación correlacional y por su lado el diseño fue no experimental - transversal, en cuanto a la población, muestreo y muestra se indicó que estuvo formado por 50 trabajadores de la

gerencia regional ya antes mencionada y en términos del muestreo fue probabilística, ahora bien en cuanto a la técnica e instrumento empleado para la obtención de la información fue la encuesta y el cuestionario respectivamente y esta última utilizando la escala de Likert. El resultado que se obtuvo del presente trabajo fue que las variables estudiadas guardan una relación positiva media ya que se obtuvo el coeficiente de $r=0,549$ por lo cual se llegó a la conclusión de que el personal que labora en la gerencia de planeamiento, presupuesto y acondicionamiento territorial -Huancavelica, logran percibir una mediana de satisfacción entre las variables estudiadas, pero, por otro lado se recomienda que se debe considerar mejorar continuamente la atención al ciudadano ya sea este externo o interno.

Sánchez Z (2019) "*Gestión del talento humano y su influencia en la calidad de servicio en los hoteles tres estrellas de Trujillo*". Según el autor indica que la finalidad principal de la presente tesis estuvo dirigida a hallar cómo la gestión del talento humano afecta la calidad del servicio prestado, por lo tanto, es indispensable explicar y analizar las herramientas y procedimientos de la gestión del talento en los hoteles del centro histórico con el fin de lograr la calidad del servicio prestado a los clientes, en cuanto a la población, muestreo y muestra se indicó que estuvo formado todos los gerentes, trabajadores y turistas, para lo cual para la muestra se calculó 447 entre los gerentes, trabajadores y turistas y en términos del muestreo fue probabilística, ahora bien en cuanto a la técnica e instrumento empleado para la obtención de la información fue la encuesta y el cuestionario respectivamente y esta última utilizando preguntas cerradas y abiertas. Para finalizar en cuanto a la conclusión que se llegó en la presente investigación indica que la gestión del talento humano que se emplea en los 14 hoteles tres estrellas del centro histórico de Trujillo, se encontró que poseen un personal laboral que se evidencia en todo el tiempo aseado y arreglado, y esto conlleva a que dichos establecimientos logren sobresalir. Por su parte, al hablar de los indicadores menciona que cada uno de ellos tiene excelentes valoraciones, como por ejemplo la capacidad de respuesta, empatía y fiabilidad respectivamente tienen: 94%, 74%, 86% obtenidos de las encuestas y esto se refleja así porque desde la primera visita se ha ofrecido un adecuado servicio con el mínimo de

errores y evitando a toda costa el malestar del turista o cliente, y al mismo tiempo lograron adquirir la fiabilidad y confianza del turista.

Con la finalidad de enmarcar la presente investigación es de vital importancia realizar una síntesis de las bases teóricas y los enfoques conceptuales relacionados al tema y estos se mostrarán a continuación.

En cuanto a la gestión del talento humano el autor Chiavenato (2020), indico que son "cada una de las prácticas y como también las políticas fundamentales que sirven para orientar las características que deben tener los cargos líderes como son los gerenciales y que siempre estos deben estar relacionados con la gente y los recursos, como también considerar a la selección, recompensas, capacitación y por último y no menos importante la evaluación del desempeño". (p. 9)

Por otro lado, tenemos a Eslava (2004 citado en Astudillo, Reinoso y Torres, 2017), que nos indica que la gestión del talento humano: "es conocido como un método de gestión estratégica cuya finalidad es crear el máximo valor para la institución, organización o entidad, mediante una serie de acciones encaminadas a tener siempre el nivel de habilidades, capacidades y sobre todo conocimientos para alcanzar los resultados necesarios para seguir siendo competitivos en la actualidad y también a largo plazo". (p. 12)

Según los autores Koontz y Wehrich (2004), ellos señalan: "que todos los individuos son fundamentales porque en ellos radica el buen funcionamiento de una institución. Los administradores a menudo consideran las personas son el activo más valioso. Sin embargo, a pesar de las inversiones masivas en reclutamiento y capacitación el personal humano o como se podría también decir los talentos humanos rara vez se encuentran en el balance general como una categoría propiamente dicha" (p. 364).

En cambio, para Desseler (2006), "estas son las políticas y prácticas fundamentales para administrar el talento humano particularmente en lo que respecta a la contratación, evaluación, capacitación, compensación y brindar un entorno de confianza y justo para todo el personal de la institución". (p. 35) También indica que "El conocimiento, las habilidades, la investigación, la formación y la experiencia de los responsables de un rol de la institución es más importante que nunca. Una de las razones es el incremento de vacantes de trabajo en el sector." (p.12).

En relación a la finalidad de la gestión del talento humano según Chiavenato (2020) nos menciona que es "desarrollarse, progresar y preservar su constancia así se podrá maximizar el retorno de la inversión de todos sus socios, especialmente de sus empleados." (p. 49) Además. Esta gestión permite que las personas colaboren de forma eficaz para lograr sus objetivos tanto personales y organizacionales (p. 49).

Por otro lado, al hablar de la gestión del talento humano se tiene las siguientes dimensiones: la capacitación, la selección o elección, recompensa y por último la evaluación de desempeño.

Acerca de la dimensión selección según el autor Chiavenato (2020), radica fundamentalmente en: "elegir al o a las personas más adecuados e idóneas para la institución. También nos menciona que existe un proceso de selección y este consta de una serie de pasos con diversas alternativas. Finalmente indica que se tiene que realizar la evaluación de todos los resultados obtenidos de la selección ya que nos sirve principalmente para hallar los costos operativos y el bien que nos ofrecerán" (p. 169). Por lo tanto, la selección es un proceso muy fundamental dentro de la gestión del talento humano ya que si esto se realiza correctamente se podrá obtener muchos beneficios para la institución.

En cuanto a la capacitación desde el punto de vista de Chiavenato (2020) indica que es: un desarrollo metódico para mejorar la conducta o proceder de los individuos para que estos puedan lograr el fin propuesto por la entidad. También indica que tanto la capacitación y como también el desarrollo son procesos de formación, orientados a ajustar la conducta a través de la transferencia de la información, el incremento de actitudes, de habilidades y el aumento de criterios. (p.395).

En ese sentido, la capacitación no solo es un objetivo a corto o mediano plazo, sino que también es un objetivo a largo plazo ya que proporciona a nuestros empleados más conocimientos de los que necesitan en su puesto actual y esto sirve para prepararlos para trabajos o puestos más complejos y competitivos.

La dimensión recompensa según el autor Chiavenato (2020). Señala que es el conjunto del reconocimiento, la retribución y el premio por los trabajos realizados de un individuo en específico. La remuneración viene a ser la recompensa más común que existe. Por lo cual podemos decir que hay tipos de recompensas, entre ellas tenemos las recompensas económicas y como también las no económicas, y a su vez las recompensas económicas se sub clasifican en directas e indirectas, por ejemplo, las directas son el sueldo, bonificaciones y comisiones, mientras que las indirectas se podrían indicar que son los feriados, las vacaciones semanales o anuales, bonificaciones, etc.). (p. 331).

Esto actúa como refuerzo positivo, lo que le permite al personal mejorar su desempeño y sobre todo ser feliz con lo que hace. En tal sentido, la gestión del talento humano incluye brindar salarios, beneficios e incentivos que reflejen la percepción del buen trabajo que está realizando y de esa manera buscar aumentar la motivación que este ya posee.

Por último, en cuanto a la evaluación del desempeño, el autor Chiavenato (2020) señala que esta dimensión nos sirve para lograr comprender la valoración del desempeño que posee una persona en específico, y esta a su

vez está vinculada a cuatro factores como lo son: la actividad que realiza, el propósito y el resultado que lograra, y sobre todo si existe una capacidad de crecimiento; cabe mencionar que la evaluación del desempeño es un procedimiento o sistema utilizado para valorar y estimar, la perfección de las facultades de un individuo, especialmente su contribución al desarrollo de la entidad. (p.132).

Otro aspecto a considerar en cuanto a la gestión del talento humano involucra a las distintas consideraciones o enfoques que existen sobre el tema. Según el autor Cerna (2008, citado en Jara A, 2019), como parte del mismo describe dos perspectivas y momentos resaltantes para el progreso de la gestión de los individuos hasta la fecha, como se describe a continuación.

El primero es la consideración del talento humano que manifiesta lo siguiente: el elemento primordial para lograr cada una de las metas que se traza la entidad lo integran las mujeres y los hombres. Por lo tanto, en el desarrollo de logro de las metas u objetivos de una institución u organización no debe perderse la eminente dignidad de los hombres y mujeres. (Cerna, 2008, citado en Jara A, 2019)

Los autores Calderón, Álvarez y Naranjo (2010), explican que todas las entidades solo pueden crecer y prosperar cuando prestan especial atención a las necesidades humanas.

En este sentido los autores Calderón, Álvarez y Naranjo (2010), señalan que un factor fundamental es el grado de influencia que existe entre un individuo y una institución. El trabajo es una de las actividades humanas trascendentales por lo cual la persona encuentra este escenario en la entidad.

Por último, se tiene en cuenta el enfoque proactivo y según el autor Cerna (2008, citado en Jara A,2019), al anticipar correctamente los retos que enfrenta la entidad, y que gracias a esto la gestión del talento humano demuestra la capacidad de desarrollar estrategias para que los empleados y gerentes puedan afrontar desafíos en todos los niveles.

Un aspecto a considerar de la dirección del talento humano es el modelo de gestión que se está considerando actualmente. Y para tratar de este punto de vista es de vital importancia mencionar al autor Calderón (2008), donde presenta varios modelos como se describe a continuación.

El modelo de liderazgo de personas nos indica que, mediante el aumento de las habilidades con un entorno de formación continua, al capacitar a todos los gerentes, mejorar las prácticas de gestión, desarrollar habilidades comunicativas, mejorar el servicio brindado a los individuos como requisito para realizar el trabajo y por último pero no menos importante impulsando el ánimo y felicidad de los individuos a través de estrategias claras de reconocimiento, se puede lograr que las personas contribuyan de mejor manera a la entidad (Calderón, 2008 p.177).

Por otro lado, se tiene al modelo de gestión del cambio, en donde este se enfoca plenamente en la modificación estructural y como también en el perfeccionamiento de la producción, comenzando con la puesta en marcha de programas para luego añadir procesos que faciliten el perfeccionamiento de todos los procedimientos. Existen 6 aspectos muy importantes los cuales deben estar conformados en la gestión de cambio y estos aspectos son; tecnología, estrategias, personas, política, cultura y por último estructura (Calderón, 2008 p. 176).

Como la gestión del cambio es un modelo de la gestión del talento, se puede asistir a originar una cultura de la calidad, interiorizado prácticas de alto desempeño, mejorando los procesos y brindando facilidades para la innovación y creatividad (Pardo, 2007 p. 177).

Finalmente se tiene el modelo de productividad, que este se basa en tener en cuenta los valores fundamentales de formar y motivar el talento humano, y todo esto nos lleva a que los individuos sean más eficientes, optimizando resultados y disminuyendo costos (Pardo, 2007 p. 177).

Actualmente se están considerando muchos más modelos de la gestión del talento humano, pero las que se describieron líneas arriba son las importantes y significativas para la presente investigación.

Otro punto importante a tomar en consideración es la calidad del servicio en donde, Casermeiro (2009 citado en Hernández C,2019), indica que es como un estado proporción y tiene como finalidad primordial atender, satisfacer las exigencias, necesidades y expectativas de todos los ciudadanos o la comunidad.

Por lo cual la calidad es una medida del grado en que un objeto o experiencia satisface una determinada necesidad. En cuanto a las cosas tangibles se puede comparar para ver qué tan cerca está de sus ideales y estándares, pero en lo que respecta al servicio y la percepción de los diferentes ciudadanos, una calidad alta es cuando se supera todas las expectativas que sienta cada ciudadano de lo que le brindaron. En resumen, podemos indicar que la Calidad es igual a todos los Resultados obtenidos restando las Expectativas de los ciudadanos, ahora al realizar la operación podemos obtener dos valores uno positivo y otro negativo, considerando el primero, un resultado positivo esto nos indica que es porque existe una calidad apreciable. Por el contrario, si el resultado de la resta que se obtuvo sale negativo significa que existirá una insatisfacción inevitable.

Según, Casermeiro (2009 citado en Hernández C,2019) debemos considerar que la calidad del servicio, debe participar en todas las actividades de la entidad, es tan fácil de lograr, porque nosotros la hacemos, tratar con calidad significa mostrar sencillez, agilidad y eficiencia, y por último la colaboración en equipo es la mejor manera de promover la gestión de la calidad.

La ciudadanía califica el servicio que recibe mediante una combinación de los siguientes factores:

- Entorno
- Empatía. Es decir, tomar el punto de vista del usuario.

- Capacidad del personal.
- Cumplimiento de promesas.
- Espíritu de servicio.
- Actitudes

El punto de partida de como diseñar estrategias y sistemas es centrarse en el usuario y encontrar a las personas adecuadas para manipular estos factores. Por lo tanto, los funcionarios de todos los niveles de la institución deben hacer todo lo posible para conocer comprender y cumplir sus promesas y por último todos los funcionarios de una entidad deben estar capacitados para funcionar dentro del sistema de la entidad.

Las entidades públicas como organización prestadora de servicios se dan por el crecimiento de un país que significa que la entidad asume una variedad de servicios desde la primera etapa cuantitativa (atender todas y cada una de las exigencias y necesidades de los ciudadanos) a la etapa cualitativa (generar más prestigio). La única forma de lograr estos objetivos es la evaluación y esta a su vez nos ofrece dos posibilidades que son participar y mejora.

Debido a que cada entidad utiliza la información obtenida de la evaluación como su motor de gestión, se puede desarrollar planes de mejora y planes de calidad que conducirán a cambios importantes en el modo de gestionar el talento humano en base de los resultados obtenidos de la evaluación. La importancia de la evaluación es mejorar el desempeño, generar nuevas ideas y soluciones y promover la competencia entre materiales y personas. (Casermeiro, 2009 citado en Hernández C,2019).

Las dimensiones de la calidad de servicio según señalan los autores Zeithaml, Parasuraman y Berry (2017), analicemos los factores que los usuarios suelen sentir en el proceso de prestación de servicios, o los factores que son centrales para sus deseos y predicciones. Presenta los siguientes aspectos de la calidad del servicio según lo determinado por numerosos estudios.

Entorno, los autores Zeithman, A. y Jo Bitner señalan que es: “(...) el aspecto de todas y cada una de las instalaciones físicas, el personal, el equipo y por ultimo los materiales de comunicación, todos ellos que se encuentran en la institución. Todo el conjunto de lo antes ya mencionado transmite varias o una representación física o visual de un servicio, especialmente utilizada por los ciudadanos para juzgar la calidad” (2017, p. 103). Como también se logra considerar a todo aquello que ayude a tener más comodidad, rapidez y precisión como pueden ser los equipos, instalaciones y personal. A partir de esto se puede decir que el entorno, están directamente relacionados con la ubicación y accesibilidad de la instalación, la información brindada por el personal, los materiales y equipos utilizados durante el proceso de la atención.

Müller (2014, p. 12) nos aseguró que el entorno representa las características, ya sean físicas o apariencia de la entidad o institución que brinda el servicio, en tal sentido los equipos, instalaciones hasta de los funcionarios y otros factores a los que el ciudadano está expuesto al contraer el servicio.

Por otro lado, Mollá, Berenguer, Gómez y Quintanilla indicaron: “que el entorno está determinado tanto por las propiedades físicas y materiales como también por las propiedades estéticas y funcionales que los consumidores perciben del producto.” (2014, p. 57)

Capacidad de respuesta, según los autores Zeithman A. y Jo Bitner señalan que es la: “Disponibilidad para servir a los ciudadanos y para proveer el servicio con mayor prontitud” (2017, p. 103). Por su lado Müller (2014, p. 13) indico: Es importante comunicar seguridad y confiabilidad proporcionando respuestas a las consultas que surgen o preguntas planteadas; así como también, brindar la sensación de que hemos realizado todo lo posible o lo que está al alcance de nuestras manos para poder encontrar una solución. Estudios de varios autores muestran que la capacidad de respuesta recae en la persona, quien puede gestionar, orientar y evaluar el resultado de la acción con el fin de asistir al ciudadano y brindar un servicio oportuno.

Según los autores Zeithman, Valarie A. y Jo Bitner al hablar de empatía ellos indican que es: “Brindar una atención personalizada y cuidadosa a nuestros ciudadanos” (2017, p. 103). Según Müller (2014, p. 11) se dice que “la empatía es nuestra capacidad humana para comunicarnos cálidamente con los demás”. También podemos decir que la empatía es “obtener experiencia de los sentimientos de los demás a través del punto de vista tomadas de éstos y por último de la simpatía,” (Feshback, 1984, como se citó en Oros L, Fontana A, 2015). Por tal motivo podemos indicar, que la empatía es una habilidad humana que ya viene con nosotros y que esta nos brinda la capacidad de comprender a los demás, comprender perspectivas, experiencias con el único propósito de fomentar las relaciones interpersonales lo cual nos permite una mejor comunicación. Ser empático es la capacidad de comprender emocionalmente a otra persona y así ayudar de manera más eficaz.

Según los autores Zeithman, Valarie A. y Jo Bitner, señalan que la fiabilidad es: “la capacidad de garantizar el servicio prometido de manera fiable y de realizarlo de una manera cuidadosa con esmero. (2017, p. 104). También podemos decir que “La fiabilidad de un sistema es producir productos o procesos libre de fallas y reduciendo el riesgo al mínimo, ya que es fundamental para la capacidad competitiva de una empresa u organización y que esta va hasta la terminación de la supervisión de producción” (Farfán 2007, como se citó en Suyo L, 2017)

El autor Müller (2003, p. 12) afirmo: Que la fiabilidad está mucho más asociada a la calidad de los procedimientos y es un factor importante en la prestación del servicio al ciudadano o usuario pues su percepción permite una mejor apertura de su parte para comunicar y resolver sus problemas cumpliendo el principal objetivo institucional.

En consecuencia, podemos decir que se puede entender por fiabilidad a la capacidad de cumplir con el servicio prometido, por lo que se puede comprender la relevancia de la promesa de servicio que se hace a los administrados, también podemos decir que la fiabilidad es encontrar los problemas y darle soluciones para poder minimizar errores y evitar riesgos.

Para realizar con éxito el o los servicios prometidos las instituciones públicas deben tener en cuenta la habilidad del personal y que estos cumplan los plazos establecidos como describe la normativa vigente

Esta investigación ayudara a mejorar las actitudes y el comportamiento del Estado hacia los servicios que brinda a sus ciudadanos. Las contribuciones de esta investigación incluyen un análisis de la importancia de mejorar continuamente la gestión y su desempeño en los servicios que ofrece. Nuestra investigación, está orientada a la aplicación al volver a discutir la importancia de la gestión del talento humano y como tal el impacto en la calidad del servicio ofrecido por el sector público.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

En cuanto al tipo se definió como aplicada y con enfoque mixto, porque tiene como objetivo buscar el conocimiento sobre la relación que puede existir respecto a las variables que se tiene, que en este caso son la gestión del talento humano y en la otra parte la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Layo. En donde en cuanto al enfoque cuantitativo nos ayudó en la investigación partiendo del análisis de cantidades, o sea que implica un procesamiento de estudio numérico y por otro lado tenemos al enfoque cualitativo que sirvió más con la interpretación inductiva y subjetiva.

Vargas, (2009). nos indica que, “La investigación aplicada también recibe otro nombre como es el de “investigación empírica o practica”, se caracteriza por la exigencia de aplicar o utilizar los conocimientos adquiridos y, al mismo tiempo adquirir otros conocimientos después de realizar y sistematizar actividades basadas en la investigación. Por lo tanto, una manera estructurada, sistemática y rigurosa de descubrir la realidad es el empleo de los resultados de la investigación”.

En cuanto al enfoque cuantitativo, Murillo, Solís, Castro y Ronquillo (2011). Señalaron que: En lo que respecta a este tipo de enfoque los planteamientos o criterios a estudiar deben ser delimitados y específicos a partir de la fase inicial de la investigación. Asimismo, se puede señalar que las hipótesis se formulan primero, para luego proceder con la recolección de datos y el respectivo análisis de estos. La recopilación de los datos o información se basa en la cuantificación y el análisis de procesos estadísticos. Se tiene claro que un trabajo cuantitativo tiene que ser objetiva y esta investigación utiliza razonamiento lógico y deductivo con modelos estructurales predecibles. (p. 3). Y por su lado (Hernández, R. y Mendoza, C 2018), señalan que: “El enfoque cuantitativo está orientado a recolectar la información medible, pero estas

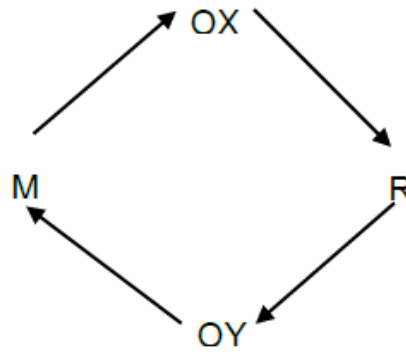
deben estar en escala numérica con el fin de encontrar o perfeccionar preguntas de investigación en el momento de desarrollar la interpretación”

El diseño que tuvo el presente trabajo de investigación fue: no experimental, con un corte transversal - descriptivo - correlacional, ya que se pudo fijar la conexión existente entre las variables aplicadas y sus efectos.

Según los autores Hernández, R. y Mendoza, C (2018). Indican que una investigación es no experimental, ya que no se han alterado dichas variables en el área donde se realizó el estudio que en este caso es la Municipalidad Distrital de Layo. El diseño empleado en la presente investigación fue transversal; en donde el diseño transversal tiene como propósito recolectar la información en un momento fijado para poder calificar variables y como también evaluar, analizar sus relaciones o correlaciones en el momento ya mencionado.

Por otro lado, los autores Hernández, Baptista y Fernández (2014) indican que el objetivo es explicar las variables y evaluar la incidencia y correlación en un momento en específico. Para entenderlo de mejor manera es como “tomar una foto” cuando algo está sucediendo. Un diseño descriptivo transversal tiene como propósito estudiar la incidencia y los valores en los que aparecen una o más variables.

Los diseños transversales correlacionales/causales están destinados a definir la relación existente entre variables, tomando en cuenta que estas pueden ser dos o más, por otro lado, también debemos tomar en consideración que deben ser en un instante en específico. También son explicaciones y descripciones, pero no de las variables por separado, sino que más bien son explicaciones de sus conexiones, correlacionales o causalidad. Su diagrama es el que siguiente:



Dónde:

M.= Muestra

OX=Observación de la variable independiente

OY= Observación de la variable dependiente

R= Relación existente entre las variables de estudio

3.2 Variables y operacionalización

A fin de lograr la identificación de las variables Hernández, R. y Mendoza, C (2018), nos indica que “una variable es un atributo o propiedad que hace posible fluctuar y que esta se puede observar y cuantificar” (p.105). En cambio, el autor Gómez (2006), indica que una variable es una característica, apariencia de la situación que se está estudiando, y que esta permite tener múltiples estados, grados o valores. En ese sentido podemos indicar que es una propiedad o característica del fenómeno estudiado y que esta puede permitirse diferir.

Las variables identificadas y que fueron estudiadas en la presente tesis son las que se mencionaran a continuación:

Variable 1: Gestión del talento humano

Variable 2: Calidad del servicio

Ambas variables son del tipo cualitativas y en cuestión a este tipo de variables el autor Hernández (2014), encontró que la variable tipo cualitativa es aquella variable que representan las características de los objetos que se

desea estudiar y lo que decide que una variable sea o no cualitativa es que no se puede medir de manera numérica o en términos de cantidad, sino más bien que sólo se determina la existencia o inexistencia de ella o en el nivel de las mismas.

La operacionalización de las variables según indica Sabino C. (2000)“...es el procedimiento que experimenta una variable de manera tal que a ella se logran identificar los correlatos empíricos y que gracias a estos nos facilitan calificar su conducta en la realidad.” También podemos indicar que en el proceso de operacionalización de las variables se logran identificar a cada uno de los indicadores y que estos a su vez nos brindan respuestas de forma directa a la variable que se está midiendo, esto con la finalidad de ser precisos en la búsqueda de los datos.

Variable 1:

Definición conceptual, según Eslava (2004 citado en Astudillo, Reinoso y Torres, 2017), indica que “es un método de gestión estratégica cuya finalidad es crear el máximo valor para la institución, mediante de una serie de acciones encaminadas a tener siempre el nivel de conocimiento, capacidades y habilidades para alcanzar los resultados necesarios para seguir siendo competitivos en la actualidad y a largo plazo”. (p. 12)

Definición operacional, en cuanto a las dimensiones que posee esta respectiva variable se logró identificar que está compuesta por cuatro las cuales son las siguientes: la selección, la recompensa, la capacitación, y por último y no menos importante la evaluación de desempeño. Cabe señalar de cada dimensión identificada cuenta con un grupo de indicadores y que estos fueron cuantificados mediante la escala de Likert, con 16 ítems.

Variable 2:

Definición conceptual, según Casermeiro (2009), menciona que es como un estado proporción y tiene como finalidad principal atender todas y cada una

de las necesidades y satisfacer las expectativas que pueden tener los ciudadanos o la comunidad.

Definición operacional, esta variable está integrada por tres dimensiones: entorno, capacidad de respuesta y empatía. Y estas cuentan con un conjunto de indicadores que fueron cuantificados por la escala Likert con 15 ítems.

3.3 Población, muestra y muestreo

En cuanto a la población según el autor Carrasco (2009), nos indica que "es la agrupación de la totalidad de los elementos o individuos (unidades de análisis)" que por ende forman parte del entorno donde se logró el desarrollo del trabajo de investigación.

Para el presente trabajo de tesis se empleó un tipo de población, el cual implica a los servidores públicos (funcionarios) que laboran en la Municipalidad Distrital de Layo, ya que los antes mencionados son los que brindan sus servicios en beneficio de los ciudadanos que concurre a dicha entidad pública.

Con todo lo mencionado anteriormente podemos indicar que la población de la presente investigación está integrada por los 63 funcionarios, de la Municipalidad Distrital de Layo, como se puede observar en la tabla que se presenta a continuación:

Tabla 1

Funcionarios de la Municipalidad Distrital de Layo año 2021

Carga Estructural	Cantidad
Alcalde y regidores	6
Gerentes y Subgerentes	4
Personal nombrado	2
Personal contratado	41
Personal CAS	10
Total	63

Nota. La presente tabla muestra el número de trabajadores que laboran en la municipalidad. Tomado de la *Oficina de Subgerencia de Recursos Humanos MDL-2021*

Según Hernández, Baptista y Fernández (2014). Indico que: Básicamente una muestra es una sub agrupación de una población en específico. Podemos suponer que vendría a ser un subconjunto de todos los elementos que puedan existir en un conjunto en específico, identificado en sus características de la población. (p.175).

Para el logro de la obtención del tamaño de una muestra probabilística, utilizamos el enunciado y procedimientos que los autores mencionan (Hernández, Baptista y Fernández, 2014).

Para la obtención de la muestra de nuestra población de los funcionarios se utilizó los datos que a continuación se muestran:

Z= nivel de confianza = 95% = Z=1.96

P= probabilidad de éxito = P =0.50

q = probabilidad de fracaso = q =0.50

e = error máximo permitido = e = 5 % = e = 0.05

N = población = 63

Fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \cdot N \cdot p \cdot q}{e^2 \cdot (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Reemplazando los valores obtenidos en la presente formula el tamaño de la muestra obtenida fue de 55.

A continuación, se presenta la descripción del método de selección: para establecer o definir la muestra en el presente trabajo de investigación, se hizo mediante la selección aleatoria simple, que es el método de muestreo que nos asegura que cualquiera de los elementos que conforman la población y que en

este caso son los funcionarios deben tener igual posibilidad u oportunidad de integrar una parte de la muestra. La cual fue tratada en el programa Excel para posteriormente tener de manera aleatoria nuestra respectiva muestra. (Se adjunta la presente tabla de muestreo en los Anexos).

Criterios de inclusión:

- Funcionarios, administrativos (servidores públicos) que laboran en la Municipalidad Distrital de Layo

Los Criterios de Exclusión

- Personal obrero que laboran en algún proyecto ejecutado por la municipalidad.
- Distintos trabajadores que no tienen un vínculo directo con el servicio al ciudadano como puede ser trabajadores de apoyo que desarrollan labores auxiliares, personal de limpieza pública, choferes, etc.

En cuanto al tipo de muestreo se identificó que fue probabilístico aleatorio simple, en donde para un muestreo probabilístico nos indica que es un método de muestreo en la que se recolecta las muestras a través de un procedimiento que proporciona la posibilidad a cada uno de los elementos de una población la oportunidad de lograr ser los elegidos. Hernández, R. y Mendoza, C (2018)

Para finalizar podríamos indicar en pocas palabras que un tipo de muestreo señalado líneas arriba sería como jugar una lotería entre todos los elementos del universo. Y que la posibilidad de ganar siempre va existir.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Los autores Ñaupas, Novoa, Mejía y Villagómez (2013), mencionan que: Las técnicas e instrumentos aluden a todos los procesos, mecanismos, herramientas y equipos utilizados con la finalidad de recopilar los datos y la

información necesaria para la contratación de la hipótesis de la investigación.
(p.125)

En cuanto a la técnica utilizada para la investigación fue una “encuesta” y por otra parte el instrumento fue un “cuestionario”, y con ambos poder lograr medir la relación existente entre ambas variables que en este caso tenemos por una parte la gestión del talento humano y por otra la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Layo, 2021.

Se eligió como técnica la encuesta porque según Zapata (2005), nos indica que la encuesta es “Conjunto de técnicas para la obtención sistemática de datos sobre uno o más temas relevantes para una determinada población, mediante el contacto directo o indirecto con los elementos o grupos de elementos que componen la población en estudio.” (p. 189). Como también la técnica de la encuesta nos brinda información que puede ser analizada mediante métodos cuantitativos. (Abascal Grande, 2005)

Según el instrumento elegido, Ortiz (2015) afirma que “Un cuestionario es una herramienta de recolección de datos o información, que incorpora una colección de preguntas sobre una o más variables a medir” (p.37-38). Por su parte el autor García (2004) señala que “Los cuestionarios permiten recopilar datos de proveedores primarios, en otras palabras, de individuos con información de vital importancia” (p. 29). Con el objetivo de valorar la magnitud o nivel de conexión entre ambas variables, se ha tomado en cuenta como mecanismo de medición la escala de Likert para lo cual los rangos elegidos fueron del 1 hasta el 5 siendo uno el más bajo en cuanto a calificación y el 5 el más favorable o perfecto.

En cuanto a la validez del instrumento según señalan los autores Hernández, Baptista y Fernández (2014), estos nos indican que: “la validez es el nivel o calidad en que un instrumento en específico evalúa realmente una variable”.

Para el presente trabajo de investigación la validez del instrumento se llevó a cabo por medio de la validación de contenido. En donde Hernández, R. y Mendoza, C (2018), estos autores nos indica que: "la validez de contenido debe ser determinada previamente a su utilización y requiere al menos dos o tres expertos sobre la base de la experiencia del tema de estudio."

Por lo tanto para realizar la validez del presente instrumento se utilizó el discernimiento de personal especializado en el tema de interés, por lo cual se le solicito a por lo menos dos docentes acreditados, que emitan su apreciación de validez referente a si el instrumento cumple con la configuración o estructura exigido en cuanto ah relevancia, pertinencia y por ultimo claridad, para tal motivo se le entrego la carta de presentación, definición conceptual de las variables que son objeto de estudio, como también de las dimensiones de dichas variables, la matriz de operacionalización de las variables, el instrumentos y por último la ficha de validación.

Según el juicio de los expertos el instrumento tuvo valoraciones positivas respecto a la suficiencia que se puede observar en los anexos.

A continuación, se presenta todos los datos e información relevante de los expertos quienes validaron el instrumento del presente trabajo, en donde se puede observar el grado académico que llevan, su nombre completo, su documento nacional de identidad, la especialidad, la opinión que cada uno de ellos emitió respecto al instrumento y por último la fecha en que se realiza la validación.

a) Validación de instrumentos

Los instrumentos de medición fueron validados por dos expertos validadores, quienes son:

- **Juez validador 1:**

Mg. Manuel Alberto Luis Manrique Nugent, DNI N° 25409874

- **Especialidad del validador:**
- Administración de Negocios
- **Opinión de aplicabilidad:** Aplicable
- **Fecha de Validación:** 21 de julio del 2021

- **Juez validador 2:**
- Mg. Pedro Enrique Zata Pupuche, DNI N° 70027648
- **Especialidad del validador:**
- Mg. En Entornos de Enseñanza y Aprendizaje mediados por Tecnologías
- **Opinión de aplicabilidad:** Aplicable
- **Fecha de Validación:** 23 de julio del 2021

En cuanto a la confiabilidad del instrumento según el autor Carrasco (2009, citado por Urquía R, 2016), menciona que es “la propiedad de un instrumento que al ser aplicado ya sea solo una o un gran número de veces y esta a su vez ya sea al mismo individuo o a una agrupación de individuos en distintos momentos logra obtener similares resultados”.

Entonces respecto a la confiabilidad del presente instrumento primero se llevó a cabo una prueba conocida como piloto en la Municipalidad Distrital de Layo, donde se aplicó el cuestionario a 10 funcionarios que laboran en dicha entidad pública de forma aleatoria y sometiendo los resultados obtenidos a un procesamiento de análisis estadístico llevado esto a cabo en el programa de SPSS STATISTICS 21, se efectuó la validación de la confiabilidad de cada uno de los ítems que se tiene en el cuestionario con el Alfa de Cronbach.

Donde los autores Gutiérrez B, Calero R (2017) nos indican que el Alfa de Cronbach es netamente un coeficiente y que nos permite valorar la confiabilidad de un instrumento que cuenta con una escala de Likert, en donde la fórmula de Alfa de Cronbach es la siguiente:

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

Dónde:

K : Numero de items

S_i^2 : Varianza del item i

S_t^2 : Varianza de la suma de los items

α : Coeficiente Alfa de Cronbach

En donde los valores de dicho coeficiente de confiabilidad varían entre 0 a 1; por lo cual en resumen un coeficiente de 0 representa una confiabilidad nula y un coeficiente de 1 representa un máximo de confiabilidad, seguidamente, se puede observar una tabla de los valores que puede tomar el coeficiente y sus respectivas representaciones.

Tabla 2 Valores del coeficiente de Alfa de Cronbach

Valores del coeficiente de Alfa de Cronbach

Muy baja	Baja	Moderada	Alta	Muy alta
0 – 0,2	0,2 – 0,4	0,4 – 0,6	0,6 – 0,8	0,8 – 1

Nota. La tabla muestra los valores que puede tomar el coeficiente de Alfa de Cronbach. Tomado de Estadística para la investigación, 2017

Por ultimo los resultados que se obtuvieron al aplicar la formula antes mencionada con la finalidad de comprobar la confiabilidad del instrumento según el Alfa de Cronbach son los que se muestran a continuación:

Tabla 3

Confiabilidad de Alfa de Cronbach

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

Nota. La tabla muestra el numero de casos procesados para la obtención del coeficiente de alfa de Cronbach

Tabla 4

Resultado de coeficiente de Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,809	29

Nota. La tabla muestra el valor obtenido del coeficiente de Alfa de Cronbach

La interpretación que recibe el coeficiente de Cronbach conseguido para el presente instrumento, es que la confiabilidad es muy alta ya que el valor obtenido es de 0.809 y este valor está dentro del rango de 0,8 a 1.

3.5 Procedimientos

Para el presente trabajo de investigación el modo de recolección de la información fue mediante una encuesta aplicada a cada uno de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Layo que fueron elegidos de forma aleatoria. La información obtenida mediante la encuesta sirvió para hallar las características y naturaleza de las variables con el fin de tener una visión resumida para luego establecer la magnitud de relación que puede existir entre ellas.

3.6 Método de análisis de datos

Después de validado el cuestionario se continuo con la aplicación respectiva a nuestra muestra que en este caso fueron de 55 servidores públicos (funcionarios) que vienen laborando en la Municipalidad Distrital de Layo. Posteriormente se procedió al conteo plasmándolos en tablas para luego iniciar el análisis, en donde los datos obtenidos se convirtieron en información resumida mediante la estadística descriptiva tomando en cuenta la frecuencia y el porcentaje. Finalmente se inició la interpretación de los resultados, para seguidamente realizar el contraste de la hipótesis.

3.7 Aspectos éticos

Protección a las personas. – Este principio implica que no solo los sujetos de la investigación participen voluntariamente y brinden información correcta, sino también incluye el pleno respeto de sus derechos fundamentales como respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad y la privacidad.

Beneficencia y no maleficencia. – Debe garantizar la satisfacción de los participantes en la investigación. En este sentido, las acciones del investigador deben ceñirse a la siguiente regla general no causar daño y maximizar los beneficios.

Justicia. – El investigador debe emitir juicios razonables y serios, y tomar las precauciones para asegurarse de que las prácticas desleales no se den lugar por las limitaciones de sus conocimientos y habilidades. Se sabe que la equidad y la justicia brindan a todos los participantes el derecho de acceso a los resultados y por último se debe tratar de manera justa a todos los funcionarios que forman parte de alguna manera en la presente investigación.

IV. RESULTADOS

4.1 Contrastación de la hipótesis

El procesamiento de datos para el análisis de correlación de las variables e hipótesis, se desarrolló en el software IBM SPSS Statistics Editor de datos. Versión 21.

a) Análisis de correlación de la hipótesis general

Hipótesis General: Existe una relación directa y positiva alta entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio, en la Municipalidad Distrital de Layo – Canas – Cusco, 2021.

Planteamiento de hipótesis: H0= la gestión del talento humano no tiene relación directa y positiva alta en la calidad del servicio, en la municipalidad distrital de Layo – Canas – Cusco, 2021. H1= la gestión del talento humano tiene relación directa y positiva alta en la calidad del servicio, en la municipalidad distrital de Layo – Canas – Cusco, 2021.

Significancia y decisión: Sig. = 0.05, nivel de aceptación = 95%, Z=1.96

Si la Sig. (bilateral) < Sig. 0.05, entonces se rechaza la H0 (hipótesis nula)

Si la Sig. (bilateral) > Sig. 0.05, entonces se acepta la H1 (hipótesis alterna)

Estadística de correlación de hipótesis:

Tabla 5

Análisis de correlación de las variables, gestión del talento humano y calidad del servicio.

		VI: Gestión del talento humano (agrupada)	VD: Calidad del servicio (agrupada)
VI: Gestión del talento humano (agrupada)	Correlación de Pearson	1	,753**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	55	55
VD: Calidad del servicio (agrupada)	Correlación de Pearson	,753**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	55	55

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nota. La tabla muestra los valores obtenidos del análisis de correlaciones entre las variables estudiadas.

Interpretación de resultados: en la Tabla 05 se verifica el resultado obtenido de la aplicación del instrumento en una muestra de 55 servidores públicos, adquiriendo una correlación de $RH0= 0,753$ para la gestión del talento humano tiene relación directa y considerable en la calidad del servicio, siendo la significancia (bilateral) de 0.000, existe una correlación positiva alta aplicando un nivel de confianza de 95% el $p\text{-valor}= 0.000 < (\alpha)=0.05$, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, así mismo se puede decir que existe influencia considerable entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio, en la municipalidad distrital de Layo – Canas – Cusco, 2021.

b) Análisis de correlación de la hipótesis específico 1

Hipótesis específico 1: Existe una relación directa y positiva moderada hacia alta entre la gestión del talento humano y la capacidad de respuesta sobre la calidad de servicio, en la Municipalidad Distrital de Layo – Canas – Cusco, 2021.

Planteamiento de hipótesis: $H0=$ la gestión del talento humano no tiene relación directa y positiva moderada hacia alta en la capacidad de respuesta sobre la calidad de servicio, en la municipalidad distrital de Layo – Canas – Cusco, 2021. $H1=$ la gestión del talento humano tiene relación directa y positiva moderada hacia alta en la capacidad de respuesta sobre la calidad de servicio, en la municipalidad distrital de Layo – Canas – Cusco, 2021.

Significancia y decisión: Sig. = 0.05, nivel de aceptación = 95%, $Z=1.96$

Si la Sig. (bilateral) < Sig. T, entonces se rechaza la $H0$ (hipótesis nula)

Si la Sig. (bilateral) > Sig. T, entonces se acepta la $H1$ (hipótesis alterna)

Estadística de correlación de hipótesis:

Tabla 6

Análisis de correlación de gestión del talento humano y la capacidad de respuesta sobre la calidad de servicio.

		VI: Gestión del talento humano (agrupada)	VD: Calidad del servicio (capacidad de respuesta - agrupada)
VI: Gestión del talento humano (agrupada)	Correlación de Pearson	1	,674**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	55	55
VD: Calidad del servicio (capacidad de respuesta - agrupada)	Correlación de Pearson	,674**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	55	55

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nota. La tabla muestra el valor obtenido del análisis de correlación entre la gestión de talento humano y la capacidad de respuesta.

Interpretación de resultados: en la Tabla 06 se verifica el resultado obtenido de la aplicación del instrumento en una muestra de 55 servidores públicos, adquiriendo una correlación de $RH0 = 0,674$ para la gestión del talento humano tiene relación directa y media a considerable en la capacidad de respuesta sobre la calidad de servicio, siendo la significancia (bilateral) de 0.000, existe una correlación positiva moderada aplicando un nivel de confianza de 95% el p-valor= $0.000 < (\alpha) = 0.05$, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, así mismo se puede decir que existe influencia media considerable entre la gestión del talento humano y la capacidad de respuesta sobre la calidad de servicio, en la municipalidad distrital de Layo – Canas – Cusco, 2021.

c) Análisis de correlación de la hipótesis específico 2

Hipótesis específico 2: Existe una relación directa y positiva moderada hacia alta entre la gestión del talento humano y el entorno sobre la calidad de servicio, en la Municipalidad Distrital de Layo – Canas – Cusco, 2021.

Planteamiento de hipótesis: $H0 =$ la gestión del talento humano no tiene relación directa y positiva moderada hacia alta en el entorno sobre la calidad de servicio, en la municipalidad distrital de Layo – Canas – Cusco, 2021. $H1 =$ la gestión del talento humano tiene relación directa y positiva moderada hacia alta

en el entorno sobre la calidad de servicio, en la municipalidad distrital de Layo – Canas – Cusco, 2021.

Significancia y decisión: Sig. = 0.05, nivel de aceptación = 95%, Z=1.96

Si la Sig. (bilateral) < Sig. T, entonces se rechaza la H0 (hipótesis nula)

Si la Sig. (bilateral) > Sig. T, entonces se acepta la H1 (hipótesis alterna)

Estadística de correlación de hipótesis:

Tabla 7

Análisis de correlación de gestión del talento humano y el entorno sobre la calidad de servicio.

		VI: Gestión del talento humano (agrupada)	VD: Calidad del servicio (entorno - agrupada)
VI: Gestión del talento humano (agrupada)	Correlación de Pearson	1	,609**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	55	55
VD: Calidad del servicio (entorno - agrupada)	Correlación de Pearson	,609**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	55	55

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nota. La tabla muestra el valor que se obtuvo del análisis de correlación entre la gestión del talento humano y el entorno.

Interpretación de resultados: en la Tabla 07 se verifica el resultado obtenido de la aplicación del instrumento en una muestra de 55 servidores públicos, adquiriendo una correlación de $RH0 = 0,609$ para la gestión del talento humano tiene relación directa y media a considerable en el entorno sobre la calidad de servicio, siendo la significancia (bilateral) de 0.000, existe una correlación positiva moderada aplicando un nivel de confianza de 95% el $p\text{-valor} = 0.000 < (\alpha) = 0.05$, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, así mismo se puede decir que existe influencia media considerable entre la gestión del talento humano y el entorno sobre la calidad de servicio, en la municipalidad distrital de Layo – Canas – Cusco, 2021.

d) Análisis de correlación de la hipótesis específico 3

Hipótesis específico 3: Existe una relación directa y positiva moderada entre la gestión del talento humano y la empatía sobre la calidad de servicio, en la Municipalidad Distrital de Layo – Canas – Cusco, 2021.

Planteamiento de hipótesis: H0= la gestión del talento humano no tiene relación directa y positiva moderada en la empatía sobre la calidad de servicio, en la municipalidad distrital de Layo – Canas – Cusco, 2021. H1= la gestión del talento humano tiene relación directa y positiva moderada en la empatía sobre la calidad de servicio, en la municipalidad distrital de Layo – Canas – Cusco, 2021.

Significancia y decisión: Sig. = 0.05, nivel de aceptación = 95%, Z=1.96

Si la Sig. (bilateral) < Sig. T, entonces se rechaza la H0 (hipótesis nula)

Si la Sig. (bilateral) > Sig. T, entonces se acepta la H1 (hipótesis alterna)

Estadística de correlación de hipótesis:

Tabla 8

Análisis de correlación de gestión del talento humano y la empatía sobre la calidad de servicio.

		VI: Gestión del talento humano (agrupada)	VD: Calidad del servicio (empatía - agrupada)
VI: Gestión del talento humano (agrupada)	Correlación de Pearson	1	,532**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	55	55
VD: Calidad del servicio (empatía - agrupada)	Correlación de Pearson	,532**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	55	55

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nota. La tabla muestra el valor obtenido del análisis de correlación entre la gestión del talento humano y la empatía.

Interpretación de resultados: en la Tabla 08 se verifica el resultado obtenido de la aplicación del instrumento en una muestra de 55 servidores públicos, obteniendo una correlación de $RH_0 = 0,532$ para la gestión del talento humano tiene relación directa y moderada la empatía sobre la calidad de servicio, siendo la significancia (bilateral) de 0.000, existe una correlación positiva pero bajo o débil aplicando un nivel de confianza de 95% el $p\text{-valor} = 0.000 < (\alpha) = 0.05$, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, así mismo se puede decir que existe influencia moderada entre la gestión del talento humano y la empatía sobre la calidad de servicio, en la municipalidad distrital de Layo – Canas – Cusco, 2021.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación es resultado del estudio de un conjunto de documentos como libros, artículos, tesis, y encuesta desarrollada a los servidores públicos con la finalidad de determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio, en la Municipalidad Distrital de Layo- Canas - Cusco, 2021, y así poder ayudar a la mejora de la realidad problemática en la Municipalidad Distrital de Layo; y es así los resultados que se obtuvieron corroboran el objetivo planteado verificándose que es válida y confiable conforme a los resultados obtenidos debidamente comparado con la realidad.

Del análisis estadístico descriptivo aplicado a una muestra de 55 servidores públicos de la municipalidad distrital de Layo, el 25 (45.5%) de ellos valora la gestión del talento humano como regular y el 1 (1.8%) valora la gestión del talento humano como muy malo. Y así mismo de los 55 servidores públicos consultados de la municipalidad distrital de Layo, el 25 (45.5%) de ellos valora la calidad del servicio como regular y el 0 (0%) valora la calidad del servicio como muy malo

De la hipótesis general planteada y aplicada el instrumento en una población muestra de 55 servidores públicos, se tiene como resultado que: existe una relación directa y positiva alta entre gestión del talento humano y la calidad del servicio, habiéndose obtenido una correlación de $RH0= 0,753$, siendo la significancia (bilateral) de 0.000, existe una correlación positiva alta aplicando un nivel de confianza de 95% el $p\text{-valor}= 0.000 < (\alpha)=0.05$, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, así mismo se puede decir que existe influencia considerable entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio, en la municipalidad distrital de Layo – Canas – Cusco, 2021.

El resultado de la investigación tiene una similitud con la tesis de Briceño (2016) que se titula “Gestión municipal y la calidad del servicio público en la

municipalidad distrital de Chugay”, en donde el autor tuvo como objetivo primordial sustentar como la gestión municipal influye en la calidad del servicio público de la municipalidad distrital de Chugay y por los resultados obtenidos se llegó a sostener la hipótesis de investigación propuesta: La gestión municipal influye en forma directa y restrictiva en la calidad del servicio al público en la municipalidad distrital de Chugay, por lo cual la relación de influencia que existe es directa por que si se fortalece la gestión municipal también se fortalecerá la calidad del servicio al público; y por otro lado podemos indicar que es restrictiva porque a duras penas logran sobrepasar el nivel medio de 50 puntos, por ende se ve que existe un vasto margen por dejar atrás dado que el grado o magnitud ideal sería de 100 puntos.

Por otro lado, Urquia R. (2017) en su tesis titulada: *Gestión del talento humano y calidad del servicio en el Centro de Salud Villa Victoria Porvenir - Surquillo, 2016*. tuvo como finalidad primordial determinar qué influencia existe entre las variables estudiadas que son: la gestión del talento humano y por otra parte la calidad de los servicios, en donde el autor llegó a la conclusión de que existía un vínculo directo e importante entre las dos variables estudiadas con un coeficiente de Spearman ($r = 0,978$) y el ($p=0,000<0,01$).

Según Chiavenato (2020), En su libro titulado “Gestión del talento humano” describe que es la agrupación de prácticas y políticas esenciales para dirigir o guiar los aspectos de los cargos gerenciales vinculados con las personas o recursos incluidos, la selección, la evaluación de desempeño y la capacitación. Por lo cual podemos indicar que la gestión del talento humano en la actualidad se ha convertido en una de las más importantes y principales herramientas y que gracias a estas nos permiten perfeccionar los distintos procedimientos que lleva a cabo la entidad y asimismo también se realiza el mejoramiento de la calidad del servicio por parte de los empleados públicos que cumple sus obligaciones y responsabilidades en sus puestos de trabajo. Para finalizar, se tiene entendido que la gestión del talento humano se vuelve fundamental y necesaria para el éxito de la entidad.

De la hipótesis específica 1 planteada y aplicada el instrumento en una población muestra de 55 servidores públicos, se tiene como resultado que: existe una relación directa y positiva moderada hacia alta entre gestión del talento humano y la capacidad de respuesta sobre la calidad del servicio, habiéndose obtenido una correlación de $RH0= 0,674$ para la gestión del talento humano tiene relación directa y media a considerable en la capacidad de respuesta sobre la calidad de servicio, siendo la significancia (bilateral) de 0.000, existe una correlación positiva moderada aplicando un nivel de confianza de 95% el $p\text{-valor}= 0.000 < (\alpha)=0.05$, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, así mismo se puede decir que existe influencia media considerable entre la gestión del talento humano y la capacidad de respuesta sobre la calidad de servicio, en la municipalidad distrital de Layo – Canas – Cusco, 2021.

Así como también guarda relación con los autores Osorio Y, Zaravia F (2017) en su proyecto de investigación titulado: *Gestión del talento humano y la calidad de servicio en la gerencia de planeamiento, presupuesto y acondicionamiento territorial - Gobierno Regional de Huancavelica – 2016*. En cuanto al lugar donde se aplicó la presente tesis fue en la Gerencia regional mencionada en el título de la presente tesis y la finalidad principal para llevar a cabo esta investigación fue encontrar que relación puede existir o no entre las variables investigadas que para el caso del presente trabajo son: la gestión de talento humano y en su otra parte la calidad del servicio en el personal y como uno de los objetivos específicos fue encontrar la relación que existe entre la gestión de talento humano y la capacidad de respuesta o responsabilidad en el personal de la Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial- 2016, en donde se llegó al siguiente conclusión de que existe una relación entre gestión de talento humano y la capacidad de respuesta o responsabilidad del personal de la Gerencia Regional ya antes mencionada, en donde se llegó a la siguiente conclusión de que si existe una relación entre la gestión de talento humano y la capacidad de respuesta del personal que labora en la gerencia regional ya antes mencionada. Para concluir el resultado fue que el coeficiente $r=0,395$ y este a su vez se puede interpretar como positiva media por lo cual es aceptable nuestra hipótesis. Podemos añadir que con este grado o magnitud de relación entre gestión de talento

humano y la capacidad de respuesta, se evidencia la disponibilidad y voluntad de ayudar al ciudadano y la comunidad en general.

En donde la capacidad de respuesta indicado según los autores Zeithman A. y Jo Bitner es la: “Disponibilidad para ayudar a los ciudadanos y para proveer el servicio con mayor prontitud” (2017, p. 103). Por su lado Müller (2014, p. 13) indico: Es importante comunicar seguridad y confiabilidad proporcionando respuestas a las consultas que surgen o preguntas planteadas; así como también, brindar la sensación de que hemos realizado todo lo posible o lo que está al alcance de nuestras manos para poder encontrar una solución. Por lo cual podemos indicar que la capacidad de respuesta recae netamente en la persona, quien puede gestionar, orientar y evaluar el resultado de la acción con el fin de asistir al ciudadano y brindar un servicio oportuno.

De la hipótesis específica 2 planteada y aplicada el instrumento en una población muestra de 55 servidores públicos, se tiene como resultado que: existe una relación directa y positiva moderada hacia alta entre la gestión del talento humano y el entorno sobre la calidad de servicio, habiéndose obtenido una correlación de $RH0= 0,609$ para la gestión del talento humano tiene relación directa y media a considerable en el entorno sobre la calidad de servicio, siendo la significancia (bilateral) de 0.000, existe una correlación positiva moderada aplicando un nivel de confianza de 95% el $p\text{-valor}= 0.000 < (\alpha)=0.05$, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, así mismo se puede decir que existe influencia media considerable entre la gestión del talento humano y el entorno sobre la calidad de servicio, en la municipalidad distrital de Layo – Canas – Cusco, 2021.

Por lo cual podemos indicar que existe concordancia con los autores Osorio Y, Zaravia F (2017) en su proyecto de investigación titulado: *Gestión del talento humano y la calidad de servicio en la gerencia de planeamiento, presupuesto y acondicionamiento territorial - Gobierno Regional de Huancavelica – 2016*. En donde estos llegaron a la siguiente conclusión de que si existe una conexión entre gestión de talento humano y los elementos tangibles del personal que labora en la Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y

Acondicionamiento Territorial del Gobierno Regional de Huancavelica-2016. Con un resultado obtenido en donde el coeficiente $r=0,455$ y este coeficiente obtenido se puede interpretar como positiva media por lo tanto es aceptable la hipótesis y para finalizar la relación que existe entre la gestión del talento humano y los elementos tangibles es trascendental ya que para brindar un servicio de calidad se debe tener en cuenta las instalaciones físicas, equipos y entre otros, y que estos deben ser modernos y así lograr tener como resultado una buena calidad de trabajo y que esto será percibido por el ciudadano.

Entorno, los autores Zeithman, A. y Jo Bitner señalan que es: “el aspecto de todas y cada una de las instalaciones físicas, el personal, el equipo y los materiales de comunicación, todos ellos que se encuentran en la organización o institución. Todo el conjunto de lo antes ya mencionado transmite varias o una representación física o visual de un servicio, especialmente utilizada por los ciudadanos para juzgar la calidad” (2017, p. 103). Por otro lado, Müller (2014, p. 12) nos aseguró que el entorno representa las características, ya sean físicas o apariencia de la entidad o institución que brinda el servicio, en tal sentido, los equipos, instalaciones hasta el aspecto de los funcionarios y otros factores a los que el ciudadano está expuesto al contraer el servicio.

Entonces podemos considerar a todo aquello que ayude a tener más comodidad, rapidez y precisión como pueden ser los equipos, instalaciones y personal. A partir de esto se puede decir que el entorno, están directamente relacionados con la ubicación y accesibilidad de la instalación, la información brindada por el personal, los materiales y equipos utilizados durante el proceso de la atención y que este ayuda en gran medida a la calidad del servicio.

De la hipótesis específica 3 planteada y aplicada el instrumento en una población muestra de 55 servidores públicos, se tiene como resultado que: existe una relación directa y positiva moderada entre la gestión del talento humano y la empatía sobre la calidad de servicio, habiéndose obtenido una correlación de $RH0= 0,532$ para la gestión del talento humano tiene relación directa y moderada la empatía sobre la calidad de servicio, siendo la significancia (bilateral) de 0.000, existe una correlación positiva pero bajo o

débil aplicando un nivel de confianza de 95% el $p\text{-valor} = 0.000 < (\alpha) = 0.05$, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, así mismo se puede decir que existe influencia moderada entre la gestión del talento humano y la empatía sobre la calidad de servicio, en la municipalidad distrital de Layo – Canas – Cusco, 2021.

Por lo cual se puede indicar que existe similitud de resultados con el autor Sánchez Z (2019) en su tesis titulado “Gestión del talento humano y su influencia en la calidad de servicio en los hoteles tres estrellas de Trujillo” ya que según el autor indica que la finalidad principal de la presente tesis estuvo dirigida a hallar como la gestión de talento humano afecta la calidad del servicio prestado y que tuvo como objetivo específico describir el nivel o magnitud de empatía del talento humano en la calidad del servicio ofrecido a los clientes de los hoteles tres estrellas que se encuentran en el centro histórico, en donde se llegó a la siguiente conclusión, que la empatía se manifiesta en la cortesía, respeto y consideración del talento humano evidenciándose en los resultados obtenidos de forma positiva con un 53%, 59% y 83%, así como se muestra en los respectivos cuadros (ver cuadros N° 51, N°52 y N° 53), lo que hace verificar que la empatía se está incrementando en la medida que la satisfacción del cliente.

Para concluir la gestión de talento humano de los hoteles tres estrellas han ayudado a incrementar la empatía manifestando respeto, cortesía y por último consideración todo orientado hacia el cliente al instante de ofrecer el servicio, y que esto conlleva a generar un clima, ambiente agradable entre el trabajador y el cliente.

Según los autores Zeithman, Valarie A. y Jo Bitner al hablar de empatía ellos indican que es: “Brindar una atención personalizada y cuidadosa a nuestros ciudadanos” (2017, p. 103). Según Müller (2014, p. 11) se dice que “la empatía es nuestra capacidad humana para comunicarnos cálidamente con los demás”. También podemos decir que la empatía es una habilidad humana que ya viene con nosotros y que esta nos brinda la capacidad de comprender a los demás, comprender perspectivas, experiencias con el único propósito de fomentar las relaciones interpersonales lo cual nos permite una mejor

comunicación. Ser empático es la capacidad de comprender emocionalmente a otra persona y así ayudar de manera más eficaz y que esto conlleva en mejorar la calidad del servicio.

VI. CONCLUSIONES

Del estudio realizado se ha podido apreciar que existen una variedad de investigaciones relacionadas a las variables de gestión del talento humano, pero con la presente investigación se pretende demostrar la existencia de la relación directa con la variable calidad de servicio y la influencia que tiene la capacidad de respuesta, entorno y empatía sobre la calidad de servicio.

En primer lugar, se determinó que la gestión del talento humano y calidad de servicio, mantienen una relación directa ($r= 0.753$) y significativa positiva alta ($p\text{-valor}=0.000 < 0.01$) en la municipalidad distrital de Layo, 2021 aprobándose la hipótesis planteada y esta relación resulto con un nivel muy alto.

En segundo lugar, se determinó que la gestión del talento humano y la capacidad de respuesta sobre la calidad del servicio, mantienen una relación directa ($r= 0.674$) y significativa positiva moderada ($p\text{-valor}=0.000 < 0.01$) en la municipalidad distrital de Layo, 2021 aprobándose la hipótesis específica 1 planteada y esta relación resulto con un nivel muy alto.

En tercer lugar, se determinó que la gestión del talento humano y el entorno sobre la calidad de servicio, mantienen una relación directa ($r= 0.609$) y significativa positiva moderada hacia alta ($p\text{-valor}=0.000 < 0.01$) en la municipalidad distrital de Layo, 2021 aprobándose la hipótesis específica 2 planteada y esta relación resulto con un nivel muy alto.

En cuarto lugar, se determinó que la gestión del talento humano y la empatía sobre la calidad de servicio, mantienen una relación directa ($r= 0.532$) y significativa positiva moderada ($p\text{-valor}=0.000 < 0.01$) en la municipalidad distrital de Layo, 2021 aprobándose la hipótesis específica 3 planteada y esta relación resulto con un nivel muy alto.

VII. RECOMENDACIONES

En base al estudio realizado, recomiendo que la investigación sea de utilidad para la municipalidad distrital de Layo, en la administración y gestión de sus recursos humanos y así poder obtener mejores resultados en el servicio que presta a la ciudadanía.

Tomando en cuenta los resultados: que existe una relación directa y positiva alta entre gestión del talento humano y la calidad del servicio, que existe una relación directa y positiva moderada hacia alta entre gestión del talento humano y la capacidad de respuesta sobre la calidad del servicio, que existe una relación directa y positiva moderada hacia alta entre la gestión del talento humano y el entorno sobre la calidad de servicio, y que existe una relación directa y positiva moderada entre la gestión del talento humano y la empatía sobre la calidad de servicio, en la municipalidad distrital de Layo, se recomienda implementar acciones estratégicas para mejorar el ambiente laboral y así poder satisfacer a la ciudadanía en el servicio brindado, fortaleciendo permanentemente el área de recursos humanos de la municipalidad.

REFERENCIAS

- Alvarado, L. J. & Diaz, F. I. (2015). *Calidad del servicio en universidades públicas mexicanas: perspectiva de análisis desde las dimensiones*. Revista científica Pensamiento y Gestión (38). Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-62762015000100007&script=sci_abstract&tlng=es
- Astudillo N. E., Ortiz M. y Astudillo C. (2016). *La tecnología en la gestión del talento humano en las instituciones públicas del ecuador*. Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador, (marzo 2016). Recuperado de: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2016/talento-humano.html>
- Astudillo N., Reinoso C. y Torres M. (2017). "La gestión de talento humano como factor clave del desarrollo organizacional", Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador. <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/desarrollo-organizacional.html>
- Balza A. (2010). *Educación, investigación y aprendizaje: una herramienta desde el pensamiento complejo y transdisciplinario*. Guárico: APUNESR.
- Briceño Y. (2016). *Gestión municipal y calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Chugay, año 2016*. (Tesis de pregrado. Universidad Nacional de Trujillo). Recuperado de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8527/brice%C3%B1ovega_yalene.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Calderón, G. (2008). *Aproximación a un modelo de gestión humana que agregue valor a la empresa colombiana*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.
- Calderón G, Álvarez C y Naranjo J. (2010) *Gestión humana en la empresa colombiana: sus características, retos y aportes. Una aproximación a un sistema integral*
- Calero M. y del Pilar J. (2016). *Gestión administrativa y calidad de los servicios en la Municipalidad Provincial de Huaral en el año 2015*. (Tesis de Licenciatura. Universidad Católica Los Ángeles Chimbote). Huacho, Perú.

- Recuperada de
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/573/CALERO_MORA_JANETH_DEL_PILAR_GESTION_CALIDAD_HUARAL.pdf?sequence=1.
- Carrasco, C. (2009). *Metodología de la Investigación Científica*. San Marcos, Lima-Perú.
- Casermeiro G. (2009). *La Calidad en los Servicios Públicos*. Secretaria General de la Gobernación de Salta: Argentina.
- Cerna, J. (2008). *Aspectos básicos en la gestión del talento humano*. Bogotá: sn Recuperado de: <https://bit.ly/2BBhH4Z>.
- Chang, J. (2014). *Atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatan San Marcos*. (Tesis de licenciatura). Universidad Rafael Landivar, Guatemala.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. México: Editorial McGraw – Hill. Interamericana. Bogotá: Editorial Practice Hill. Recuperado de: <https://bit.ly/2IC4XAm>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. (3a ed.) México, DF.: McGraw – Hill
- Chiavenato, I. (2020). *Gestión del Talento Humano*. (5a ed.) México: Editorial McGraw –Hill.
- Congreso de la Republica (2003). *Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27972*. Recuperado de: [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BCD316201CA9CDCA05258100005DBE7A/\\$FILE/1_2.Compendio-normativo-OT.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BCD316201CA9CDCA05258100005DBE7A/$FILE/1_2.Compendio-normativo-OT.pdf)
- Daza A., Viloría J. y Miranda L. (2019, 28 de diciembre). *Gerencia del talento humano y calidad del servicio educativo en universidades públicas de la Región Caribe de Colombia*. Revista Espacios. Recuperado de: <http://www.revistaespacios.com/a19v40n44/19404410.html>
- Desseler, G. (2006). *La Administración de Recursos Humanos en la Actualidad*. (5a ed.) Recuperado de: <https://bit.ly/1nLL56f>
- Eslava, E. (2004). *Gestión del Talento Humano en las organizaciones*. Recursos humanos blog. Recuperado de: <https://bit.ly/2tukrdY>

- Farfán Y. (2007) *La fiabilidad* Editorial moderna, Cusco - Perú.
- Feshbach, N. (1984). *Empathy, empathy training and the regulation of aggression in elementary school children. Aggression in Children and Youth*, 17, 192-208. http://dx.doi.org/10.1007/978-94-017-0665-0_9
- García, F. (2004). Técnicas de Recolección y Registro de Datos <https://www.google.com.pe/search?tbm=bks&hl=es&q=Seg%C3%BAn%2C+Garc%C3%ADa+%282004%29+indica+que+%E2%80%9CEI+cuestionario+permite+la++recolecci%C3%B3n+%09de+datos+provenientes+de+fuentes+primarias%2C+es+decir%2C+de+personas+que+poseen+la+informaci%C3%B3n+que+resulta+de+inter%C3%A9s%E2%80%9D+>
- Gutiérrez B, Calero R (2017): *Estadística para la investigación*, 1ra edición, Fondo Editorial de la Universidad César Vallejo.
- Hernandez C. (2019) *Calidad de servicio y grado de satisfacción del cliente en empresas de servicios públicos en el contexto colombiano*
- Hernández, O. (2015) *Estadística avanzada* https://rstudio-pub-static.s3.amazonaws.com/133378_061f1db129e94653865ab0b96d2d1bc7.html
- Hernández, R (2010) *Metodología de la investigación - Escuela Superior de Guerra Naval* <https://www.esup.edu.pe/...investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigacion>.
- Hernández, R. Fernández C. y Baptista P. (2010) *Metodología de la investigación* cuarta edición <https://es.scribd.com/doc/38757804/Metodologia-de-La-Investigacion-Hernandez-Fernandez-Batista-4ta-Edicion>
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, J. (2014). *Metodología de la investigación* (6a ed.). México. Mc. Graw-Hill/ Interamericana de C.V, Editores, S.A.
- Hernández, R. y Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education.
- Jara A. (2019) *Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de*

- la gestión pública y desempeño laboral de los trabajadores de la Administración central del Ministerio de Salud, 2018.* (Tesis Doctoral en Gestión Pública y Gobernabilidad. Universidad Cesar Vallejo)
- Lavado, A (2019) *Gestión del talento humano, gestión por procesos y la calidad del servicio en la UGEL 06 – 2018.* (Tesis de Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad. Universidad Cesar Vallejo) Recuperada de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27027>
- Marcillo, N. (2014). Tesis "*Modelo de Gestión por competencias para optimizar el rendimiento del talento humano en los gobiernos autónomos descentralizados del Sur de Manabí*". Universidad Privada Antenor Orrego. Recuperado de: <https://bit.ly/1Uiynty>
- Mollá, A., Berenguer, G., Gómez, M. y Quintanilla, I. (2014). *El comportamiento del Consumidor.* Barcelona: UOC.
- Müller, E. (2014). *Cultura de calidad de servicio.* México, D.F.: Trillas.
- Murillo, Z. Castro, M. Solís, B. y Ronquillo, T. (2011). Enfoques cuantitativo y cualitativo de la investigación en Ciencias Sociales. México 2011. Recuperado de: <https://goo.gl/6mne6Y>
- Oleas M., Cujano J. Moya E. y Erazo L. (2015) *Gestión del talento humano orientado al alto desempeño de los servidores públicos.* Revista Contribuciones a las Ciencias Sociales
- Orgambidez, A. y Ramos, A. (2015). *Antecedentes organizacionales de la calidad de servicio: un modelo de relaciones estructurales.* Revista Tourism & Management Studies (11). Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/OrganizationalAntecedentsOfServiceQuality-5181235.pdf>
- OROS L; FONTANA A. (2015). Niños socialmente hábiles: ¿Cuánto influyen la empatía y las emociones positivas? Interdisciplinaria. Centro Interamericano de Investigaciones Psicológicas y Ciencias Afines Buenos Aires, Argentina.
- Ortiz, B (2004), Artículos académicos para ortiz 2004 metodología https://www.google.com.pe/?gws_rd=ssl#q=ortiz+2004+metodologia
- Ortiz A (2015) Enfoques y métodos de investigación en las ciencias sociales y humana. Ediciones de la U

- Osorio Y, Zaravia F (2017) *Gestión del talento humano y la calidad de servicio en la gerencia de planeamiento, presupuesto y acondicionamiento territorial – Gobierno Regional de Huancavelica – 2016* (Tesis de pregrado. Universidad Peruana los Andes).
- Parasuraman A. Berry L. y Zeithaml V. (2017). *Calidad Total en la Gestión de Servicio*. Madrid: Editorial Díaz de Santos.
- Pardo, C. (2007). *Gestión del Talento Humano. Basado en competencias: cualificando el capital humano para lograr el éxito empresarial*. Tesis de grado de Maestría. Universidad de La Salle. Bogotá D.C. Recuperado de: <https://bit.ly/2Kg46nw>
- Ropa E. (2019) *Gestión administrativa en la mejora de servicio al ciudadano de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte – 2018*. (Tesis de Maestría en Gestión Pública. Universidad Cesar Vallejo) Recuperada de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/34190>
- Sabino C. (2000), El proceso de investigación paginas. Investigación <https://metodoinvestigacion.wordpress.com/author/annyhen/bibing.us.es/proyectos/.../PFC.+Plan+Calidad.+Susana+Delgado.pdf>[https://www.google.com.pe/?gws_rd=ssl#q=%E2%80%9CLa+satisfacci%C3%B3n+del+consumidor+es+no+s%C3%B3lo+para+llenar+sus+expectativas+sino+para+excenderlas%E2%80%9D+\(Deming%2C+1986\)](https://www.google.com.pe/?gws_rd=ssl#q=%E2%80%9CLa+satisfacci%C3%B3n+del+consumidor+es+no+s%C3%B3lo+para+llenar+sus+expectativas+sino+para+excenderlas%E2%80%9D+(Deming%2C+1986)).
- Sanchez Z (2019) *Gestión del talento humano y su influencia en la calidad de servicio en los hoteles tres estrellas de Trujillo* (Tesis de pregrado. Universidad Nacional de Trujillo).
- Suyo L (2017) *Calidad de servicio y satisfacción del asegurado en la oficina de normalización previsional, centro de atención Lima Centro*. (Tesis de Maestría en Gestión Pública. Universidad Cesar Vallejo).
- Tamayo, M. (2007). *El proceso de la investigación científica*. Editorial Llimusa. S.A. de grupo Noriega editores, Balderas 95, México, DF. Tercera Reimpresión de la Cuarta edición hecho en México.
- Urquia R. (2017) *Gestión del talento humano y calidad del servicio en el Centro de Salud Villa Victoria Porvenir - Surquillo, 2016*. (Tesis de Maestría en Gestión Pública. Universidad Cesar Vallejo).
- VARGAS, Z (2009): *LA INVESTIGACIÓN APLICADA: Una forma de conocer las realidades con evidencia Científica*. Educación, vol. 33, núm. 1, 2009,

pp. 155-165 Universidad de Costa Rica San Pedro, Montes de Oca, Costa Rica

Zapata, (2005). Herramientas para elaborar tesis e investigaciones socioeducativas. virtual.urbe.edu/tesispub.

Zeithman, A. y Bitner, J. (2017). Marketing de servicio. (7.ma ed.). México: Graw-Hill Interamericana.

Zuvia A. (2018). *Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción del cliente en la institución educativa Miguel Ángel Independencia - 2018*. (Tesis de pregrado. Universidad Cesar Vallejo). Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35454/Zuvia_SAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Tabla 9

Matriz de Consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACION CON LA CALIDAD DEL SERVICIO, EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LAYO – CANAS – CUSCO, 2021

AUTOR: FREDDY MARCELO CRUZ HERRADA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES / CATEGORÍAS Y SUBCATEGORÍAS											
<p>Problema principal: ¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio, en la Municipalidad Distrital de Layo – Canas – Cusco, 2021?</p> <p>Problemas secundarios:</p> <ol style="list-style-type: none"> ¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y la capacidad de respuesta sobre la calidad del servicio, en la Municipalidad Distrital de Layo – Canas – Cusco, 2021? ¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y el entorno sobre la calidad del servicio, en la Municipalidad Distrital de Layo – Canas – Cusco, 2021? ¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y la empatía sobre la calidad del servicio, en la Municipalidad Distrital de Layo – Canas – Cusco, 2021? 	<p>Objetivo general:</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio, en la Municipalidad Distrital de Layo- Canas - Cusco, 2021. <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la capacidad de respuesta sobre la calidad de servicio, en la Municipalidad Distrital de Layo – Canas – Cusco, 2021. Determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y el entorno sobre la calidad de servicio, en la Municipalidad Distrital de Layo – Canas – Cusco, 2021. Determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la empatía sobre la calidad de servicio, en la Municipalidad Distrital de Layo – Canas – Cusco, 2021. 	<p>Hipótesis general:</p> <ul style="list-style-type: none"> Existe una relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio, en la Municipalidad Distrital de Layo – Canas – Cusco, 2021. <p>Hipótesis específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Existe una relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y la capacidad de respuesta sobre la calidad de servicio, en la Municipalidad Distrital de Layo – Canas – Cusco, 2021. Existe una relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y el entorno sobre la calidad de servicio, en la Municipalidad Distrital de Layo – Canas – Cusco, 2021. Existe una relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y la empatía sobre la calidad de servicio, en la Municipalidad Distrital de Layo – Canas – Cusco, 2021. 	<p>Variable 1: Gestión del talento humano</p> <p>Concepto: Es el proceso administrativo en la mejora y preservación de las capacidades, esfuerzo, habilidades, conocimientos, salud, etc, de los integrantes de una estructura, organización, en beneficio de sí mismas y de su organización y del país en general.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #c6e0b4;"> <th style="text-align: center;">Dimensiones/Subcategorías (definir)</th> <th style="text-align: center;">Indicadores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> Selección </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Formación y desarrollo. Habilidades y competencias. Iniciativa. </td> </tr> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> Capacitación </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Presupuesto. Plan de capacitación. </td> </tr> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> Recompensa </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Nivel de satisfacción Motivación Reconocimiento Salario </td> </tr> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> Evaluación de desempeño </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Desempeño laboral. Rendimiento. Participación </td> </tr> </tbody> </table>		Dimensiones/Subcategorías (definir)	Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> Selección 	<ul style="list-style-type: none"> Formación y desarrollo. Habilidades y competencias. Iniciativa. 	<ul style="list-style-type: none"> Capacitación 	<ul style="list-style-type: none"> Presupuesto. Plan de capacitación. 	<ul style="list-style-type: none"> Recompensa 	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de satisfacción Motivación Reconocimiento Salario 	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación de desempeño 	<ul style="list-style-type: none"> Desempeño laboral. Rendimiento. Participación
Dimensiones/Subcategorías (definir)	Indicadores													
<ul style="list-style-type: none"> Selección 	<ul style="list-style-type: none"> Formación y desarrollo. Habilidades y competencias. Iniciativa. 													
<ul style="list-style-type: none"> Capacitación 	<ul style="list-style-type: none"> Presupuesto. Plan de capacitación. 													
<ul style="list-style-type: none"> Recompensa 	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de satisfacción Motivación Reconocimiento Salario 													
<ul style="list-style-type: none"> Evaluación de desempeño 	<ul style="list-style-type: none"> Desempeño laboral. Rendimiento. Participación 													

-
- Implementación de equipos.

Variable 2:

Calidad de servicio

Concepto:

Es la satisfacción del usuario, que se logra cuando se sobrepasan sus expectativas, deseos y/o percepciones.

Dimensiones/Subcategorías (definir)	Indicadores
<ul style="list-style-type: none">• Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none">• Información.• Atención rápida.• Agilidad.• Iniciativa.
<ul style="list-style-type: none">• Entorno	<ul style="list-style-type: none">• Instalaciones.• Elementos físicos.• Apariencia del personal• Comodidad.
<ul style="list-style-type: none">• Empatía	<ul style="list-style-type: none">• Trato• Atención personalizada• Honestidad y comprensión
<ul style="list-style-type: none">• Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none">• Puntualidad.• Tiempo de atención.• Servicio sin errores• Interés.

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN (sustentado)	POBLACIÓN Y MUESTRA (sustentado)	TÉCNICA E INSTRUMENTO
<p>TIPO: El tipo de investigación es aplicada con un enfoque mixto.</p> <p>DISEÑO: El diseño de investigación es no experimental y los datos a utilizar son de corte transversal descriptivo - correlacional.</p> <p>MÉTODO DE ANALISIS DE DATOS: Para el análisis de la información se realizó mediante la estadística descriptiva, llevando a cabo los siguientes procesos: reconocimiento del problema de investigación, recolección de los datos, contabilización de los datos, análisis de los datos, interpretación de resultados y contrastación de hipótesis.</p>	<p>POBLACIÓN: La población de la presente investigación conforme al trabajo planteado, fue constituida por los funcionarios con administrativos de la Municipalidad Distrital de Layo. De lo que se obtuvo una población de 63 funcionarios.</p> <p>TIPO DE MUESTREO: Es probabilístico con la selección aleatoria simple.</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: El tamaño de la muestra es representado para la población que se obtuvo 55 funcionarios.</p>	<p>La técnica que se utilizó fue la encuesta y como instrumento el cuestionario, aplicado tanto a funcionarios de la Municipalidad Distrital de Layo y a ciudadanos quienes concurren a dicha institución por algún servicio, con opciones de respuesta Tipo Likert.</p>

Anexo 02: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

Tabla 10

Matriz de Operacionalización

VARIABLE	DEF.CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Es un método de gestión estratégica cuyo objetivo es crear el máximo valor para la organización, a través de una serie de acciones encaminadas a tener siempre el nivel de conocimiento, capacidades y habilidades para alcanzar los resultados necesarios para seguir siendo competitivos en la actualidad y futuro. Eslava (2004 citado en Astudillo, Reinoso y Torres, 2017).	Selección	<ul style="list-style-type: none"> • Formación y desarrollo. • Habilidades y competencias. • Iniciativa. 	Cuestionario 1 del ítem 1 al 28	Nominal Escala de Likert donde 5. Muy bueno. 4. Bueno 3. Regular 2. Malo 1. Muy malo
		Capacitación	<ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto. • Plan de capacitación. 		
		Recompensa	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de satisfacción • Motivación • Reconocimiento • Salario 		
		Evaluación de desempeño	<ul style="list-style-type: none"> • Desempeño laboral. • Rendimiento. • Participación • Implementación de equipos. 		
CALIDAD DE SERVICIO	Es como un estado proporción y tiene como objetivo principal satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos o comunidad. Casermeiro. (2009 citado en Hernández C, 2019).	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Información. • Atención rápida. • Agilidad. • Iniciativa. 		
		Entorno	<ul style="list-style-type: none"> • Instalaciones. • Elementos físicos. • Apariencia del personal 		

Empatía

- Comodidad.

Fiabilidad

- Trato
 - Atención personalizada
 - Honestidad y comprensión
 - Puntualidad.
 - Tiempo de atención.
 - Servicio sin errores
 - Interés.
-

Anexo 03: INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

CUESTIONARIO SOBRE LA RELACIÓN QUE EXISTE ENTRE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DEL SERVICIO MUNICIPAL

Objetivo. -

El presente cuestionario permite recabar información sobre la gestión del talento humano y su relación con la calidad de servicio, en la municipalidad distrital de Layo.

Instrucciones. -

Para contestar el siguiente cuestionario deberá considerar la siguiente escala, debiendo marcar con una "X" en el recuadro correspondiente:

1= Muy malo, 2= Malo, 3= Regular, 4= Bueno, 5= Muy bueno

Indique en que intervalo de Edad se encuentra Usted (marque X según corresponda)

20-30	30-40	30-40	40-50	50-60	60 a mas

Indique su Genero (marque X según corresponda)

Masculino	
Femenino	

Señale el área a la que pertenece (marque X según corresponda)

Consejo Municipal	
Gerencia Municipal	
Sub Gerencia de Desarrollo Económico y Turismo	
Secretaria General	
Sub Gerencia de Infraestructura y Desarrollo Urbano	
Sub Gerencia de Desarrollo Social y Servicio Municipal	

Bajo qué tipo de contrato se encuentra usted (marque X según corresponda)

Nombrado	
CAS	
Locación de servicios	

ÍTEM	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
DE GESTION DE TALENTO HUMANO						
	DIMENSIÓN SELECCIÓN					
1	Valore el nivel de formación y desarrollo de su jefe inmediato, según sus competencias para asumir un cargo en la Municipalidad Distrital de Layo.					
2	Valore las habilidades y competencias de sus compañeros según las labores que desempeñan en la Municipalidad Distrital de Layo.					
3	Valore la iniciativa de sus compañeros de trabajo a la hora de efectuar actividades programadas en la Municipalidad Distrital de Layo.					
	DIMENSIÓN CAPACITACIÓN					

4	Valore usted el monto del presupuesto asignado para la capacitación de personal en la Municipalidad Distrital de Layo					
5	Valore usted el impacto que genera el plan de capacitaciones que brinda la municipalidad para mejorar las competencias, habilidades y capacidades de sus compañeros.					
DIMENSIÓN RECOMPENSA						
6	¿Cómo considera usted el nivel de satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Layo?					
7	¿Cómo encuentra usted la motivación de sus compañeros de trabajo en la Municipalidad Distrital de Layo?					
8	¿Cómo es el reconocimiento al trabajador cuando realiza un buen desempeño en la Municipalidad Distrital de Layo?					
9	¿Como es el salario en relación a la labor que desempeña en la Municipalidad Distrital de Layo?.					
DIMENSIÓN EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO						
10	Califique la forma en que la Municipalidad evalúa el desempeño laboral de sus trabajadores.					
11	Califique el rendimiento laboral de sus compañeros de oficina.					
12	Califique el nivel de participación o involucramiento de sus compañeros de trabajo cuándo hay un reto					
13	Califique el equipamiento y herramientas que la institución le brinda para cumplir con sus labores diarias.					
DE LA CALIDAD DE SERVICIO MUNICIPAL						
DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA						
14	Califique usted la información brindada por parte de sus compañeros de trabajo ante un servicio o tramite requerido por el ciudadano.					
15	Califique usted la rapidez en la atención prestada por parte de sus compañeros ante un requerimiento del ciudadano.					
16	Califique usted a sus compañeros de área, la agilidad en la atención que brindan al ciudadano.					
17	Califique usted la actitud proactiva o iniciativa de sus compañeros de trabajo para resolver los problemas, quejas o reclamos.					
DIMENSIÓN ENTORNO						
18	¿Como considera usted las instalaciones en la Municipalidad Distrital de Layo se encuentran?					
19	¿Cómo considera usted que se encuentran los elementos físicos tales como pasillos, oficinas, mobiliario, etc. de la Municipalidad Distrital de Layo, respecto a si están limpios, en buen estado?					
20	¿Cómo considera usted que es la presentación de sus compañeros que laboran en la Municipalidad Distrital de Layo, si tienen una buena presentación (limpieza, aseo, uniforme, etc)?					
21	¿Cómo considera usted que es la comodidad al momento de que un ciudadano espera la atención en la municipalidad distrital de Layo?					
DIMENSIÓN EMPATIA						
22	Califique usted como es el trato de sus compañeros de trabajo hacia el ciudadano cuando se brinda un servicio en la Municipalidad Distrital de Layo					
23	Califique usted como es la atención personalizada que brindan sus compañeros de trabajo hacia los ciudadanos					

24	Califique usted como considera la honestidad y comprensión que brindan al ciudadano sus compañeros de trabajo					
DIMENSIÓN FIABILIDAD						
25	Califique usted la puntualidad en la de atención al ciudadano que brinda sus compañeros de área de trabajo					
26	Califique usted como considera el tiempo que brindan sus compañeros de trabajo para atender consultas de los ciudadanos					
27	Califique usted como considera el servicio brindado por parte de sus compañeros de trabajo, en cuanto a que si brinda un servicio libre de errores al ciudadano					
28	Califique usted como es el interés de sus compañeros de trabajo para solucionar un problema del ciudadano					

Anexo 04.01: CERTIFICADO DE VALIDEZ, Mg. Manuel Alberto Luis Manrique Nugent



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LAYO 2021.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Selección								
1	Valore el nivel de formación y desarrollo de su jefe inmediato, según sus competencias para asumir un cargo en la Municipalidad Distrital de Layo.	X		x		x		
2	Valore las habilidades y competencias de sus compañeros según las labores que desempeñan en la Municipalidad Distrital de Layo.	X		x		x		
3	Valore la iniciativa de sus compañeros de trabajo a la hora de efectuar actividades programadas en la Municipalidad Distrital de Layo.	X		x		x		
DIMENSIÓN 2: Capacitación								
4	Valore usted el monto del presupuesto asignado para la capacitación de personal en la Municipalidad Distrital de Layo.	X		x		x		
5	Valore usted el impacto que genera el plan de capacitaciones que brinda la municipalidad para mejorar las competencias, habilidades y capacidades de sus compañeros.	X		x		x		
DIMENSIÓN 3: Recompensa								
6	¿Cómo considera usted el nivel de satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Layo?	X		x		x		
7	¿Cómo encuentra usted la motivación de sus compañeros de trabajo en la Municipalidad Distrital de Layo?	X		x		x		
8	¿Cómo es el reconocimiento al trabajador cuando realiza un buen desempeño en la Municipalidad Distrital de Layo.	X		x		x		
9	¿Como es el salario en relación a la labor que desempeña en la Municipalidad Distrital de Layo?	X		x		x		
DIMENSIÓN 4: Evaluación de desempeño								
10	Califique la forma en que la Municipalidad evalúa el desempeño laboral de sus trabajadores.	X		x		x		
11	Califique el rendimiento laboral de sus compañeros de oficina.	X		x		x		
12	Califique el nivel de participación o involucramiento de sus compañeros de trabajo cuando hay un reto	X		x		x		
13	Califique el equipamiento y herramientas que la institución le brinda para cumplir con sus labores diarias.	X		x		x		
DIMENSIÓN 5: Capacidad de respuesta								
14	Califique usted la información brindada por parte de sus compañeros de trabajo ante un servicio o trámite requerido por el ciudadano.	X		x		x		
15	Califique usted la rapidez en la atención prestada por parte de sus compañeros ante un requerimiento del ciudadano.	X		x		x		
16	Califique usted a sus compañeros de área, la agilidad en la atención que brindan al ciudadano.	X		x		x		
17	Califique usted la actitud proactiva o iniciativa de sus compañeros de trabajo para resolver los problemas, quejas o reclamos.	X		x		x		



Firmado digitalmente por:
 MANRIQUE NUGENT Manuel
 Alberto Luis FIR 25409874 hard
 Motivo: Soy el autor del
 documento
 Fecha: 21/07/2021 21:55 02-0500

A
 V

	DIMENSIÓN 6: Entorno	Si	No	Si	No	Si	No
18	¿Como considera usted las instalaciones en la Municipalidad Distrital de Layo se encuentran?	x		x		x	
19	¿Cómo considera usted que se encuentran los elementos físicos tales como pasillos, oficinas, mobiliario, etc de la Municipalidad Distrital de Layo, respecto a si están limpios, en buen estado?	x		x		x	
20	¿Cómo considera usted que es la presentación de sus compañeros que laboran en la Municipalidad Distrital de Layo, si tienen una buena presentación (limpieza, aseo, uniforme, etc)?	x		x		x	
21	¿Cómo considera usted que es la comodidad al momento de que un ciudadano espera la atención en la municipalidad distrital de Layo?	x		x		x	
	DIMENSIÓN 7: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No
22	Califique usted como es el trato de sus compañeros de trabajo hacia el ciudadano cuando se brinda un servicio en la Municipalidad Distrital de Layo	x		x		x	
23	Califique usted como es la atención personalizada que brindan sus compañeros de trabajo hacia los ciudadanos	x		x		x	
24	Califique usted como considera la honestidad y comprensión que brindan al ciudadano sus compañeros de trabajo	x		x		x	
	DIMENSIÓN 8: Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No
25	Califique usted la puntualidad en la de atención al ciudadano que brinda sus compañeros de area de trabajo	x		x		x	
26	Califique usted como considera el tiempo que brindan sus compañeros de trabajo para atender consultas de los ciudadanos	x		x		x	
27	Califique usted como considera el servicio brindado por parte de sus compañeros de trabajo, en cuanto a que si brinda un servicio libre de errores al ciudadano	x		x		x	
28	Califique usted como es el interés de sus compañeros de trabajo para solucionar un problema del ciudadano	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia solidad

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Manuel Alberto Luis Manrique Nugent** **DNI: 25409874**

Especialidad del validador: **Administración de Negocios.**

Lima, 21 de Julio del 2021

Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firmado digitalmente por:
MANRIQUE NUGENT Manuel
 Alberto Luis FIR 25409874 hard
 Motivo: Soy el autor del documento
 Fecha: 21/07/2021 21:55:30-0500

Anexo 04.02: CERTIFICADO DE VALIDEZ, Mg. Manuel Alberto Luis Manrique Nugent



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN EN LA CALIDAD DEL SERVICIO MUNICIPAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LAYO 2021.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Selección							
1	Valore el nivel de formación y desarrollo de su jefe inmediato, según sus competencias para asumir un cargo en la Municipalidad Distrital de Layo.	X		X		X		
2	Valore las habilidades y competencias de sus compañeros según las labores que desempeñan en la Municipalidad Distrital de Layo.	X		X		X		
3	Valore la iniciativa de sus compañeros de trabajo a la hora de efectuar actividades programadas en la Municipalidad Distrital de Layo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Capacitación							
4	Valore usted el monto del presupuesto asignado para la capacitación de personal en la Municipalidad Distrital de Layo	X		X		X		
5	Valore usted el impacto que genera el plan de capacitaciones que brinda la municipalidad para mejorar las competencias, habilidades y capacidades de sus compañeros.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Recompensa							
6	¿Cómo considera usted el nivel de satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Layo?	X		X		X		
7	¿Cómo encuentra usted la motivación de sus compañeros de trabajo en la Municipalidad Distrital de Layo?	X		X		X		
8	¿Cómo es el reconocimiento al trabajador cuando realiza un buen desempeño en la Municipalidad Distrital de Layo.	X		X		X		
9	¿Como es el salario en relación a la labor que desempeña en la Municipalidad Distrital de Layo?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Evaluación de desempeño							
10	Califique la forma en que la Municipalidad evalúa el desempeño laboral de sus trabajadores.	X		X		X		
11	Califique el rendimiento laboral de sus compañeros de oficina.	X		X		X		
12	Califique el nivel de participación o involucramiento de sus compañeros de trabajo cuándo hay un reto	X		X		X		
13	Califique el equipamiento y herramientas que la institución le brinda para cumplir con sus labores diarias.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Capacidad de respuesta							
14	Califique usted la información brindada por parte de sus compañeros de trabajo ante un servicio o tramite requerido por el ciudadano.	X		X		X		
15	Califique usted la rapidez en la atención prestada por parte de sus compañeros ante un requerimiento del ciudadano.	X		X		X		
16	Califique usted a sus compañeros de area oficina la agilidad agilidad en la atención que brindan al ciudadano.	X		X		X		
17	Califique usted la actitud proactiva o iniciativa de sus compañeros de trabajo para resolver los problemas, quejas o reclamos.	X		X		X		

DIMENSIÓN 6: Entorno		Si	No	Si	No	Si	No
18	¿Como considera usted las instalaciones en la Municipalidad Distrital de Layo se encuentran?	X		X		X	
19	¿Cómo considera usted que se encuentran los elementos físicos tales como pasillos, oficinas, mobiliario, etc de la Municipalidad Distrital de Layo, respecto a si están limpios, en buen estado?	X		X		X	
20	¿Cómo considera usted que es la presentación de sus compañeros que laboran en la Municipalidad Distrital de Layo, si tienen una buena presentación (limpieza, aseo, uniforme, etc)?	X		X		X	
21	¿Cómo considera usted que es la comodidad al momento de que un ciudadano espera la atención en la municipalidad distrital de Layo?	X		X		X	
DIMENSIÓN 7: Empatía		Si	No	Si	No	Si	No
22	Califique usted como es el trato de sus compañeros de trabajo hacia el ciudadano cuando se brinda un servicio en la Municipalidad Distrital de Layo	X		X		X	
23	Califique usted como es la atención personalizada que brindan sus compañeros de trabajo hacia los ciudadanos	X		X		X	
24	Califique usted como considera la honestidad y comprensión que brindan al ciudadano sus compañeros de trabajo	X		X		X	
DIMENSIÓN 8: Fiabilidad		Si	No	Si	No	Si	No
25	Califique usted la puntualidad en la de atención al ciudadano que brinda sus compañeros de área de trabajo	X		X		X	
26	Califique usted como considera el tiempo que brindan sus compañeros de trabajo para atender consultas de los ciudadanos	X		X		X	
27	Califique usted como considera el servicio brindado por parte de sus compañeros de trabajo, en cuanto a que si brinda un servicio libre de errores al ciudadano	X		X		X	
28	Califique usted como es el interés de sus compañeros de trabajo para solucionar un problema del ciudadano	X		X		X	

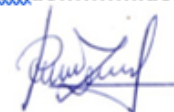
Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. Pedro Enrique Zata Pupuche DNI: 70027648

Especialidad del validador: Mg. En Entornos de Enseñanza y Aprendizaje mediados por Tecnologías

... 23 de julio del 20....



Firma del Experto Informante.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Anexo 05: CARTA DE PRESENTACION DE LA ESCUELA DE POSTGRADO

Layo, 23 de julio del 2021.

SEÑOR ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LAYO
AURELIO CACERES HUAYTA

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LAYO	
TRAMITE DOCUMENTARIO	
Fecha:	19/07/2021
Expediente	01079
Folios	1
Hora:	2:10pm
Firma:	

Asunto : Solicita autorizar para recabar información del personal de la Municipalidad, con fines de investigación.

Yo, FREDDY MARCELO CRUZ HERRADA, identificado con DNI N° 40524342, domiciliado en el Jr. Alfonso Ugarte N° 481 de la Ciudad de Sicuani; ante usted me presento con el debido respeto y expongo:

Que teniendo la necesidad de recabar información para mi proyecto de investigación en "Gestión del talento humano y su relación con la calidad del servicio municipal en la Municipalidad Distrital de Layo – Canas – Cusco, 2021", de formación académica a nivel de Posgrado; solicito a usted autorice y brinde facilidades para recabar información del personal Administrativo de la Municipalidad, mediante cuestionarios.

Así mismo cabe señalar que esta información y el proyecto de investigación, serán de utilidad para su Municipalidad para la gestión de los recursos humanos.

Por lo expuesto:

Pido a Ud. Acceder a mi solicitud por ser legal y justa.


.....
FREDDY MARCELO CRUZ HERRADA
DNI 40524342

Anexo 07: ANÁLISIS DE ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA

A) Prueba de normalidad de instrumentos de medición

Tabla 11

Prueba normalidad a la variable gestión del talento humano

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Total_V1	.105	55	.197	.961	55	.073

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Nota. La tabla muestra los valores obtenidos al realizar la prueba normalidad a la gestión de talento humano.

Entendiéndose que la prueba Shapiro se aplica para menos de 50 personas, y Kolmogorov para más de 50 personas, y siendo la población muestra del estudio 55 personas, se aplica el método “Kolmogorov”.

Hipótesis estadística, H0: la distribución de los datos de la variable gestión del talento humano es normal, H1: la distribución de los datos de la variable gestión del talento humano no es normal.

Criterio de decisión, se rechaza H0, si $\text{sig} < 0.05$, entonces aceptar H1, luego dado que $\text{sig} = 0.197 < 0.05$, entonces acepto H0.

Conclusión, el nivel de significancia KOLMOGOROV es mayor a 0.05, por lo tanto, se utilizará pruebas paramétricas, en este caso la PRUEBA DE PEARSON por ende la distribución de los datos de la variable gestión del talento humano es normal.

Tabla 12 Prueba normalidad a la variable calidad del servicio

Prueba normalidad a la variable calidad del servicio

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Total_V1	.083	55	.200*	.976	55	.329

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Nota. La tabla muestra los valores obtenidos al aplicar la prueba normalidad a la variable calidad de servicio.

Entendiéndose que la prueba Shapiro se aplica para menos de 50 personas, y Kolmogorov para más de 50 personas, y siendo la población muestra del estudio 55 personas, se aplica el método “Kolmogorov”.

Hipótesis estadística, H0: la distribución de los datos de la variable calidad del servicio es normal, H1: la distribución de los datos de la variable calidad del servicio.

Criterio de decisión, se rechaza H0, si $\text{sig} < 0.05$, entonces aceptar H1, luego dado que $\text{sig} = 0.200 < 0.05$, entonces acepto H0.

Conclusión, el nivel de significancia KOLMOGOROV es mayor a 0.05, por lo tanto, se utilizará pruebas paramétricas, en este caso la PRUEBA DE PEARSON por ende la distribución de los datos de la variable calidad del servicio es normal.

4.1.1 Estadística descriptiva

A continuación, se presentan los resultados descriptivos de la investigación de la forma tabular y gráfica, obtenidos de la aplicación de la encuesta, en la población de muestra de 55 servidores públicos de la municipalidad distrital de Layo.

a) Gestión del talento humano

Tabla 13

Distribución de niveles de gestión del talento humano

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Muy Malo	1	1.8	1.8	1.8
Malo	7	12.7	12.7	14.5
Regular	25	45.5	45.5	60
Bueno	19	34.5	34.5	94.5
Muy Bueno	3	5.5	5.5	100
TOTAL	55	100	100	

Nota. La tabla muestra el valor obtenido para cada uno de los niveles, tanto en la frecuencia de estos como también en el porcentaje que representa.

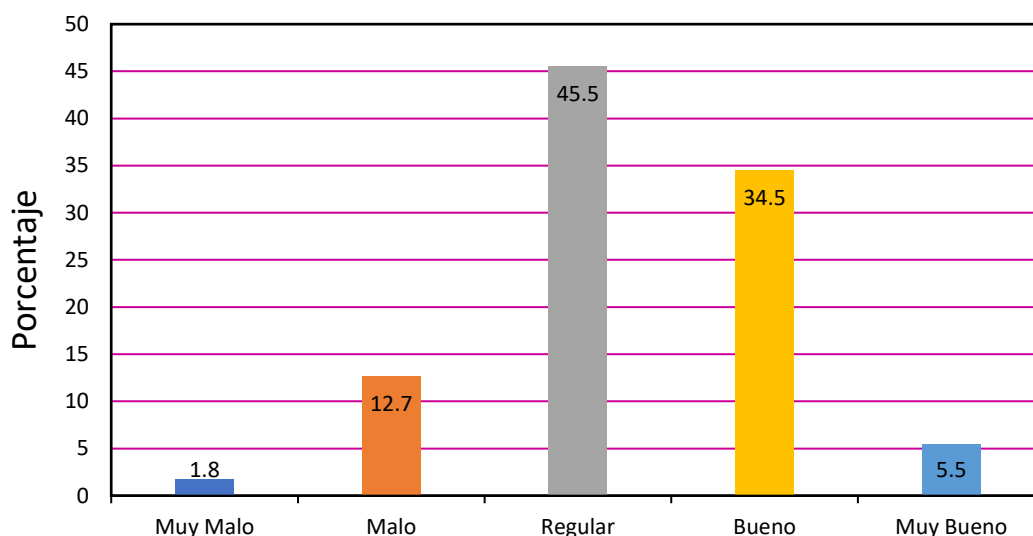


Figura 1 Distribución de niveles de gestión del talento humano

Nota: El grafico representa el valor obtenido de cada uno de los niveles, en donde se puede apreciar que el nivel regular tiene el mayor valor con 45.5%.
Elaboración propia

De la Tabla 13 y la Figura 1, se aprecia que de una población muestra de 55 servidores públicos encuestados de la municipalidad distrital de Layo, 25 (45.5%) valoran la gestión del talento humano como regular y 1 (1.8%) valora la gestión del talento humano como muy malo.

b) Calidad de servicio

Tabla 14

Distribución de niveles de calidad del servicio

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Muy Malo	0	0	0	0
Malo	6	10.9	10.9	10.9
Regular	25	45.5	45.5	56.4
Bueno	22	40	40	96.4
Muy Bueno	2	3.6	3.6	100
TOTAL	55	100	100	

Nota. La tabla muestra el valor obtenido para cada uno de los niveles ya sea en la frecuencia que estos obtuvieron como también en el porcentaje que representan.

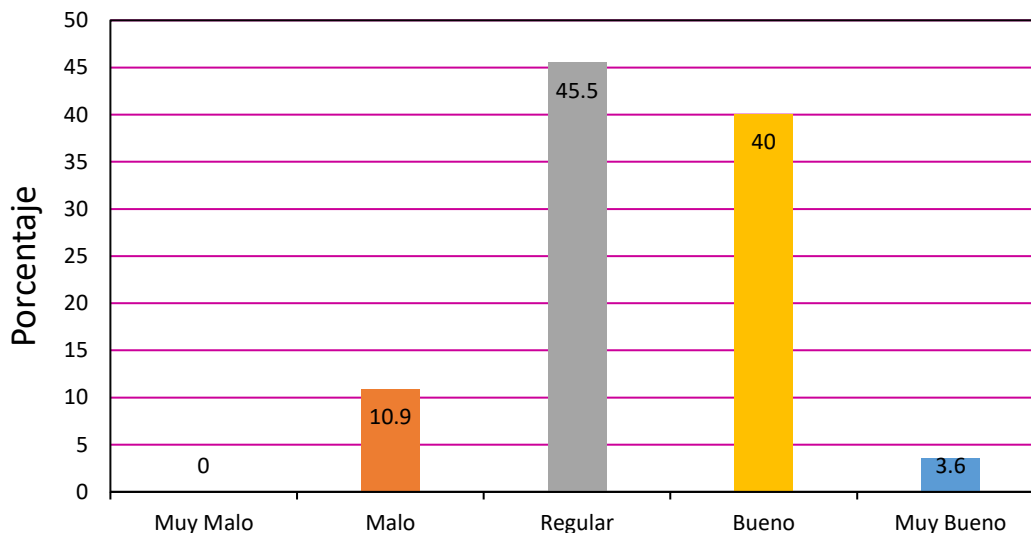


Figura 2 Distribución de los niveles de calidad del servicio

Nota: La grafica representa el valor obtenido en cada uno de los niveles en porcentajes en donde el nivel regular tiene el mayor valor con 45.5%.

Elaboración propia

De la Tabla 14 y la Figura 2, se aprecia que de una población muestra de 55 servidores públicos encuestados de la municipalidad distrital de Layo, 25 (45.5%) valoran la calidad del servicio como regular y 0 (0%) valora la calidad del servicio como muy malo.

B) Niveles de correlación estadístico

Tabla 15 Niveles de correlación dependiendo el coeficiente Rho

Niveles de correlación dependiendo el coeficiente Rho

Coeficiente	Correlación
-1	Correlación negativa grande o perfecta
-0.9	Correlación negativa muy alta o muy fuerte
-0.75	Correlación negativa alta o considerable
-0.5	Correlación negativa moderada o media
-0.25	Correlación negativa baja o débil
-0.1	Correlación negativa muy baja o muy débil
0	No existe correlación alguna entre las variables

	o es nula
0.1	Correlación positiva muy baja o muy débil
0.25	Correlación positiva baja o débil
0.5	Correlación positiva moderada o media
0.75	Correlación positiva alta o considerable
0.9	Correlación positiva muy alta o muy fuerte
1	Correlación positiva grande o perfecta

Nota. La tabla muestra los valores que puede obtener el coeficiente de Rho, así como también la interpretación que recibe cada uno de estos. Tomando de Hernández et.al. (2005, p.305 citado en Zuvia, 2018)

Anexo 08: CÁLCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

Tabla 16 Calculo del tamaño de la muestra

Cálculo del tamaño de la muestra

CÁLCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA DE LA POBLACIÓN FUNCIONARIOS	
Probabilidad de éxito	P 0.5
Probabilidad de fracaso	Q 0.5
Error máximo permitido	E 0.05
Valor de Z para el nivel de confianza 95%	Z 1.96
Población	N 63
Tamaño de muestra	n 55

Nota. La tabla muestra los datos utilizados para el cálculo del tamaño de muestra como también el resultado obtenido. Elaboración propia