



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gestión del talento humano y Calidad de Servicio en la
Municipalidad provincial de Bagua**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Paukai Deten, Fiona Ipak (ORCID: 0000-0001-8118-4603)

ASESOR:

Dr. Walter Antonio, Campos Ugaz (ORCID: 0000-0002-1186-5494)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

CHICLAYO - PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios, como ser supremo nuestro creador, por habernos brindado las fuerzas, inteligencia, paciencia y por ser el guía de nuestro caminar; a mi esposo Ronald por el apoyo incondicional para cumplir con mis metas, a mis hijos por brindarme la comprensión de no pasar tiempo con ellos en el transcurso de mis estudios y a mis padres por el apoyo moral, consejos brindados.

Agradecimiento

De manera muy especial expreso agradecimiento a mi asesor Dr. Walter Antonio Campos Ugaz; por sus orientaciones que han sido muy valiosas y motivación han sido fundamentales para mi formación como investigadora. Inculcando en mí un espíritu de rigor académico y responsabilidad, que son indispensables para una buena formación completa. permitieron direccionar la investigación de manera pertinente. A los trabajadores de la municipalidad provincial de Bagua, al alcalde Ferri Torres Huamán por brindarme facilidades para la recopilación de datos de la entidad, a la Universidad Cesar Vallejo, por brindarme la oportunidad de desarrollarme profesionalmente.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variable y operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos.....	15
3.6. Método de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN.....	28
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES.....	32
VIII. PROPUESTA.....	33
REFERENCIAS	35
ANEXOS.....	40

Índice de tablas

Tabla 1 Brechas de la Gestión del Talento Humano y sus dimensiones	24
Tabla 2 Brechas de la Calidad de Servicio y sus dimensiones	25
Tabla 3 Prueba de normalidad de las variables	26
Tabla 4 Análisis de (ANOVA), gestión del talento humano y calidad de servicio..	26
Tabla 5 Acciones en la gestión del talento humano y calidad de servicio	34

Índice de figuras

Figura 1 Resultados de Gestión del talento Humano.....	16
Figura 2 Resultados en la dimensión reclutamiento.	17
Figura 3 Resultado en la dimensión capacitación.....	18
Figura 4 Resultado en la dimensión evaluación.	19
Figura 5 Resultado de la calidad de servicio.	20
Figura 6 Resultado de la dimensión elementos tangibles.....	21
Figura 7 Resultado de la dimensión empatía.....	22
Figura 8 Resultado de la dimensión fiabilidad.	23

Resumen

Gestión del talento humano es un problema en las entidades del estado que se manifiesta mediante el inadecuado proceso de reclutamiento, capacitación y evaluación que afecta a la entidad en los servicios que brinda; para el estudio se planteó como objetivo determinar la correlación de la gestión del talento humano en la calidad de servicio. Condición que será solucionado según se implemente los indicadores adecuadamente del reclutamiento, capacitación y evaluación. El estudio es aplicado en modalidad propositiva, se desarrolló bajo un enfoque descriptivo simple con propuesta. La muestra fue 125 entre usuarios y trabajadores, se aplicó la encuesta y un cuestionario por cada variable como instrumentos, la información fue analizada, mediante el estadístico SPSS 26 y la correlación mediante la Rho Spearman ($p < 0.05$). Los resultados dan cuenta del problema existente en la gestión del talento humano y calidad de servicio es deficiente según los promedios de valores asignados, existe brecha del 95.5% reclutamiento, 60% capacitación, 60.6% evaluación, 100% empatía y fiabilidad. Se sustenta el estudio en base a los diversos estudios realizados referentes al tema de investigación, se propone estrategias para mejorar la gestión del talento humano.

Palabras claves: Calidad de servicio, capacitación, talento humano, reclutamiento.

Abstract

Management of human talent is a problem in state entities that manifests itself through the inadequate recruitment, training and evaluation process that affects the entity in the services it provides; The objective of the study was to determine the correlation of the management of human talent in the quality of service. Condition that will be solved as the indicators of recruitment, training and evaluation are properly implemented. The study is applied in a propositional mode, it was developed under a simple descriptive approach with a proposal. The sample was 125 between users and workers, the survey and a questionnaire were applied for each variable as instruments, the information was analyzed using the SPSS 26 statistic and the correlation using the Rho Spearman ($p < 0.05$). The results show the existing problem in the management of human talent and service quality is deficient according to the averages of assigned values, there is a gap of 95.5% recruitment, 60% training, 60.6% evaluation, 100% empathy and reliability. The study is based on the various studies carried out regarding the research topic, strategies are proposed to improve the management of human talent.

Keywords: Quality of service, training, human talent, recruitment.

I. INTRODUCCIÓN

En el ámbito internacional, respecto a la gestión del talento humano en las organizaciones disciernen deficiencias debido a un inadecuado proceso de reclutamiento sin estimar competencias, perfil y experiencia del personal; falta de implementación de programas de capacitación por las entidades que permita el desarrollo en el ámbito personal, profesional y social, (Chiavenato, 2020). En el ámbito internacional de 190 empresas españolas y extranjeras el 5% realizan una apropiada gestión del personal y el 95 % de las organizaciones no concreta con las perspectivas en la gestión del capital humano (Capape et. al, 2016); de los 10400 encuestados, el 94% manifiestan que la lealtad y contribución son fundamentales para el éxito de una organización, contrariamente solo el 6% son leales y contribuyen al cumplimiento de sus funciones, (Management, 2019). Experiencias similares ocurren en el ámbito latinoamericano, de 25 organizaciones colombianas, el 52% de las entidades considera importante la gestión del recurso humano, mediante el reclutamiento y formación de los aliados, sin embargo, solo el 20% de las organizaciones, cumple e invierte entre 6 o 30% del presupuesto para la formación del personal, mediante capacitaciones, donde solo el 44 % realiza la evaluación del desempeño del personal (Agudelo, 2019); en Barranquilla el 33% de la entidad realiza un adecuado reclutamiento, el 20% tiene un plan de capacitación y el 44% evalúa al personal frente a sus funciones; el 83% de las organizaciones realiza inadecuada gestión del talento humanos (Trujillo et. al, 2018).

En cuanto a la calidad de servicio, es importante para mantener y satisfacer las demandas del cliente, estudio realizado en Grecia los ayuntamientos se ven afectados por el inadecuado desempeño del servidor, para el desarrollo de prestaciones idóneos, la falta de implementación de estrategias de calidad, los trabajadores no muestran compromiso en una buena atención al usuario, el 55% de los ayuntamientos no brindan servicios de calidad y el 45 % están en un nivel intermedio en la calidad de servicio, (Psomas, et al, 2017). Similar caso de Ecuador, el 13,9 % de los usuarios se sienten satisfechos con los servicios recibidos, para el 52% de los usuarios el servicio brindado es indiferente (Salazar & Cabrera, 2016). En Colombia, el 64 % de los usuarios considera para la calidad de servicio es importante la celeridad, contrariamente solo el 33% de las organizaciones cumplen

con ello; el 54% considera importante los elementos tangibles, sin embargo, el 35% cuentan con la infraestructura adecuada (Rojas, et al., 2020).

En el ámbito nacional según centro nacional de planeamiento estratégico, [CEPLAN], (2019), la productividad laboral en el Perú desde el año 2012 ha decrecido en un 0,9% anual; lo cual se relaciona a la infraestructura, inversiones, entre otros. En el año 2011 y 2014 la producción laboral ha presentado una desaceleración en su crecimiento en un 11.3%, en 2015 al 2018 presenta una desaceleración de 4,4 %, ello implica que el 82 % de la población desaprueba la administración del personal en las entidades del estado, el 18 % de la población tiene una opinión favorable en la gestión de las entidades del país. Donde enfatiza en la prevalencia de la débil gestión en el ámbito político, el cual conlleva a no tener consensos para el logro de los objetivos que estén articulados con las políticas y planes nacionales; se manifiesta la frágil administración de los funcionarios del estado, sobre todo en las diversas municipalidades, el 87 % de ellas están en proceso de instauración de los dispositivos de gestión. Debido a la existe de politización del empleo en las municipalidades, el principal dificultad que gesta una mala gestión del equipo humano, el 92 % de las entidades así lo realiza, en consecuencia no cumplen con el proceso de reclutamiento, el 88 % de las entidades no apoyan a la formación de su personal; muestra de ello la condición de servicio en la población ha mejorado solo el 20,5% en el año 2018, debido al incremento salarial de 1142 en zona urbana y el área rural 492 según el Instituto nacional de estadísticas e investigación Instituto de Estadística e Informática (2016 y 2019). En la municipalidad provincial de Huánuco, la conducción del capital humano es inadecuado ya que el 67% así lo considera, los servidores no instruyen una acción de brindar un servicio digno a los usuarios, el 74% de los consumidores manifiesta que los servicios brindados son pésimos, (Galeano, 2019). Caso similar en la municipalidad provincial de Piura, los clientes se encuentran disconformes con los servicios que reciben, debido al 72 % de los servidores públicos se resisten al cambio manifestando a la mala gestión del talento humano, generando un clima laboral impropio, que repercute en la atención al usuario, (Cabanillas, 2018).

En el ámbito de estudio, se ha encontrado deficiencias en la dirección del talento humano y calidad de servicio, similares a lo expuesto líneas anteriores. Esto

conlleva al personal a no poner esa capacidad de cumplir con sus funciones y tener un alto rendimiento, con la intención de lograr los objetivos dispuestos por la entidad; al no cumplir con los estándares de la entidad, no brinda un servicio adecuado generando la insatisfacción frente a los usuarios con los servicios brindados.

En consecuencia, el problema quedo formulado de la siguiente manera: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión del talento humano y calidad de servicio en la municipalidad provincial de Bagua?

Para ello se proporcionó la solución al problema planteando como objetivo general Determinar la relación entre gestión del talento humano y calidad de servicio en la municipalidad provincial de Bagua; y para logro de lo planteado se consideró los siguientes objetivos específicos: a) Identificar la gestión de talento humano asociado al reclutamiento, capacitación y evaluación; b) Evaluar la calidad de servicio asociado a elementos tangibles, empatía y fiabilidad; c) Determinar la correlación de la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Bagua.

El impacto del estudio radica en que mejora, ordena el proceso de contratación del capital humano, incrementando y consolidando el intelecto, destrezas, valores y gesto de cada uno de los socios, discernimiento principal para un óptimo rendimiento de la actividad laboral, convirtiéndose en una fuerza para el progreso de la organización que coopera en la ejecución y logro de la meta, confiere a la captación de empleados idóneos para cada puesto y garantizar que los postulantes tengan la enseñanza suficiente para ejercer las tareas que le son designadas.

Por consiguiente, se plantea la siguiente hipótesis: ¿existe una correlación positiva entre la gestión del talento humano y calidad de servicio en la municipalidad provincial de Bagua?

II. MARCO TEÓRICO

El problema descrito, se refuerza con los antecedentes referentes a la gestión del talento humano y calidad de servicio en el ámbito internacional, nacional y local donde se tiene a:

En la investigación, Martínez & Mateus (2020) el artículo científico, "Importancia del talento Humano y herramientas tecnológicas en el desarrollo organizacional, para la mejora de la productividad Laboral", cuyo objetivo fue analizar la importancia del talento humano... para el desarrollo de las organizaciones", concluye: que existen aspectos en las organizaciones colombianas, que no se consideran en la evaluación de productividad, comportamiento del personal frente a sus funciones y el entorno familiar, en Colombia hay profesionales capacitados para mejorar la gestión en las entidades; sin embargo, dichas entidades no brindan el bienestar laboral que permita motivar al empleado, en ejecución de funciones y alcanzar metas de la organización; en consecuencia es necesario crear métodos competitivos enfocados en el talento humano desarrollando habilidades, destrezas que ayuden al crecimiento personal, profesional y social, para el éxito de la entidad y satisfacción del clientes.

Asimismo, Ramírez, et al., (2019), en el artículo científico, "Gestión del talento Humano: análisis desde el enfoque estratégico", cuyo objetivo fue analizar la gestión del talento humano desde el enfoque estratégico en el sector minero de Venezuela, Colombia y Chile, que concluye: lo indispensable de la administración del personal priorizando el plan organizacional consolidado por el pilar de socialización de las actividades, articulando a las acciones para el cumplimiento de las finalidades de la entidad, se encontró falencias en la administración del personal que conllevan a la falta de identidad cultural y ejecución de función del socio hacia la cooperación para el cumplimiento de su misión por la ineficiencia en el proceso de la captación del personal, situaciones similares ocurren en la municipalidad de

Romero & Salcedo (2019) en la investigación, "Estrategias para fortalecer el proceso de gestión del talento humano en una entidad pública", el objetivo fue proponer estrategias para el fortalecimiento del proceso de gestión del talento humano..., donde concluye: que existe una falta de recursos para una mejor gestión del talento humano, estímulo, aprendizaje por competencias del servidor, fallas en

los componentes del proceso de reclutamiento, debido a las remuneraciones bajas para atraer al personal idónea, situaciones que se dan por las estandarizaciones de los sueldos bajos establecidos por los gobiernos; los sistemas de contratación y mantenimientos del personal en la entidad están muy desactualizados frente al mundo globalizado y competente donde se vive, la falta de recursos hace que muchos de los programas no se ejecuten de manera oportuna para cubrir las demandas de los ciudadanos de manera oportuna y eficiente; el cual ocurre en la municipalidad de Bagua, entonces urge estrategias de mejoras en la dirección del

Simancas, et al., (2018), en el artículo científico, “Administración de recursos humanos: factor estratégico de productividad empresarial en pymes de Barranquilla”, cuyo objetivo fue analizar la relación de la administración del capital humano y la productividad de las pequeñas y medianas empresas, donde concluye: que es valioso el aporte del capital humano en el diligente fructuoso empresarial, por consiguiente, la estimación de la dirección de los involucrados en la institución como base fundamental para la expansión y el ágil funcionamiento de compañía, con el fortalecimiento de cada trabajador con capacitaciones para el desarrollo personal que permita un mejor desempeño laboral.

Jara et al., (2018), en la investigación, “gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral”, donde el objetivo fue determinar la incidencia de la gestión del talento humano en el mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral...”, concluye: la dirección del talento humano influye en la administración de las sociedades, por ende en la calidad de servicio, entonces en las instituciones hace falta las implementaciones de herramientas o estrategias. De manera que los líderes sean competentes, accesibles y que majen los principios éticos, equidad y justicia social, generando un buen proceso de reclutamiento, capacitación y evaluación a los integrantes de la entidad con fines de mejorar en cada aspecto del profesional que integren dicha organización y con ello el mejoramiento de la dirección del capital humano con la finalidad de ser eficiente y eficaz con los servicios que brinden satisfaciendo las demandas de la población.

Yalli, et al., (2019), en su tesis, “Gestión del Talento Humano y La Calidad de Servicio en el Programa Nacional País - Unidad Territorial Huancavelica, 2018”,

cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en los gestores”, concluye: la relación no es muy significativa entre ambos factores debido a los resultados de 0,132; los profesionales de este programa consideran que la designación de tareas son indoneos ya que se basa a la experiencia y las habilidades de cada individuo, mediante el cual se fomenta el aprendizaje continuo, sin embargo la instrumentaria y el ambiente no son adecuados para el servicio de calidad que se pretende brindar a los usuarios.

Sánchez (2020), en su tesis “gestión de recursos humanos y calidad del servicio en la municipalidad provincial de Huarmey, 2020”, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y calidad de servicio, donde concluyo: que el rendimiento del 70.4% de los servidores de la entidad es muy bajo y solo el 4.9% están en un nivel alto. Ello se refleja en la mala calidad de servicio que brinda la entidad ya que el 68.1% de los usuarios así lo manifiesta; al respecto se puede entender claramente que el personal reclutado para cubrir los puestos de trabajo de esta municipalidad no son los adecuados, el otro factor es que las entidades del estado no aplican estrategias de formación y la evaluación del personal para ver el grado de productividad, evitando crear competencias, realizar un servicio adecuado, que cumplan con los objetivos de la entidad, esto se ve muchas veces en la falta de ejecución de los presupuestos asignados a cada entidad del estado de manera oportuna, posturas que afectan en buen funcionamiento de las compañías, en especial al municipio.

Vargas (2021) en su investigación “calidad de servicio en la satisfacción del usuario en el centro de salud chacra colorado”, cuyo objetivo fue “determinar la incidencia de la calidad de servicio en la satisfacción del usuario”, donde concluye: que brindar servicios de calidad, es fundamental en la satisfacción y bienestar del usuario, considerado también un pilar fundamental para alcanzar una atención general en la salud, extraordinario desafío para todos los estados en sistema de salud; en ese contexto todos los gobiernos de los estados buscan satisfacer y cubrir con las demandas que la población, en este marco es muy necesario e importante la dirección adecuada del recurso humano como base para la modernización y complacencia de los clientes en los servicios prestados por la entidad.

Salazar (2020), en la tesis, “gestión del talento humano y calidad de servicio en la municipalidad distrital de chimban”, cuyo objetivo “fue determinar la relación que existe entre la gestión de talento humano y la calidad de servicio en la municipalidad distrital de chimban”, donde concluye: se halla una coherencia entre la gestión de talento humano y calidad de servicio, las deficiencias de las entidades es por falta de un adecuado proceso de reclutamiento, capacitación que permita fortalecer capacidades, profesionales que no son idóneos para el puesto que ocupen afectando el buen desarrollo de la entidad, condiciones de servicios adecuados; en este ámbito cabe precisar que la municipalidad provincial de Bagua no es ajena a estas deficiencias, que las diferentes entidades del estado tienen en cuanto al buen funcionamiento de la institución, en este ambiente competitivo, lo usuarios buscan satisfacción en los servicios que adquieran, es por ello el estudio que se realiza referente la dirección de los recursos humanos para el adecuado destino de la entidad y el desarrollo del mismo; así poder dar un servicio de calidad y cambiar esta imagen de una entidad o estado deficiente que actualmente se tiene en los diversos rubros que representan al estado, como es el caso de esta municipalidad que es un gobierno local prestadores de servicios a la población en representación del estado.

Ballena (2021), en la investigación, “gestión del talento humano y satisfacción laboral en la municipalidad de San José, Lambayeque”, cuyo objetivo fue “determinar el nivel de relación que existe entre la gestión del talento humano y satisfacción laboral”, Lambayeque; don de concluye: la diligencia del capital humano está en un nivel intermedio, debido a la falta de programas y políticas apropiados para selección, retención y desarrollo del empleado, así como un plan para mejorar las condiciones laborales, ello debido al 60% de los encuestados confiere a la satisfacción laboral en nivel medio, el desinterés de la entidad por mejorar la remuneración, la falta de consideración en la toma de decisiones y ayudar en la formación profesional para mejorar las capacidades y habilidades del personal con la finalidad de brindar servicios adecuados para satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

Saldaña (2019), en la tesis, “gestión del talento humano y calidad del servicio en la municipalidad de nueva Arica, Chiclayo”, cuyo objetivo fue “Determinar el nivel

de relación que existe entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio”, donde se concluye: la gerencia del talento humano en la entidad necesita ser fortalecida, debido a los resultados obtenidos del estudio realizado se aprecia un nivel bajo, ya que la percepción del 71.15% así lo indica, ello influye en la calidad de servicio, el 50 % desaprueba la calidad y 61.4 % cree que no existe empatía; en contexto la entidades estatales tiene diversas falencias en la gestión del talento humano, los factores son diversos, por ende se requiere implementar estrategias de mejoras para una adecuada atención al cliente permitiendo el desarrollo y el éxito de la entidad.

Del sustento de la investigación se tomó el aporte de los enfoques de la gestión pública, neutralidad, merito, gerencial, estratégico y servicio, el cual están relacionados a la gestión del talento humano en la entidad del estado, que están orientadas a brindar mayor efectividad, racionalidad y servicio en la gestión de personas en el sector estatal, que están relacionados a sistema de recursos humanos y gestión por resultados para la descripción de las acciones se establecen categorías como el reclutamiento, capacitación y evaluación del personal (Sanabria Pulido, 2015); el enfoque de neutralidad es el deber del servidor público en la actuación de imparcialidad política, económica o de otra índole mostrando una independencia a vínculos con personas, partidos políticos; merito son las consideraciones de las experiencias, formación del profesional, habilidades para cubrir un puesto de trabajo sin patrocinio político y el nepotismo; gerencial referida a la dirección de las personal en un entidad, con la finalidad de mejorar la gestión en el corto y largo plazo; estratégico son las necesidades que se establecen para un proceso de acompañamiento al trabajador, retribución y políticas de retención permitiendo a la organización lograr el propósito; servicio es la gestión enfocada en la máxima producción del valor para los ciudadanos, en este contexto ya no hablamos de clientes si no de la población en general por tanto se busca la efectividad, eficacia y eficiencia en el desempeño; con el único fin de mejorar las condiciones de vida del ciudadano (Sanabria, 2015); donde cada una de lo mencionado debe estar bajo los principios de legalidad, servicio al ciudadano, inclusión y equidad, participación y transparencia, organización-integración-cooperación función principal de los entes del estado es brindar servicio a la ciudadana.

Así mismo, la investigación está relacionado con el sistema de recursos humanos, que está comprendida por normas, principios, recursos, métodos , procedimientos y técnicas que sirven de utilidad para las entidades del estado peruano; relacionándose con los subsistemas gestión del empleo quien se encarga de las políticas y prácticas del empleado desde la incorporación hasta el desvinculo laboral con la organización; planificación de políticas de recursos humanos quien se encarga de la organización de gestión interna del capital humano en la institución permitiendo cumplir con los objetivos estratégicos, definir políticas, directivas y lineamientos de la entidad ;gestión del rendimiento este subsistema se encarga de identificar los aportes de los empleados del estado para el cumplimiento de metas institucionales, evidenciando el requerimiento de los servidores para cada puesto de trabajo y el mejoramiento en el desempeño laboral; gestión del desarrollo y la capacitación este subsistema se encarga de las políticas de progresión en la carrera publica y el desarrollo de capacidades que promueve el aprendizaje individual, colectivos de los servidores públicos para fortalecer y desarrollar en el ámbito profesional, personal y social del colaborador. Los sistemas y subsistemas están amparados mediante la Ley N° 30057- ley del servicio civil publicado el 4 de julio del 2013; Decreto Supremo N° 0040-2014-PCM – que Aprueban Reglamento General de la Ley N° 30057 - Ley del Servicio Civil (2014), Presidencia del Consejo de ministros; Resolución Presidencial Ejecutiva N° 097 – 2015 – SERVIR – PE (2015), Autoridad Nacional del Servicio Civil; Directiva N° 002-2014-SERVIR/GDSRH – Normas para la Gestión del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos en las Entidades Públicas (2014), Autoridad Nacional del Servicio Civil; cuyos entes rectores del sistema de recursos humanos es el SERVIR y la presidencia de conceso de ministros.

Respecto a la calidad de servicio se sustenta con el enfoque evaluación que verifica las expectativas y percepciones de los clientes según las ofertas brindadas por la entidad al cliente de acuerdo al método SERQUAL que se utilizó (Nishizawa, 2014).

El fundamento teórico de la investigación permitió realizar una mejor explicación como aporte que ayuda a la delineación de los mecanismos referentes a la gestión del talento humano, dimensiones de reclutamiento, evaluación y

capacitación; calidad de servicio con sus respectivas dimensiones elementos tangibles, fiabilidad y empatía.

Alvarez & Santos (2008), la gestión, conocido como administración es el proceso mediante el cual el grupo administrador deciden los hechos a realizar (planificación), según metas determinadas por la entidad, sugerencias novedosas de acciones, poner en marcha cambios de jefaturas, pautas de cómo se desarrollará para alcanzar los resultados.

Chiavinato (2008) define a la gestión del talento Humano, como administradores del capital humano quien se ocupan de proporcionar asesorías para sumar personas responsables de mejorar la estrategia, el futuro del grupo. Detenga este valioso agente y conversión a las habilidades y los empleados de la tecnología lo ayudan a administrar los gerentes. En este contexto, los empleados son considerados colegas formales para decidir y lograr sus objetivos y resultados; igualmente, la gestión del talento humano comprende el reclutamiento, capacitación y evaluación del individuo, para el correcto desenvolvimiento en el puesto de trabajo, esta área se encarga de la formación de los trabajadores fortaleciendo el talento y habilidades el cual apoya en el éxito de la entidad.

Si los administradores de los recursos humanos están enfocados completamente, este proyecto será adecuado para la organización y mejorará el proceso. En este contexto la nueva administración de los recursos humanos es mediante, dirección de RRHH, la Administración proporciona más vida y trabajadores. Para el adecuado establecimiento de estrategias, metas y resultados. El autor recomienda que la dirección del talento humanos debe realizarse con iniciativa y prevención, adelantándose ante futuros inconvenientes que podrían su citar, en principio los objetivos de los recursos humanos dependen de lo que la empresa desee, para el cumplimiento de los objetivos. (Chiavinato, 2008); la función del departamento del talento humanos es abastecer a las compañías profesionales competentes que coadyuve a la producción y alcanzar los objetivos establecidos por los asociados; Además, se encarga de las instrucciones vinculados, no solo a la captación del “talento humano”, sino también de las enseñanza y valoración desempeño en la compañía.

Según Maristany (2007), explica que talento humano es la especialidad que estudia las habilidades y relaciones entre personas e instituciones, analiza los cambios que se generen en este campo y la sociedad, se precisa la existencia de mecanismos de medidas esenciales para la gestión del talento humano (Chiavenato, 2015), selección o reclutamiento, capacitación y evaluación del personal, es propio detallarlo a continuación:

Selección o reclutamiento de personal, esta dimensión es importante en la captación de persona para desempeñar en las actividades o responsabilidades brindados dentro de una organización, dado que se realiza un filtro idóneo para cubrir el puesto de trabajo, de esta manera las entidades cuentan con el personal competente para cumplir con los metas planteados (Chiavenato, 2020); capacitación del personal, es el proceso de educar a las personas para el desarrollo, fortalecimiento de habilidades, aptitudes y técnicas referentes a las actividades que desarrollara; es un plan para enseñar a las personas a continuar y alentar la acción, estudiar el proceso de instalación de actividades de calidad para los usuarios; evaluación del personal, apreciación del desempeño del empleado mediante las actitudes y actividades desarrollados por cada trabajador, mediante ello se determina el cumplimiento de las funciones asignadas a cada empleado, para el logro de las metas empleadas por los asociados; así tener resultados óptimos para la expansión de la organización, este proceso contribuye en la identificación de las deficiencias existentes en los empleados frente a la entidad para fortalecer y mejorar cada una de las fallas encontradas (Chiavenato, 2020).

Por consiguiente; la evaluación del personal es un proceso para identificar fallas en el desenvolvimiento del trabajador en sus funciones, las cuales pueden ser por diferentes factores como de incentivo a la motivación, inexistencias de entrenamiento para la formación de actitudes, valores entre otros, mediante ello se presentan estrategias para dar solución al problema hallado. (Luna, 2017); para el cumplimiento de las funciones del personal se considera valioso la evaluación del personal, según (Chiavenato, 2008), establece a la “evaluación del desempeño” como una estimación sistemática del desenvolvimiento de un empleado dentro del puesto o cargo en que se desarrolla, así como aptitud que muestra. Las

evaluaciones se desempeñan como recurso para apreciar positiva o negativamente, los atributos de la persona dentro de su cargo.

La calidad de servicio expone técnicas adaptados a producir resultados óptimos, la apreciación del cliente frente a los servicios solicitados, por ende, el empleado que oferta el servicio tiene la obligatoriedad de conocer el proceso de idóneo con la finalidad de cubrir las necesidades del consumidor satisfactoriamente (Parasuraman, et al, 2004), se entiende como procedimiento de evaluación de la impresión frente a las expectativas de un servicio, para este estudio existe dos proporciones principales el SERVPERF y el SERVQUAL, implemento que contienen idénticas dimensiones (López, 2016)

La calidad del servicio brindado por las entidades del estado exige un plan alineado continuo para el fortalecimiento en la actuación de la gestión de una compañía, las cuales se adecuen a las demandas establecidos por la ciudadanía, para determinar las contrariedades y dar soluciones para que el servicio prestado sea adecuado en la atención al usuario (Cacermeiro et al, 2019), considerado como factor impredecibles que se ofrece al cliente, debido a que la entidad del estado tenga una administración adecuada favorece de manera positivo en la satisfacción del usuario, por consiguiente la calidad del servicio necesita que los servidores del estado realicen uso adecuado de los recursos para cubrir las necesidades del ciudadano de manera eficiente, eficaz y oportunamente (Devoto, 2016), en las instituciones del estado la calidad de servicio es una obligación impuesta por el estado peruano pues la finalidad de las entidades estatales es proponer estrategias de mejora para que la población tenga una mejor calidad debida siendo fiable, transparente y participativo (Perez, 2016); que expresan su evaluación de acorde a la medición, expectativas del consumidor y mejoras de las intervenciones internas frente a las percepciones (Claude, et al, 2019); las expectativas de los consumidores no son estáticos, por ende, la importancia de mantener un contacto con la población adecuado; así difundir una expectativa favorable para la organización (Pikturnaitė, 2018). Así mismo en la administración pública la calidad en un factor para satisfacer las necesidades de los ciudadanos mediante el uso adecuado de los recursos del estado (Lavhelani, 2017).

Brindar un servicio de calidad es determinar las necesidades urgentes que los ciudadanos requieren, atender conforme a las prioridades que cada una de las necesidades tengan mediante alternativas de soluciones oportunas y en conjunta (Sorum, 2019), realizar atención de calidad al ciudadano conlleva realizarlas de acuerdo a los márgenes de calidad estandarizados, propiciando un impacto positivo en el servicio brindado a la población (Asma & Majeed, 2019). Donde el estudio de la calidad de servicio se compone cinco criterios principales de las cuales en la investigación se consideran 3 de ellas, las cuales se detallan a continuación:

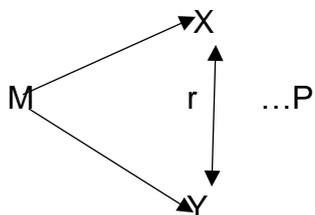
Fiabilidad; se describe las ofertas promocionadas hacia los consumidores, cuya meta es no truncar las esperanzas generadas en el pueblo, ofertando un servicio adecuado considerando las directrices correctas como el tiempo de espera, confianza y la orientación inquietudes; empatía condición de las capacidades de ponerse en lugar del cliente para una atención de excelencia; mediante esta dimensión busca generar una satisfacción al ciudadano en los procesos donde intervenga la cortesía, la amabilidad y buen trato, atención a inquietudes; elementos tangibles, es la percepción de los aspectos físicos de la entidad, donde prevalece la infraestructura, las instalaciones físicas, visibilidad de anuncios y los ambientes adecuados de la entidad para brindar un servicio adecuado.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo: investigación correlacional aplicada en modalidad propositiva

Diseño: descriptivo simple con propuesta, su esquema es el siguiente:



Dónde:

M: muestra de estudio; X: variable 1; Y: variable 2; r: relación entre las dos variables; P: propuesta

3.2. Variable y operacionalización

Variable (X): gestión del talento humano.

Variable (Y): calidad de servicio.

La operacionalización de la gestión del talento humano y calidad de servicio se aprecia en el anexo 5.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: está configurada por 129 servidores de la municipalidad provincial de Bagua y 65 usuarios de la misma, cuyas características son personal nombrado, personal contratado con más de 2 años de servicio, usuarios de la entidad mayores de edad que residen en la ciudad de Bagua.

Muestra: estuvo conformado por 66 de los asalariados de la municipalidad provincial de Bagua. Se trabajó con la totalidad de usuarios.

Muestreo: no probabilístico

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica utilizada para el desarrollo de la investigación fue la encuesta y el instrumento cuestionarios uno para gestión del talento humano y otra para la

calidad de servicio; las cuales están conformados por 26 y 20 ítems respectivamente.

La validez del instrumento se realizó mediante el juicio de expertos y la confiabilidad se determinó mediante el alfa de Cronbach arrojando un resultado de 0.89 para gestión del talento humano y 0,86 para la calidad de servicio. Se utilizó para la lectura de los resultados la prueba no paramétrica, debido que no hubo una distribución normal con el coeficiente de Rho Spearman como se aprecia en el anexo 3.

3.5. Procedimientos

La investigación tiene su base de estudio realizado en la municipalidad provincial de Bagua, donde se investigó sobre la gestión del talento humano y calidad de servicio, el proceso de recolección de datos se dio mediante una serie de pasos: 1.- se realizó la preparación de los instrumentos de recopilación de datos, las cuales están enfocados en el sondeo de las variables de la investigación que están planteadas mediante 26 y 20 ítems por cada variable, las que se realizó en función de los indicadores de cada dimensión; 2.- posteriormente se realizó la validación de los mecanismos de recopilación de datos por medio de los juicios de expertos cada instrumento; 3.- se obtuvo el consentimiento informado; 4.- recojo de información se realiza el procesamiento de los datos obtenidos para la fase de resultado del presente estudio mediante el SPS V.26.

3.6. Método de análisis de datos

Para el procesamiento los datos recabados se utilizó el software estadístico del SPS V.26, permitiendo la elaboración de tablas y figuras.

3.7. Aspectos éticos

Se solicitó el consentimiento informado y se actuó en estricta Confidencialidad salvaguardando a los participantes, contribuyendo desde este estudio al aporte de la gestión y ciencia.

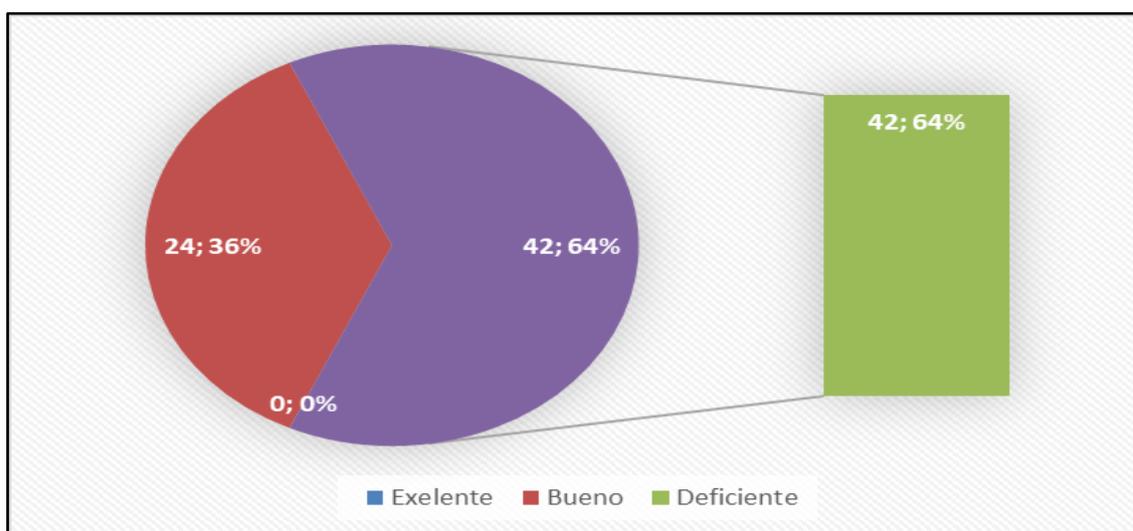
IV. RESULTADOS

En el presente apartado se presenta los resultados obtenidos, después de aplicar el instrumentos de investigación a las unidades de estudio para conocer el diagnostico de las variables. Los resultados se presentan de acuerdo a los objetivos planteados por la investigadora.

4.1. Resultados de la gestión del talento humano en la Municipalidad Provincial de Bagua.

Figura 1

Resultados de Gestión del talento Humano.

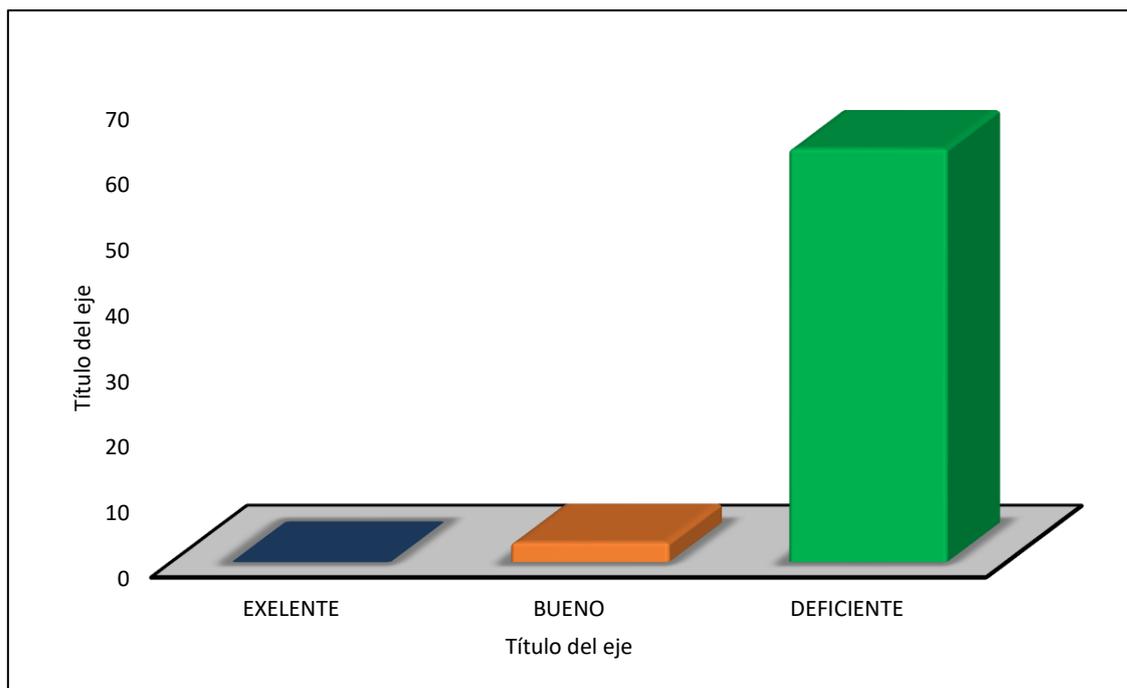


Fuente: base de datos SPS V.26

En la figura 1, se observa una tendencia deficiente (64 % equivalente a 42 trabajadores), caracterizado por el inadecuado proceso de reclutamiento de parte de los servidores encargados de realizar dicho proceso, carencia de capacitación permanente y continua que permita fortalecer capacidades del empleado y asegurar una evaluación pertinente del desempeño del personal; incumplimiento de funciones asignadas al servidor establecidas por la organización; gestión inadecuada de los servidores públicos en favor de la ciudadanía; deficiencias que tiene la municipalidad en la gestión del talento humano, que requiere una intervención con estrategias que permita realizar un proceso de reclutamiento del personal cumpliendo los estándares establecidos. Contrariamente el 36 %, considera que la gestión del talento humano es buena.

Figura 2

Resultados en la dimensión reclutamiento.

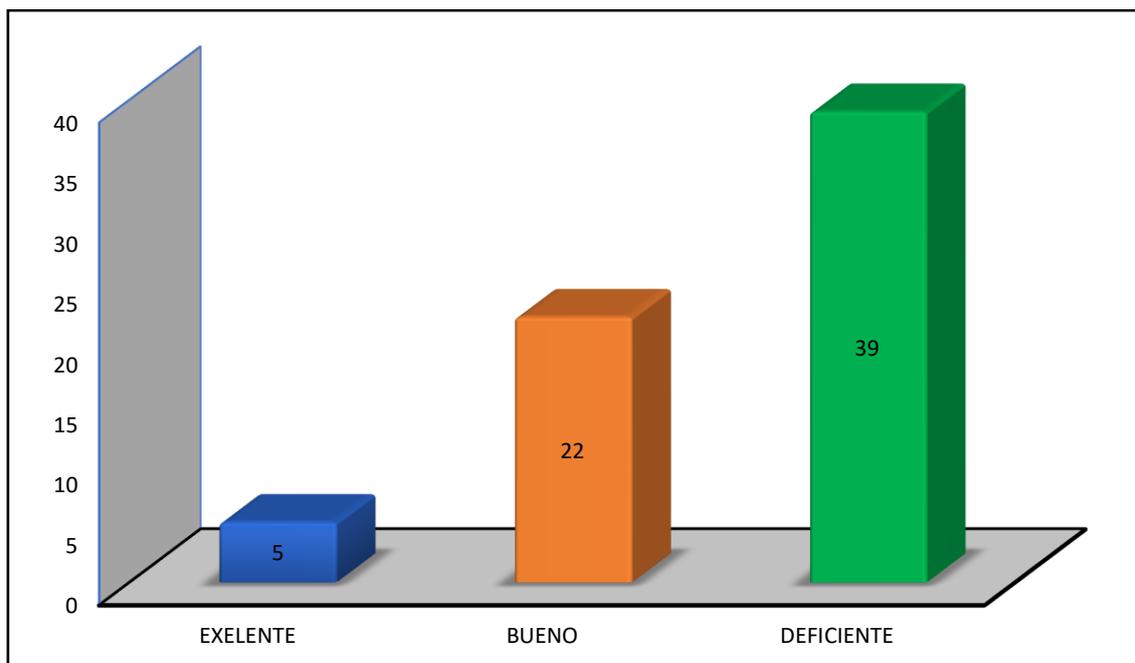


Fuente: base de datos SPS V.26

En la figura 2, se observa una tendencia deficiente (96% equivalente a 63 trabajadores), evidenciando un indebido proceso de reclutamiento por la comisión a cargo, sin considerar competencias establecidas por el puesto de trabajo a cubrir, incumplimiento del perfil demandado y falta de experiencia laboral del profesional que permita cumplir sus funciones; con estas deficiencias se caracteriza la politización de los puestos de trabajo en la municipalidad, el mayor factor del inadecuado proceso de reclutamiento, el personal es base fundamental para el funcionamiento de una organización y el desarrollo del mismo; requiere una intervención inmediata en este proceso cumpliendo con los estándares establecidos para la contratación del personal por el reglamentos del SERVIR que este acorde al puesto de trabajo a cubrir. Contrariamente el 4 % considera que se desarrolla un adecuado proceso de reclutamiento.

Figura 3

Resultado en la dimensión capacitación.

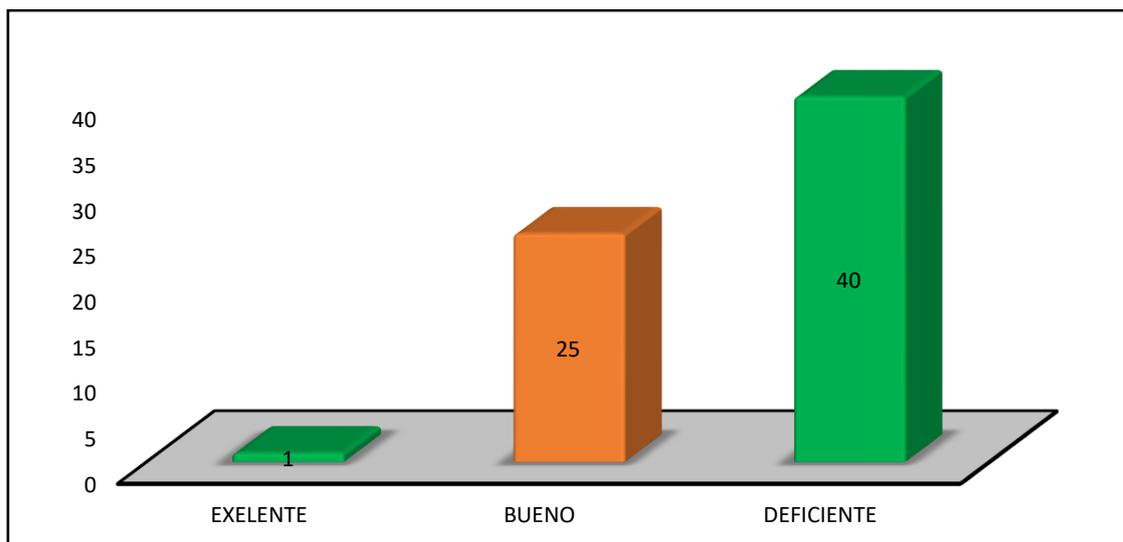


Fuente: Base de datos SPS V.26

En la figura 3, se presenta elementos con tendencia deficiente (59 % equivalente 39 trabajadores), caracterizado por la carencia de capacitaciones permanentes y continuas que permita fortalecer, perfeccionar capacidades y habilidades en el ámbito profesional, social, personal; que contribuya en el cumplimiento de las funciones del personal, en la municipalidades las capacitaciones no son consideradas importantes para la formación de profesional, por una alta rotación del personal, falta de recursos para realizar capacitaciones, inadecuada gestión para realizar convenios de capacitaciones, entre otros. Las capacitaciones son muy importantes en la formación del personal para mejorar las habilidades, actitudes y el crecimiento personal, así establecer un profesional competente que aporte al cumplimiento de metas. Contrariamente 41 % considera que las capacitaciones son buenas, se realiza muy pocas veces, solo para el personal más allegados a los directivos de la organización.

Figura 4

Resultado en la dimensión evaluación.



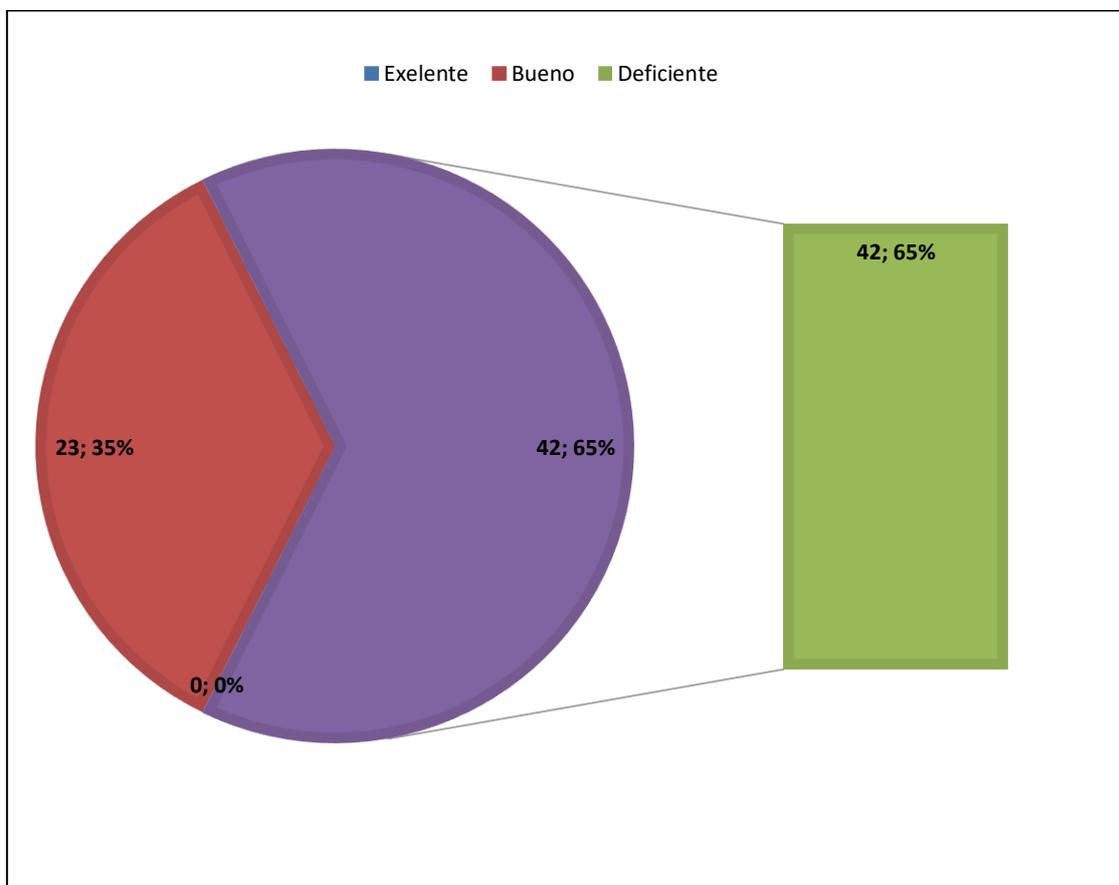
Fuente: Base de datos SPS V.26

En la figura 4, se muestran una tendencia deficiente en la evaluación del personal en el desempeño laboral (60.5% equivalente a 40 trabajadores), debido al escases de supervisión, monitoreo y acompañamiento continuo al personal por parte de los directivos de cada gerencia de la municipalidad, para verificar el cumplimiento de funciones, por la falta de conocimiento en la gestión administrativa de desempeño laboral, este proceso de evaluación es importante porque identificamos carencias para establecer capacitaciones que contribuyan al mejoramiento, identificar áreas de oportunidades para fortalecer, así tener una institución exitosa, con un alto desempeño laboral, profesional competentes base fundamental para la obtención de resultados positivos. Contrariamente el 30.5 % considera que se realiza el proceso de evaluación en la entidad.

4.2. Resultado de la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Bagua.

Figura 5

Resultado de la calidad de servicio.

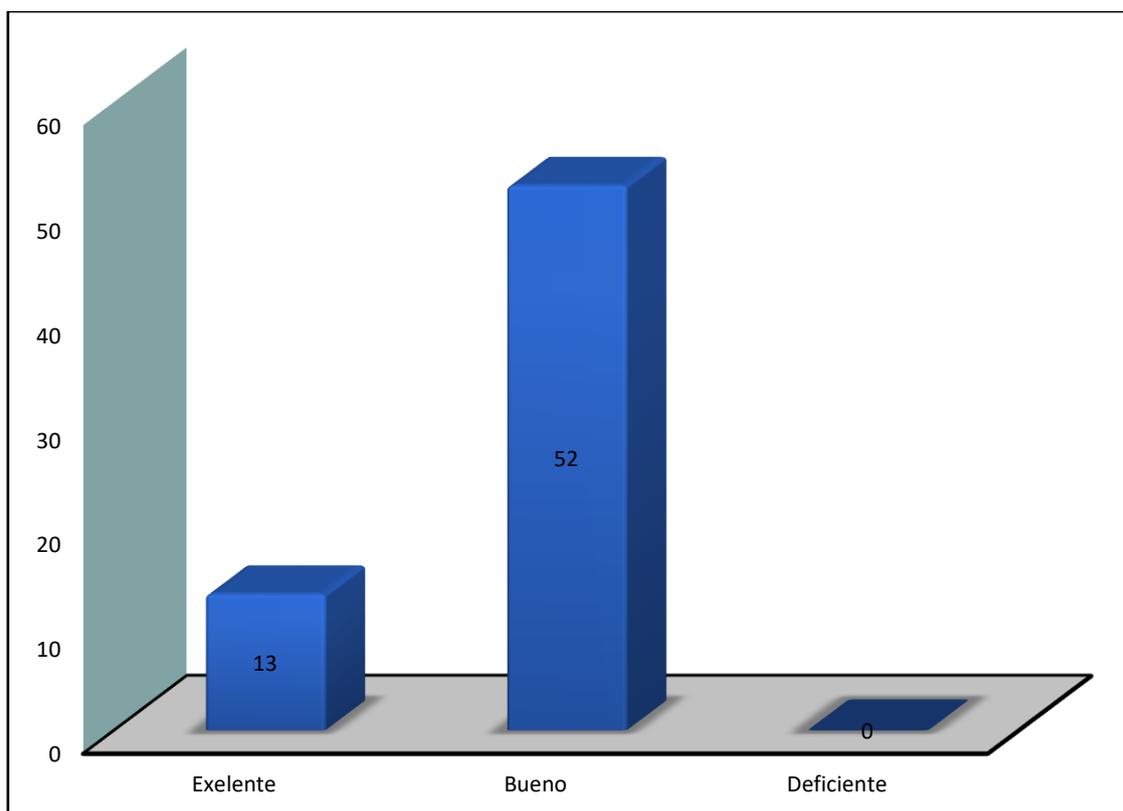


Fuente: Base de datos SPS V.26

En la figura 5, se evidencia una tendencia deficiente en la calidad de servicio (65% equivalente a 42 usuarios), esto por la falta de empatía y fiabilidad de parte del personal, inexistencia de un trato cortés, falta de atención a inquietudes oportunas, largo tiempo de espera, falta de orientación para la realización de trámites; estas deficiencias propician una insatisfacción en la atención que se da a los clientes de la entidad. Como prestadoras de servicios a la ciudadanía debe primar la empatía, fiabilidad en la atención que se brinda a un cliente para satisfacer sus demandas. Contrariamente el 35% considera que se brinda una buena calidad de servicio.

Figura 6

Resultado de la dimensión elementos tangibles.

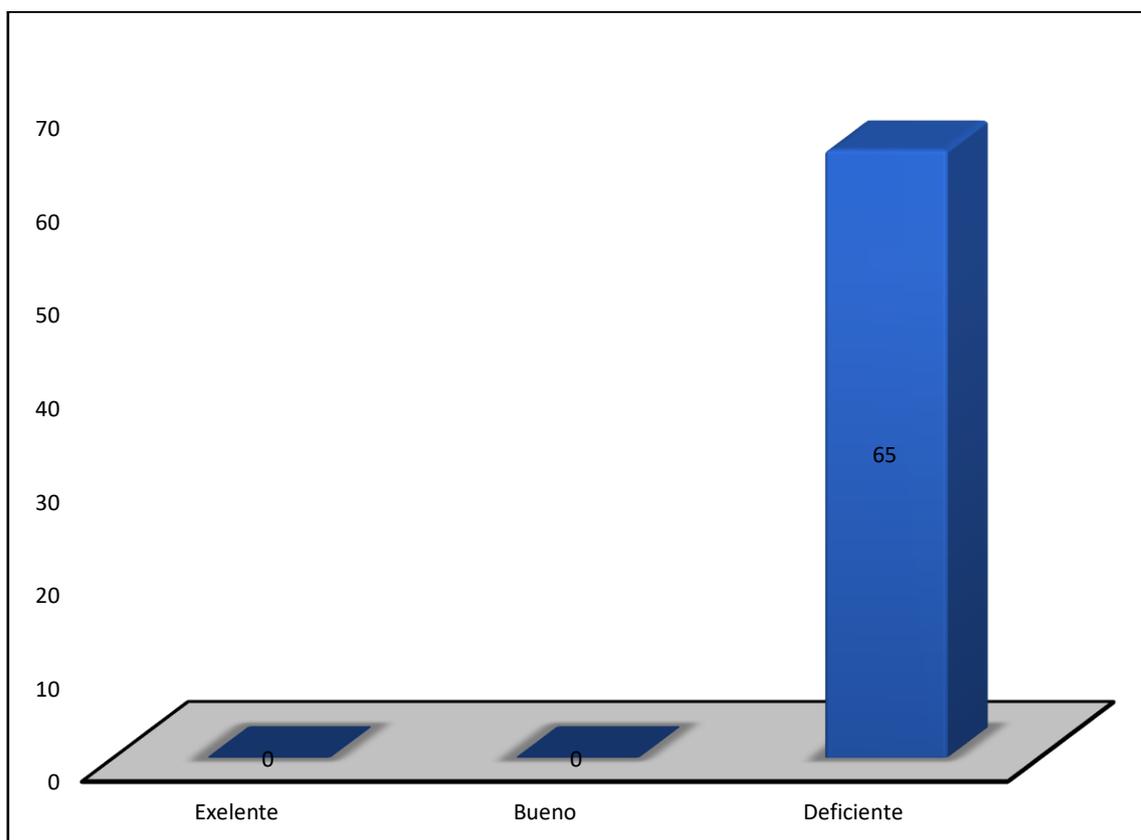


Fuente: Base de datos SPS V.26

En la figura 6, se contempla en los elementos tangibles una tendencia buena (80% equivalente a 52 usuarios), por la infraestructura nueva y moderna que cuenta la entidad, así mismo cuenta con equipos tecnológicos adecuados para brindar un servicio adecuado a los usuarios, por ende los elementos tangibles no es un factor que cause la deficiencia en la calidad de servicio, el problema es el personal que laboran en la municipalidad que desconocen la administración pública, quienes están a servicio de la población.

Figura 7

Resultado de la dimensión empatía.

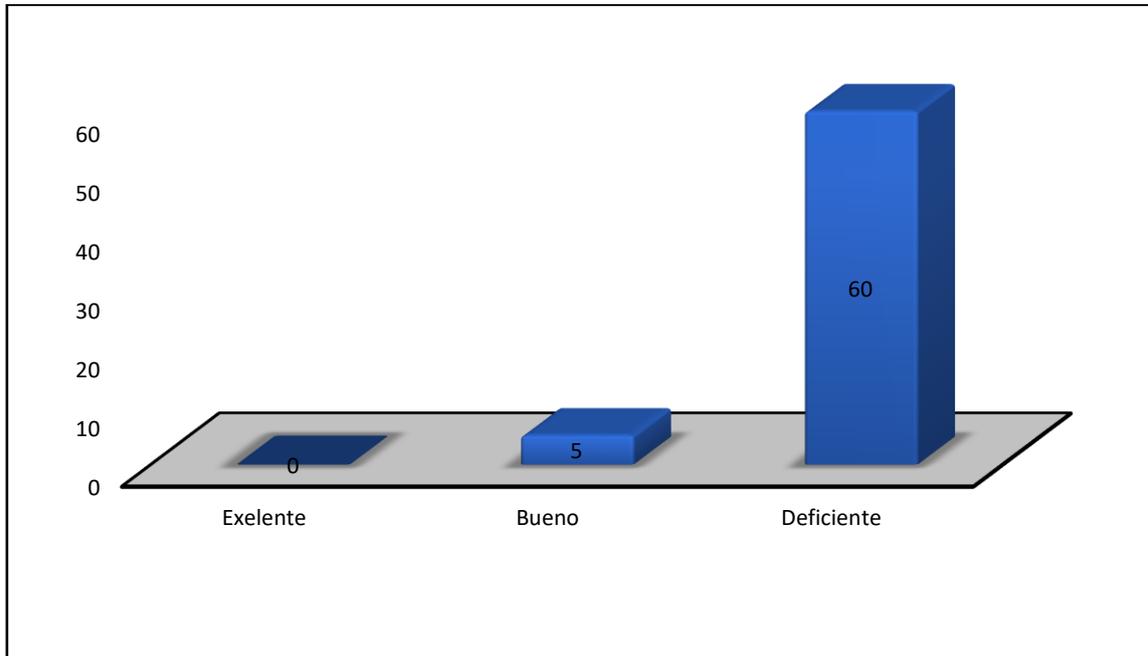


Fuente: Base de datos SPS V.26

En la figura 7, se observa una tendencia deficiente (100% equivalente a 65 usuarios), esto por la carencia de cortesía, amabilidad, buen trato, atención a inquietudes por el personal de la entidad frente a las atenciones que se brinda a los usuarios; el empleo de estos indicadores en el personal de la entidad es indispensable, para brindar un servicio idóneo frente a las necesidades del ciudadano. Por ello en esta dimensión requiere una intervención inmediata para fortalecer las deficiencias existentes mediante capacitación, así realizar un seguimiento, monitoreo para ver la productividad del personal y el buen trato hacia los clientes.

Figura 8

Resultado de la dimensión fiabilidad.



Fuente: Base de datos SPS V.26

En la figura 8, se observa una tendencia deficiente (92% equivalente a 60 usuarios), que se conceptúa por la falta de orientación al usuario por parte del personal de la entidad, tiempo de espera muy largos para el desarrollo de tramites en la entidad, inexistencia de confianza entre el personal y usuario que provoca inadecuada atención al usuario; en esta dimensión se requiere una intervención inmediata mediante estrategias para fortalecer y mejorar las deficiencias existentes.

4.3. Análisis de brechas en la gestión del talento humano y calidad de servicio en la municipalidad provincial de Bagua.

Tabla 1

Brechas de la Gestión del Talento Humano y sus dimensiones

componentes	Niveles	Categorías	Cantidad	(-) Brecha
Reclutamiento	Aliado	Buena-	3	Pendiente
	No aliado	excelente	63	95.5%
		Deficiente		
Capacitación	Aliado	Buena-	27	Pendiente
	No aliado	excelente	39	60%
		Deficiente		
Evaluación	Aliado	Buena-	26	Pendiente
	No aliado	excelente	40	60.6%
		Deficiente		

Fuente: fuente figura 1-4

La caracterización del elemento de la gestión del talento humano, identifica brechas generadas en el desarrollo del proceso de reclutamiento donde se percibe un mayor nivel cuyo porcentaje es del 95.5%, que requiere una inmediata intervención prioritaria; para lo cual se establece en la propuesta fortalecer el proceso de reclutamiento del personal, con diversas estrategias para la captación del personal idóneo para cada puesto de trabajo que la entidad requiera cubrir.

Así mismo los factores que requieren intervención es la capacitación y evaluación el cual tiene una brecha del 65%, identificando un inadecuado proceso de evaluación y capacitación para el fortalecimiento de las capacidades y habilidades del profesional, seguida de evaluación y monitoreo; el cual es importante para verificar el cumplimiento de las funciones asignadas al personal; donde se requiere implementar cronogramas de capacitaciones para fortalecer el desarrollo personal, social y profesional, de la misma manera realizar un proceso de evaluación al personal el cumplimiento adecuado de sus funciones, así coadyuvar al logro de metas establecidas por la entidad.

Tabla 2*Brechas de la Calidad de Servicio y sus dimensiones*

Componentes	Niveles	Categorías	Cantidad	(-) Brecha
Elementos tangibles	Aliado	Buena-excelente	65	100%
	No aliado	Deficiente	0	Pendiente
Empatía	Aliado	Buena-excelente	0	Pendiente
	No aliado	Deficiente	65	100%
Fiabilidad	Aliado	Buena-excelente	0	Pendiente
	No aliado	Deficiente	65	100%

Fuente: figura 5-8

En la calidad de servicio que brinda la municipalidad se identifican las brechas que requieren una intervención inmediata es la empatía y fiabilidad que muestran una tendencia deficiente con el porcentaje del 100%, debido a la carencia del buen trato del personal hacia el usuario, como la amabilidad, cortesía, confianza y la orientación estos aspectos son fundamentales en el empleado para poder tener una percepción del usuario que sean adecuadas. La mejora de estas deficiencias es mediante el fortalecimiento de la gestión del talento humano.

En la dimensión elementos tangibles no existe brechas pendientes de intervención ya que los usuarios consideran que la infraestructura y los elementos tecnológicos son idóneos para una atención adecuado, es por ello que se considera que el problema no es la infraestructura si no del personal que laboran en la entidad que muchas veces desconocen sus funciones como servidores públicos, están al servicio del pueblo.

4.4. Contrastación de hipótesis

Tabla 3

Prueba de normalidad de las variables

		Prueba de normalidad					
		<i>Kolmogórov-Smirnov</i>			<i>Shapiro-Wilk</i>		
		Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión del talento humano		0,120	65	0,021	0,936	65	0,002
Calidad de servicio		0,159	65	0,00	0,956	65	0,002

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Base de datos SPSS V.26

Se aprecia elementos de p (Sig.) menor a 0.5, el cual indica que los elementos no coinciden con el estándar de la curva de distribución. en concordancia para la constatación de hipótesis se usará las estadísticas de lectura el no paramétrico de Rho Spearman para el análisis de la correlación de la gestión del talento humano y calidad de servicio.

Tabla 4

Análisis de (ANOVA), gestión del talento humano y calidad de servicio

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	0,469	1	0,469	0,061	0,805
Regresión	481,993	63	7,651		
total	482,462	64			

Fuente: Base de datos SPS V.26

Al 85.5% de significancia, existe suficiente evidencia estadística en la correlación de la gestión del talento humano y la calidad de servicio, se concluye que la gestión del talento humano influye muy significativamente en la calidad de servicio.

Tabla 5.*Correlación de la gestión del talento humano y calidad de servicios según dimensiones*

Rho Spearman			Resultado de gestión del talento humano	Resultado de reclutamiento	Resultado de capacitación	Resultado de evaluación	Resultado de elementos tangibles	Resultado de empatía	Resultado de fiabilidad
Resultado de gestión del talento humano	de	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000	,901 ,000 66	,954 ,000 66	,970 ,000 66			
Resultado de calidad de servicio	de	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N			,085 ,503 65		,495 ,000 65	,360 ,003 65	,778 ,000 65

Fuente: Base de datos SPS V.26

Respecto a la gestión del talento humano y calidad de servicio se observa una correlación inversa poco significativa (Rho Spearman= -0,045). Gestión del talento humano muestra una correlación positiva bastante significativa (Rho Spearman= 0,901), entre la dimensión de reclutamiento, así mismo existe correlación muy significativa entre capacitación (Rho Spearman=0.954) y evaluación (Rho Spearman= 0,970) respectivamente. En las dimensiones de reclutamiento existe una correlación bastante significativa y positivas (Rho Spearman=0,793), entre la capacitación, del mismo modo entre la evaluación (Rho Spearman=0,836); respecto a la capacitación tiene una correlación muy significativa entre la evaluación (Rho Spearman=0,906). La calidad de servicio muestra una correlación significativa y positiva con la dimensión elementos tangibles (Rho Spearman= 0,495), y en la empatía (Rho Spearman= 0,360), existe una correlación poco significativo y positivo, así mismo existe una correlación bastante significativa y positiva con la fiabilidad (Rho Spearman=0,778), como se evidencia en el anexo 4.

V. DISCUSIÓN

A la municipalidad provincial de Bagua, exhortar el fortalecimiento de los procedimientos enlazados a la gestión del talento humano, debido a la apreciación del grupo de estudio tiene una tendencia deficiente, por el indebido proceso que se brinda en el reclutamiento del personal, falta de capacitaciones permanentes y continuas, inexistencias de evaluación para la verificación del cumplimiento de funciones encomendadas; estas deficiencias se constata con (Saldaña Fuentes, 2019), concluye, que la gestión del talento humano requiere ser fortalecida puesto que en la vocación del estudio se obtuvo un nivel bajo con 71%, considera que el proceso de reclutamiento es inadecuado; el 63% manifiesta que la entidad no ayuda en la formación del personal; 59,62% considera que no existe condiciones laborales adecuadas.

De acuerdo a (Gonzales y molina, 2016), una gestión idónea del talento humano resulta importante, que los saberes se administren adecuadamente, con profesionales sólidamente formados, dado que solo con el desarrollo del talento humano se asegura que las instituciones cuenten con servidores públicos competentes, idóneos para el puesto a cubrir; así mismo (López et al. 2017), quien realizó una indagación que tuvo como finalidad analizar la gestión del talento humano en Cuba concluyó que la apreciación es factible en la gestión del talento humano pero subsisten reservas de mejoras insoslayables.

Al respecto cabe precisar que las entidades peruanas, se enfrentan a un escenario cambiante, dinámico competitivo e incierto, en el contexto globalizado que se vive se requiere la evolución en materias laborales, considerando al trabajador como un medio importante para la expansión de la organización mas no como maquinas trabajadoras, (Armas et al. 2017), en términos de experiencias de la gestión del talento humano, en tiempos de pandemias ha perjudicado y limitado seriamente el desempeño laboral interrumpiendo sin planificación sus actividades, siendo un gran parte que lo ha perdido todo sin precedente, esta condición puede perdurar por mucho tiempo. (Marquina & Jaramillo, 2020).

Este análisis se refuerza con (Montoya & boyero, 2016), en la investigación desarrollado resaltan los aspectos trascendentales que gira alrededor del valor agregado que representa el talento humano en las organización, en Argentina;

argumentan en contexto a planeamiento, participación, calidad y trabajo cooperativo del empleado como elementos esenciales para el éxito de una entidad, concluyendo que el futuro de las entidades depende de la intervención del capital humano idóneo y comprometido; donde(Gonzales 2017), propone un modelo de gestión del talento humano con miras al mejoramiento la gestión del conocimiento, concluye que en la actualidad el nivel de gestión del personal en el manejo de la gestión del conocimiento se evidencia en términos medios, ameritando realizar acciones en la búsqueda de su fortalecimiento que repercuta en beneficio de la institución.

Referente al segundo objetivo específico de la calidad de servicio; según los resultados obtenidos se requiere una intervención inmediata en la calidad de servicio debido a un nivel deficiente que representa el 65%, el cual se depende por la fiabilidad que tiene una tendencia deficiente representada por el 92% del usuario considera que el personal no lo practica, ya que no existe una adecuada orientación al usuarios en los tramites que desee realizar, el tempo de espera son muy largos, inexistencia de confianza entre el personal y el usuario; provocando una insatisfacción al usuario frente a los servicios recibidos; inexistencia de empatía debido a la carencia de cortesía, amabilidad, buen trato, atención adecuada a la inquietud que tengan los usuarios, el cual representa el 100% de los usuarios encuestados quienes manifiestan estas deficiencias; en este contexto, las organizaciones requieren comprender que la calidad es muy importante para la entidad, puesto que construye un instrumento y una cualidad inherente en la satisfacción del cliente (Castellanos & Baca, 2014).

Coincidiendo con (Obregón y Quijada, 2019), quienes formularon una propuesta de mejora del servicio de atención al usuario, que concluyeron, el servicio de calidad debe primar en los usuarios, mediante una atención eficaz, eficiente y oportuno.

La calidad de servicio surge como un elemento importante para el ser humano, el cual debe ser desarrollada en armonía las insuficiencias y eventualidades que surjan (Cerna, 2017); traduciendo en los requerimientos de los clientes particularistas valorables para brindar satisfacción al usuario (Alcaraz & Martines, 2012), en concordancias con (Álvarez & Rivera, 2019), quienes

desarrollaron una investigación de la calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los clientes, quienes concluyeron: que actualmente se implementan mecanismos para tener clientes satisfechos, contribuyendo a diferenciarse de las competencias, así la calidad se convierte en una fase de la actividad que con el pasar del tiempo va mejorando para fidelizar al cliente mediante la cobertura de sus expectativas.

Saldaña (2019), afirma que el grado funcional de la calidad en los servicios que brindan en el municipio de nueva Arica , se percibió un efecto limitado ,los indicadores muestran que se debe centrar esfuerzos en ofrecer respuesta inmediata así como el trato directo e interacción con el usuario, debido a la data obtenida del 50% en desaprobación y un alto margen del 61,54% que consideran la no existencia de empatía en el trato hacia el usuario y su petición de ayuda, debido a estas circunstancias y datos analizados se deberá trabajar en la interacción entre trabajador y usuario, infundir la empatía así como el buen servicio de calidad.

Por lo tanto (Mazumoto, 2019), manifiesta que la calidad es la satisfacción del usuario, cumpliendo las expectativas percibidas y la atención recibida; quien propuso un modelo de medición de la calidad de servicio apoyado con el método SERQUAL, que concluye que con la aplicación de estrategias de mejoras en las deficiencias se mantiene al cliente satisfecho así contribuyendo el desarrollo y éxito de la organización.

VI. CONCLUSIONES

- 1.** En la municipalidad provincial de Bagua se identifica una gestión del talento humano deficiente por el indebido proceso de reclutamiento, sin considerar competencias profesionales, perfil profesional y experiencia; por carencia de capacitación al personal, falta de evaluación, supervisión, monitoreo y productividad del personal; requiriendo intervención con estrategias que permita mejorar y fortalecer los procesos de reclutamiento, evaluación y capacitación.

- 2.** La calidad de servicio en la municipalidad provincial de Bagua es deficiente debido a la carencia de cortesía, amabilidad, buen trato y atención a inquietudes; la inexistencia de la fiabilidad debido a largos tiempos de espera para tramitar algún documento o recepción del servicio, falta de confianza e inexistencia de orientación al usuario adecuado; el cual requiere una intervención mediante estrategias para mejorar y fortalecer capacidades del personal así brindar un servicio eficiente, eficaz y oportuna.

- 3.** En la municipalidad provincial de Bagua, se determinó la existencia de relación entre la gestión del talento humano y calidad de servicio por la correlación que es significativa y positiva, por ello se propone estrategias de mejorará en las brechas halladas con deficiencias en el proceso de reclutamiento, capacitación, evaluación, empatía, y fiabilidad con ello mejorar la atención al usuario.

VII. RECOMENDACIONES

A la municipalidad provincial de Bagua optimizar el proceso de la gestión del talento humano, respetando los estándares para cubrir cada puesto de trabajo, así mismo establecer un plan de capacitación para mejorar las aptitudes e idoneidad de los trabajadores, realizar un proceso de monitoreo y supervisión para acreditar el cumplimiento de las funciones de cada servidor público, que permita tener profesionales competentes y calificados en la entidad.

Realizar capacitaciones permanentes, continuas al personal de la municipalidad para fortalecer las aptitudes de empatía y fiabilidad para la adecuada atención al usuario y mejorar la calidad de servicio.

Exhortar a la municipalidad provincial de Bagua considerar los aportes del presente trabajo para mejorar la deficiencia existente en la gestión del talento humano, existe una correlación positiva en la calidad de servicio; la mejora de la gestión del talento humano contribuye en brindar servicios de calidad eficientes, eficaces y oportunas.

VIII. PROPUESTA

La propuesta se basa en planteamiento de estrategias que permita mejorar las brechas halladas en el proceso de reclutamiento, capacitación, evaluación, empatía y fiabilidad.

Justificación

En la actualidad las entidades públicas modernas consideran que el recurso fundamental es la persona, comprometida con la entidad para el desarrollo de las actividades, siendo fundamental el talento humano en una organización como incidente directo en el valor público, el Perú se encuentra en medio de un proceso de modernización que muchas veces las autoridades no consideran que el talento humano es fundamental para una adecuada gestión municipal, por ello en la investigación se plantea estrategias para mejorar estas deficiencias así fortalecer y convertir a las instituciones eficaces, eficientes, para ello la propuesta es necesaria e importante para mejorar la gestión del talento humano y calidad de servicio, debido al nivel deficiente que se tiene frente a la satisfacción del usuario por los servicios brindados por parte de la municipalidad de Bagua.

IV. Alcance

Municipalidad provincial de Bagua

VI. Objetivos

Plantear estrategias que permitan mejorar las brechas del reclutamiento, capacitación, evaluación, empatía y fiabilidad.

VII. Beneficio:

Perfecciona en la gestión del talento humano los procesos de reclutamiento, evaluación capacitación, para la realización de mayor valor y producción en la entidad.

Establecer métodos y planes idóneos que permita a la entidad enfocar la gestión en una dirección correcta con resultados tangibles.

La capacitaciones continuas y permanente, motiva al personal en mejorar el rendimiento laboral, siendo eficaz, eficiente en las actividades diarias.

Incrementa la percepción de satisfacción del usuario, permitiendo fidelizar al cliente, así obtener mayores oportunidades de crecimiento y cumplimiento de metas.

Tabla 5

Acciones en la gestión del talento humano y calidad de servicio

Gestión del talento humano	
Reclutamiento	Convocatoria de personal transparentes y masivas por diferentes medios de comunicación. Mejorar el incentivo salarial del personal. Ordenamiento de legajos de los empleados. Implementación de sistema de control del personal. Establecer convenios con instituciones para poder tener profesionales competentes.
Capacitación	Determinación de objetivos de la entidad. Identificación de problemas. Efectuar políticas de capacitación integral continua para el personal que abarque el proceso de inducción, entrenamiento y fortalecimiento de conocimientos para el cumplimiento de funciones encomendadas para mejorar en el ámbito personal, profesional y social del empleado.
Evaluación	Innovar y brindar seguimiento permanente, a la gestión del talento humano y calidad de servicio, realizar socializaciones basada en la ética profesional. Realizar indagaciones que permitan conocer las necesidades específicas de los empleados para fortalecerlas. Disponer medidas que coadyuven al cumplimiento de las estrategias establecidas.
Calidad de servicio	
Elementos tangibles	Realizar diseños de propaganda de la municipalidad con modelos concretos, sencillos y visualmente sugestivos y expresivos.
Empatía	Adecuar la comunicación de la institución frente a los servicios que ofrece a los usuarios. Implantar plan de capacitación para todo el personal que tenga el contacto directo con los consumidores para que manejen apropiados protocolos de atención, solución de quejas; con empatía y fiabilidad.
Fiabilidad	

REFERENCIAS

- Agudelo Orrego, B. E. (junio de 2019). Formacion del Talento Humano y la estrategia organizacional en empresas de Colombia. doi:10.18041/1900-3803/entramado.1.5383
- Alcorser, A. A., & J, Q. R. (23 de octubre de 2020). Gestion de Recursos Humanos y caliad de servicio en la superintendencia nacional de migraciones, sede central de Lima 2019. *Journal*, 7.
- Alvarez, & Santos. (2008). *Direccion de centros docentes gestion por proyectos* . Madrid - España.
- Armijos, F., Bermúdez, A., & Mora, N. (2019). Gestión de Administración de los Recursos Humanos. *Revista Universidad y sociedad, Vol.11, n.4 Cienfuegos oct-dic*. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400163
- Aziz, A., Hamidah, & Muktadi. (2020). Estrategia de gestion de recursos humanos en la Umrah Servicios. *Atlantis Press BV*. <http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>.
- Ballena Alcantar, I. M. (2021). *Gestion del Talento Humano y Satisfaccion Laboral en la Municipalidad de San Jose, Lambayeque*. lambayeque, Lambayeque. <http://purl.org/pe-repo/renati/level#maestro>
- Cabanillas, K. (2018). *Ley del Servicio Civil y la satisfacción en los colaboradores del área de recursos humanos Municipalidad de Castilla Piura 2018*. Piura. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/37891>
- Cacermeiro Degoytia, M. B., cuellar, E., & Risi, A. (2019). *Calidad en la Administracion Pública* (Vol. num7). España. http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/revistas_red/REI_CALIDAD_7.pdf
- Capape, J., Zumaeta, L., Pin, J., Davila del valle, I., & Suarez, E. (2016). ¿Se mide el retorno de la inversión en las políticas de Recursos Humanos? Un análisis en España. *Innovar*, 91 - 100. <http://dx.doi.org/10.15446/innovar.v26n59.54365>.

- chiavenato, I. (2015). *Administracion de recursos humanos.el Capital humano de las Organizaciones. 8 edicion.* Los angesles, EEUU: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>
- Chiavenato, I. (2020). *Administracion de recursos Humanos. novena edicion.* santa fe, colombia.
- chiavinato, I. (2008). *Gestion del Talento Tumano.* mexico: Elsevier editora Ltda.ISBN.
- Claude Mbassi, J., Dieudonné Mbarga, A., & Nkene Ndeme, R. (9 de noviembre de 2019). Public Service Quality and Citizen-Client's Satisfaction in Local Municipalities . *Marketing Development, Public Service Quality, Citizen-client' Satisfaction, Municipality* , vol.13. <https://doi.org/10.33423/jmdc.v13i3.2242>
- Cuesta Santos, A. (2018). *Gestion del Talento Humano y del conocimiento. segunda edicion (2 ed.).* Obtenido de <https://www.ecoediciones.com>
- Devoto, R. (2016). *La calidad de servicio percibida en el sector público.* Valparaiso - chile.
- franklin Brian, a. (2019). *Gestion de administracion de los recursos humanos. universidad y sociedad.*
- Galeano, C. (2019). *La gestion del talento humano y calidad de servicio al ciudadano en la municipalidad provincia de huanuco, 2019.* huanuco. <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/1959>
- Jara martnenez, A. M., Asmat Vega, N. S., & Alberca Pintado, N. E. (20 de junio de 2018). Gestion del Talento Humano como Factor de Mejoramiento de la Gestion Publica y Desempeño Laboral. *Revista venezolana de Gerencia*, 739 - 758. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29058775014>
- Lavhelani, P. &. (2017). Local government and quality service delivery : an evaluation of municipal service delivery in a local municipality in Limpopo

Province. *Journal of Public Administration*, 52(2), 340 - 356.
<https://47zhcvti0ul2ftip9rxo9fj9-wpengine.netdna-ssl.com/wp-content/uploads/2018/01/Journal-June-2017-Final.pdf>

López lemos, P. (2016). *Herramientas para la mejora de calidad*. Madrid- españa: FC editorial. Fundacion confemetal.
<https://www.marcialpons.es/libros/herramientas-para-la-mejora-de-la-calidad/9788416671090/>

Luna, R. (2017). *Gestion del talento: De los recursos humanos a la dirección de personas basadas en el talento*. Madrid. <https://www.robertoluna.es/gestion-del-talento/>

Management Solutions. (2019). De proyecto agile, a Organizaciones agile.

Maristany, J. (2007). *Administracion de Recursos Humanos, 2 edicion*. Pearson Educación de México S.A. de C.V.

Martinez Urueña, A. M., & Mateus Moreno, M. A. (20 de junio de 2020). Importancia del Talento Humano y Herramientas Tecnologicas en el Desarrollo Organizacional, para la Mejora de la Productividad Laboral. *Revistas Ingenieria, Matematicas y Ciencias de la Informacion*, vol. 7/ num. 14, 117 - 126. doi:<http://dx.doi.org/10.21017/rimci.2020.v7.n14.a88>

Parasuraman, A., Berry, L., & Zeithaml, V. (24 de enero de 2004). SERVQUAL: A multipleitem scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of retailing. Journal of Retailing*, recuperado, 64. <https://www.researchgate.net>

Perez, M. (14 de abril de 2016). Control de calidad, Técnicas y herramientas. *Rc - libros*, recuperado 14 de abri 2020. https://www.rclibros.es/pdf/capitulo_9788494180194.pdf

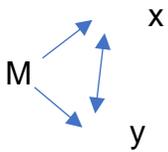
Pikturnaitė, I. (26 de enero de 2018). The Peculiarities and Criteria of Assessment of Citizen Service in Klaipėda and Vilnius Counties' Municipalities. *Regional Formation & Development Studies*, 26. <https://doi.org/10.15181/rfds.v26i3.1814>

- Psomas, E., Vouzas, F., Bauranta, N., & Tasiou, M. (2017). Effects of total quality management in local authorities. *Internaciona Journal of Quality and Service Sciences*, 9 (1), 41-66. doi:<https://doi.org/10.1108/IJQSS-04-2016-0035>
- Rahmi, E., Patoni, A., & Sulistyorini, S. (2020). Gestion del desarrollo de recursos humanos en aumento de la calidad de las instituciones de educacion islamica en excelente escuela primaria de la ciudad de Bukittinggi. *Revista AL-TA LIM*, 27 (2). doi:<http://dx.doi.org/10.15548/jt.v27i2.624>
- Ramires, R., Espindola, C., Ruiz, G., & Hugueth, A. (11 de Abril de 2019). Human Talent Management: Analysis from the Strategic Approach. Información Tecnológica. *Informacion Tecnologica*, vol.06, 213 - 219. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000600167>
- Rojas Martínez, C., Niebles Nuñez, W., Pacheco Ruíz, C., & Hernández Palma, H. G. (Agosto de 2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Información tecnológica. versión On-line ISSN 0718-0764. Inf. tecnol. vol.31 no.4 La Serena ago. 2020*. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400221>
- Rojas Reyes, R. R., & Reyes Paz, S. B. (2018). *gestion del talento humano y su relacion con el desempeño laboral del personal del puesto de salud sagrado corazon de Jesus. lima*. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/1711>
- Romero Parra, L. M., & Salcedo Lara, M. (22 de febrero de 2019). Estrategias para fortalecer el proceso gestion del talento humano en una entidad publica. 99 - 117. doi:<https://doi.org/10.15332/24631140.5084>
- Salazar Saldivar, J. A. (2020). *Gestion de talento humanos y calidada en la municipalidad distrital de chimban. chiclayo*. <https://repositorio.ucv.edu.pe>
- Salazar Yepes, W., & Cabrera Vallejo, M. (2016). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo - Ecuador. *Industrial Data*, 13 - 20. <https://www.redalyc.org/pdf/816/81649428003.pdf>

- Saldaña Fuentes, F. A. (2019). *Gestion del Talento Humano y Calidad de Servicio en la Municipalidad de Nueva Arica, Chiclayo*. Municipalidad de Nueva Arica, Lambayeque, Chiclayo. <https://repositorio.ucv.edu.pe>
- Sanchez Sanchez, J. A. (2020). *Gestion de recursos humanos y calidad del servicio en la municipalidad provincial de huarney, 2020*. chimbote. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49953>
- Simancas Trujillo, R., Silvera Sarmiento, A., Garces Giraldo, L., & Hernandez Palma, H. (2018). Administracion de recursos humanos: factor estrategico de productividad empresarial en pymes de barranquilla. *revista venezolana de gerencia*, Vol. 23, Num 82, 377-391. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29056115008/html/index.html>
- Sorum, H. (19 de marzo de 2019). Two Decades of Online Information and Digital Services: Quality Improvements to Municipality Websites and User Preferences. *Electronic Government and the Information Systems Perspective*, 133 - 146. doi:10.1007/978-3-030-27523-5_10
- Trujillo, R., Ailvera, A., Giraldo, L., & Palma, H. (2018). *Administracion de recursos humanos: factor estrategico de productividad empresarial en pymes de Barranquilla*. Utopia y Praxis Latinoamericana, 23 (82)129- 143.
- Vargas Puscan, E. (2021). *calidad de servicio en la satisfaccion del usuario en el centro de salud chacra colorado, breña*. Universidad cesar vallejo, Lima, breña. <https://repositorio.ucv.edu.pe>
- Vesga Rodriguez, J. J. (2019). La Gestion de recursos humanos en contexto de individualizacion. *Articulos investigativos, Redalyc.org UAEM*, 1-17. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/679/67963183015/index.html>
- Yalli Riveros, J. C. (2019). *Gestion del Talento Humano y Calidad de Servicio en el programa nacional PAIS - unidad territorial Huancavelica, 2018*. huancavelica. <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/3170>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivo	Hipótesis	Tipo de investigación	Diseño de la investigación	Técnica e instrumentos	Escala de medida
<p>Problema general:</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la gestión del talento humano y calidad de servicio en la municipalidad provincial de Bagua?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre gestión del talento humano y calidad de servicio en la municipalidad provincial de Bagua.</p> <p>Objetivo específico:</p> <p>Identificar la gestión de recursos humanos asociado al reclutamiento, capacitación y evaluación</p> <p>Evaluar la calidad de servicio asociado a elementos tangibles, empatía y fiabilidad</p> <p>Correlacionar la gestión del talento humano y calidad de servicio.</p>	<p>Existe una correlación positiva entre la gestión del talento humano y calidad de servicio en la municipalidad provincial de Bagua.</p>	<p>Aplicada explicativa en modalidad propositiva</p>	<p>Descriptiva causal simple con propuesta</p> 	<p>Técnica:</p> <p>La técnica de medición será la encuesta</p> <p>Instrumento:</p> <p>El instrumento a utilizar para la investigación será el cuestionario</p>	<p>ordinal</p>

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

Gestión del talento humano

Cuestionario para trabajadores

Objetivo: Recolectar información de la gestión del talento humano en la municipalidad provincial de Bagua.

instrucciones: marque con una (x) la respuesta que más se ajuste a los ítems considerando lo siguiente

1.- Muy poco	2.- Poco	3.- Regular	4.- Aceptable	5.- Muy aceptable
--------------	----------	-------------	---------------	-------------------

Ítems	valoración				
	1	2	3	4	5
Reclutamiento					
1. El personal que labora en la entidad posee las competencias que el puesto de trabajo exige					
2. La selección del personal obedece a las necesidades y demandas del puesto de trabajo.					
3. Es evidente que la selección del personal prioriza las competencias y el perfil profesional del postulante.					
4. El perfil profesional es un requisito indispensable en la selección del personal.					
5. La selección del personal evalúa prioritariamente el perfil profesional del aspirante.					
6. El perfil profesional del postulante es respaldado por la experiencia que posee.					
7. La experiencia del postulante es valorada técnicamente en los procesos de selección.					
8. La experiencia del profesional en los procesos de selección garantiza un buen desempeño laboral.					
Capacitación					
9. La entidad realiza con frecuencia eventos de capacitación para que las personas identifiquen sus habilidades personales.					
10. Las capacitaciones realizadas por la institución mejoran las aptitudes personales de los trabajadores.					

11. La capacitación a nivel personal del trabajador mejora el clima laboral.					
12. Las capacitaciones ayudan el desarrollo profesional de los trabajadores.					
13. La capacitación a nivel profesional de los trabajadores mejora la calidad de atención.					
14. La capacitación a nivel profesional de los trabajadores estrecha los lazos afectivos.					
15. La capacitación a nivel social de los trabajadores permite una mejor interrelación con los usuarios.					
16. La capacitación a nivel social del trabajador mejora el clima laboral en la institución					
17. La capacitación a nivel social del personal contribuye a la comunicación empática entre los trabajadores.					
Evaluación					
18. La supervisión de las actividades programadas es muy frecuente en la empresa.					
19. Los procesos de supervisión contribuyen a mejorar la calidad del servicio.					
20. La supervisión permite mejorar el desempeño laboral de los trabajadores.					
21. Es frecuente el monitoreo de las actividades programadas en la municipalidad.					
22. Considero que los procesos de monitoreo aseguran la efectividad de las actividades programadas					
23. El monitoreo permite mejorar los niveles de motivación laboral.					
24. Es frecuente los procesos de acompañamiento al personal en la municipalidad					
25. El acompañamiento mejora los niveles de productividad.					
26. El acompañamiento permite afianzar la identificación y el compromiso del trabajador con la institución					

**Cuestionario de calidad de servicio que va dirigido a los usuarios de la
municipalidad provincial de Bagua.**

Objetivo: Recolectar información de la calidad de servicio en la municipalidad provincial de Bagua.

instrucciones: marque con una (x) la respuesta que más se ajuste a los ítems considerando los siguiente.

1.- Muy poco	2.- Poco	3.- Regular	4.- Aceptable	5.- Muy aceptable
--------------	----------	-------------	---------------	-------------------

Ítems	valoración				
	1	2	3	4	5
Elementos tangibles					
1. Las instalaciones de la municipalidad son adecuadas para brindar un servicio de calidad.					
2. ¿El equipamiento de la entidad son adecuados para el servicio que brinda?					
3. ¿los empleados presentan un aspecto pulcro ante los usuarios?					
4. ¿la limpieza de los ambientes de la entidad es adecuados?					
5. ¿Los anuncios de la entidad son visibles para el público?					
6. ¿los usuarios sienten seguridad en los tramites que realiza en la entidad?					
Empatía					
7. Los trabajadores de la municipalidad demuestran cortesía y cordialidad al ofrecer un servicio.					
8. ¿la entidad se preocupa por los intereses de los usuarios?					
9. Los trabajadores de la municipalidad brindan un trato amable a los usuarios.					
10. ¿los trabajadores brindan una atención personalizada?					
11. La atención brindada por los trabajadores de la municipalidad para atender las inquietudes de los usuarios es adecuada.					
Fiabilidad					

12. ¿la entidad brinda atención libre de errores?						
13. ¿la solución del problema de los usuarios es adecuados por parte de la entidad?						
14. ¿El personal brinda una imagen de honestidad?						
15. ¿las atenciones por los trabajadores de la municipalidad son rápidos?						
16. ¿la entidad comunica a los usuarios de manera oportuna de los servicios que se brinda?						
17. El tiempo que espero para recibir el servicio fue el adecuado.						
18. Los trabajadores de la municipalidad les brindan confianza y tranquilidad en los procesos que realizan para su atención.						
19. El personal ayuda en la gestión que realizan los usuarios						
20. La información y orientación brindada por los trabajadores de la municipalidad son los adecuados.						

Anexo 3 Propuesta de investigación

PROPUESTA

Estrategias para mejorar la gestión del talento humano y calidad de servicio en la municipalidad provincial de Bagua.

I. Presentación

La propuesta se basa en planteamiento de estrategias para mejorar la gestión del talento humano y calidad de servicio en la municipalidad provincial de Bagua, puesto que la innovación del diseño contribuirá a la entidad para el mejoramiento de la calidad del servicio mediante la gestión del capital humano idóneo dentro de la institución.

II. actividad de la institución

La municipalidad provincial de Bagua, es una entidad pública, dedicada a brindar diversos servicios para mejorar la calidad de vida del ciudadano, cuya función es contribuir el crecimiento económico y el desarrollo de la provincia por medios de acciones de mejora del recurso humano.

III. Justificación

En la actualidad las entidades públicas modernas consideran que el recurso fundamental es la persona, comprometida con la entidad para el desarrollo de las actividades y el cumplimiento de las metas; además permite generar valor público, el Perú se encuentra en medio de un proceso de modernización que muchas veces las autoridades no consideran que el talento humano es fundamental para un adecuada gestión municipal, por ello en la investigación se plantea estrategias para mejorar estas deficiencias, así fortalecer y convertir a las instituciones eficaces, eficientes, para ello la propuesta es necesaria e importante, permitirá mejorar la gestión del talento humano y calidad de servicio, debido al nivel deficiente que se tiene frente a la satisfacción del usuario por los servicios brindados por parte de la municipalidad de Bagua.

IV. Alcance

Municipalidad provincial de Bagua

V. Metas

Una propuesta de estrategias de gestión del talento humano y calidad de servicio

VI. Objetivos

Objetivo general

Proponer estrategias para mejorar los procesos de la gestión del talento humano y calidad de servicio en la municipalidad provincial de Bagua.

Objetivos específicos

Identificar los componentes de la gestión del talento humano y calidad de servicio.

Plantear estrategias que permitan mejorar los procesos respecto a la gestión del talento humano y calidad de servicio.

VII. Beneficio

En concordancia a la investigación realizada se determina que las estrategias propuestas mejoraran en el proceso de la gestión del talento humano y calidad de servicio en la municipalidad:

Mejora la gestión del talento humano, para generar un mayor valor y productividad en la entidad.

Las estrategias claras permiten a la entidad enfocar la gestión en una dirección adecuada con resultados tangibles.

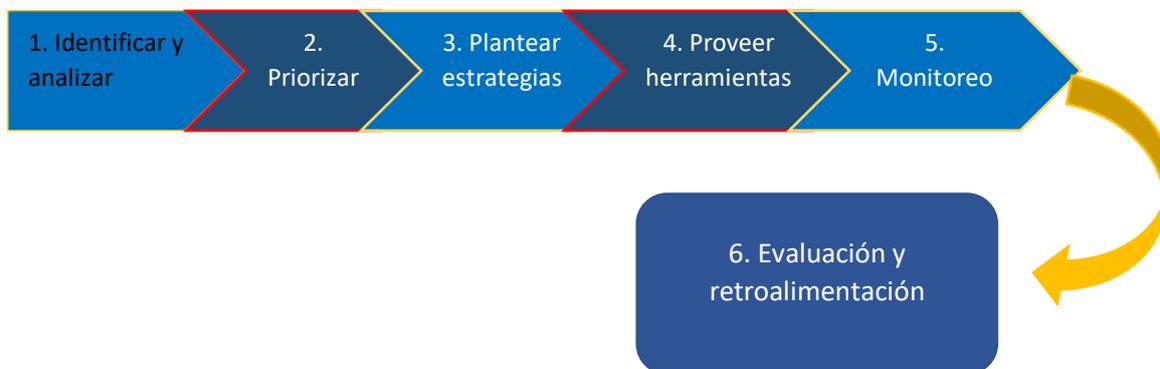
La capacitación continua y permanente, motiva al personal a mejorar el desempeño laboral, siendo eficaz, eficiente en las actividades diarias.

Incrementa la percepción de satisfacción del usuario, permitiendo fidelizar al cliente, así obtener mayores oportunidades de crecimiento y cumplimiento de metas.

Desarrollo

Proceso para una adecuada gestión del talento humano

Para una adecuada implementación de estrategias de gestión del talento humano y calidad de servicio, es responsabilidad directa de los gerentes de la municipalidad provincial de Bagua en conjunto con la unidad de recursos humanos, esto conlleva a la estructuración de algunos pasos, los cuales están enlazados con la satisfacción de quien lo ejecute, se estructura en 5 pasos a seguir:



1. Identificar y analizar: Se parte con la revisión de los resultados de la evaluación de la gestión del talento humano y calidad de servicio.

2. Priorización: Los resultados obtenidos deben ser jerarquizados en orden de importancia conforme las opiniones de los expertos e involucrados, para ellos se puede hacer uso de criterios de criticidad.

3. Plantear estrategias: Se plantean estrategias que buscan reducir la deficiencia en los resultados de la evaluación realizada.

4. Proveer las herramientas: La administración y la alta gerencia debe brindar las herramientas que se necesite para la ejecución de las estrategias

5. Monitoreo: El responsable designado hace un monitoreo y seguimiento periódico de los avances en el cumplimiento de las estrategias.

6. Evaluación y retroalimentación: Debe ser constante para el mejoramiento continuo y poder realizar los cambios pertinentes.

Estrategias de gestión de talento humano

Realizar un adecuado proceso de reclutamiento respetando las competencias, el perfil profesional, experiencia laboral para cubrir los puestos de trabajo.

Realizar planes de capacitación integral para el personal que abarque desde proceso de inducción, entrenamiento y fortalecimiento de conocimientos en las áreas de trabajo para mejorar en el ámbito personal, profesional y social del empleado.

Revisar la política salarial de los empleados de la institución y establecer una propuesta de mejora en función al cumplimiento de objetivos y responsabilidades del puesto de trabajo.

Establecer mecanismos de estabilidad laboral que permitan desarrollar planes de carrera al personal con el objetivo de generar sentido de pertenencia en la entidad y por ende mayor productividad.

Desarrollar estudios que permitan conocer cuáles son las necesidades específicas de sus empleados.

Establecer políticas que aseguren el cumplimiento de las estratégicas planteadas.

El responsable del cumplimiento y la implementación de las estrategias es la Gerencia General quien puede delegar las funciones conforme considere necesario.

Las estrategias presentadas son flexibles, basadas en las necesidades identificadas de los colaboradores y los requerimientos de los socios y clientes, con esto se busca garantizar la mejora continua de la gestión del talento humano y el nivel de calidad de servicio.

Actualizar y dar seguimiento constantemente, a la gestión del talento humano y calidad de servicio y su socialización basada en la ética profesional.

Las estrategias planteadas deben contar al menos con un entregable final o medio de verificación, una fecha de cumplimiento y un responsable directo de la estrategia.

Estrategias de calidad de servicio

Mejorar la comunicación que tiene la institución respecto de los beneficios que ofrece a los usuarios.

Realizar diseños de propaganda de la municipalidad con modelos más concretos, sencillos y visualmente atractivos.

Desarrollar estudios de mercado que permitan conocer cuáles son las necesidades específicas de los usuarios.

Establecer campañas de capacitación con todo el personal que tiene contacto directo con los usuarios para que manejen adecuados protocolos de atención y de resolución de quejas; con empatía y fiabilidad.

Herramientas

Para que las estrategias planteadas sean realizadas e implementadas se recomienda el uso de al menos las siguientes herramientas:

Cuestionario de Gestión de Talento Humano.

Cuestionario SERQUAL

Matriz de Priorización

Matriz de estrategias

POA (Plan Operativo Anual)

PAC (Plan Anual de Capacitaciones)

EVAL (Evaluación de desempeño)

Monitoreo

Esta etapa del proceso consiste en una revisión periódica de los avances en el cumplimiento de las estrategias por parte de los responsables de cada una de las actividades planteadas.

Evaluación y retroalimentación

Implementadas y ejecutadas las estrategias propuestas, se recomienda realizar un informe de evaluación de la gestión del talento humano y calidad de servicio. Estos resultados deberán ser comparados con los resultados obtenidos en primera instancia mismos que sirvieron de línea base. Así mismo, la entidad deberá realizar una evaluación de desempeño a los colaboradores, misma que servirá

como insumo para fortalecer la capacitación al personal de la municipalidad. Los resultados de esta evaluación deben ser socializada con la gerencia municipal y el equipo de trabajo involucrado en las distintas actividades. Posteriormente se identifican oportunidades de mejora, de esta forma se lleva a cabo un proceso de mejora continua para brindar un servicio de calidad.

Anexo 4: Correlación

Rho Spearman		Resultado de Gestión del Talento Humano en la Municipalidad Provincial de Bagua	Resultado del Reclutamiento en la Municipalidad Provincial de Bagua	Resultado de la Capacitación en la Municipalidad Provincial de Bagua	Resultado de Evaluación en la Municipalidad Provincial de Bagua	Resultado de la Calidad de Servicio en la Municipalidad Provincial de Bagua	Resultado del Elementos Tangibles en la Municipalidad Provincial de Bagua	Resultado de Empatía en la Municipalidad Provincial de Bagua	Resultado de Fiabilidad en la Municipalidad Provincial de Bagua
Resultado de Gestión del Talento Humano en la Municipalidad Provincial de Bagua	Coefficiente de correlación	1,000	,901''	,954''	,970''	,045	,195	-,050	-,069
	Sig.(bilateral)		,000	,000	,000	,721	,120	,693	,585
	N	66	66	66	66	65	65	65	65
Resultado del Reclutamiento en la Municipalidad Provincial de Bagua	Coefficiente de correlación	,901''	1,000	,793''	,836''	-,035	,149	-,036	-,171
	Sig.(bilateral)	,000		,000	,000	,780	,238	,778	,173
	N	66	66	66	66	65	65	65	65
Resultado de la Capacitación en la Municipalidad Provincial de Bagua	Coefficiente de correlación	,954''	,793''	1,000	,906''	,085	,226	-,082	-,014
	Sig.(bilateral)	,000	,000		,000	,503	,071	,516	,910
	N	66	66	66	66	65	65	65	65
Resultado de Evaluación en la Municipalidad Provincial de Bagua	Coefficiente de correlación	,970''	,836''	,906''	1,000	,051	,177	-,088	-,032
	Sig.(bilateral)	,000	,000	,000		,688	,158	,586	,799
	N	66	66	66	66	65	65	65	65
Resultado de la Calidad de Servicio en la Municipalidad Provincial de Bagua	Coefficiente de correlación	,045	-,035	,085	,051	1,000	,495''	,360''	,778''
	Sig.(bilateral)	,721	,780	,503	,688		,000	,003	,000
	N	65	65	65	65	65	65	65	65
Resultado del Elementos Tangibles en la Municipalidad Provincial de Bagua	Coefficiente de correlación	,195	,149	,226	,177	,495	1,000	-,043	-,040
	Sig.(bilateral)	,120	,238	,071	,158	,000		,732	751
	N	65	65	65	65	65	65	65	65
Resultado de Empatía en la Municipalidad Provincial de Bagua	Coefficiente de correlación	-,050	-,036	-,082	-,088	,360''	-,043	1,000	,155
	Sig.(bilateral)	,693	,778	,516	,486	,003	,732		,217
	N	65	65	65	65	65	65	65	65
Resultado de Fiabilidad en la Municipalidad Provincial de Bagua	Coefficiente de correlación	-,069	-,171	-,014	-,032	,778''	-,040	,155	1,000
	Sig.(bilateral)	,585	,173	,910	,799	,000	,751	,217	
	N	65	65	65	65	65	65	65	65

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

Anexo 5: Matriz de operacionalización de variable

variables	Definición conceptual	Definición operacional	dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión de recurso humanos	La gestión de recursos humanos es el manejo del capital humano, en una entidad, quienes trabajan a tiempo completo para la entidad como elemento para el cumplimiento de sus objetivos mediante el reclutamiento, capacitación y evaluación. (Chiavenato, 2009)	La gestión de recursos humanos se operacionaliza mediante el reclutamiento, capacitación y evaluación al personal de la entidad para el logro de los objetivos.	reclutamiento	Competencias	Ordinal
				Perfil	
				Experiencia	
			capacitación	Personal	
				Profesional	
				Social	
evaluación	Supervisión				
	Monitoreo				
Productividad					
Calidad de servicio	La calidad de servicio se define como el resultado de un proceso de evaluación donde el consumidor compara sus expectativas frente a sus percepciones. (Matsumoto, 2014, pg.184-185)	La medición de la calidad de servicio se da mediante la percepción que tienen el usuario frente a los servicios brindados lo cual implica elementos tangibles, empatía y fiabilidad.	Elementos tangibles	Instalaciones físicas	Ordinal
				Ambientes limpios	
				Visibilidad de anuncios	
			empatía	Cortesía	
				Amabilidad y buen trato	
				Atención a inquietudes	
fiabilidad	Tiempo de espera				
	Confianza				
Orientación					

Fuente: Elaboración propia

Anexo 6: Validación del instrumento

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN JUICIO DE EXPERTO

Gestión del talento humano y calidad de servicio en la municipalidad de Bagua

Responsable: Fiona Ipak Paukai Deten

Instrucción: luego de analizar y cotejar el instrumento de investigación "gestión del Talento humano y calidad de servicio en la municipalidad provincial de Bagua" con la matriz de consistencia de la presente, le solicitamos que en base a su criterio y experiencia profesional valide dicho instrumento para su aplicación, para cada criterio considérela escala de 1 a 5 donde:

1 - Muy poco	2 - Poco	3 - Regular	4 - Aceptable	5 - Muy Aceptable
--------------	----------	-------------	---------------	-------------------

Criterio de validez	Puntuación					Argumento	Observaciones y/o sugerencias
	1	2	3	4	5		
Validez de contenido					X		
Validez de criterio metodológico					X		
Validez de intención, objetividad de medición y observación					X		
Presentación y formalidad del instrumento					X		
Total, parcial					20		
TOTAL	20						

Puntuación

De 4 a 11 no valido, reformular	
De 12 a 14 no valido, modificar	
De 15 a 17 valido, mejorar	
De 18 a 20 valido, aplicar	X

Nombre y Apellido	Hugo Milton Oyola Cortez	 
Grado académico	Dr. en Gestión Pública y Gobernabilidad.	
Ocupación	Docente Universitario – Abogado	

Validez del instrumento de investigación juicio de experto

Gestión del talento humano y calidad de servicio en la municipalidad de Bagua

Responsable: Fiona Ipak Paukai Deten

Instrucción: luego de analizar y cotejar el instrumento de investigación "gestión del talento humano y calidad de servicio en la municipalidad provincial de Bagua" con la matriz de consistencia de la presente, le solicitamos que en base a su criterio y experiencia profesional valide dicho instrumento para su aplicación, para cada criterio considérela escala de 1 a 5 donde:

1.- Muy poco	2.- Poco	3.- Regular	4.- Aceptable	5.- Muy aceptable
--------------	----------	-------------	---------------	-------------------

Criterio de validez	Puntuación					Argumento	Observaciones y/o sugerencias
	1	2	3	4	5		
Validez de contenido					x		
Validez de criterio metodológico				X			
Validez de intención, objetividad de medición y observación				X			
Presentación y formalidad del instrumento					X		
Total, parcial				08	10		
TOTAL	18						

Puntuación

De 4 a 11 no valido, reformular	
De 12 a 14 no valido, modificar	
De 15 a 17 valido, mejorar	
De 18 a 20 valido, aplicar	X

Nombre y apellido	Ronald Edgar Farroñan Turkowsky	
Grado académico	Maestro en Gestión Publica	
ocupación	Especialista en Planeamiento	

Validez del instrumento de investigación juicio de experto

Gestión del talento humano y calidad de servicio en la municipalidad de Bagua

Responsable: Fiona Ipak Paukai Deten

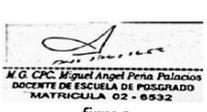
Instrucción: luego de analizar y cotejar el instrumento de investigación "gestión del talento humano y calidad de servicio en la municipalidad provincial de Bagua" con la matriz de consistencia de la presente, le solicitamos que en base a su criterio y experiencia profesional valide dicho instrumento para su aplicación, para cada criterio considérela escala de 1 a 5 donde:

1.- Muy poco	2.- Poco	3.- Regular	4.- Aceptable	5.- Muy aceptable
--------------	----------	-------------	---------------	-------------------

Criterio de validez	Puntuación					Argumento	Observaciones y/o sugerencias
	1	2	3	4	5		
Validez de contenido					X		
Validez de criterio metodológico				X			
Validez de intención, objetividad de medición y observación				X			
Presentación y formalidad del instrumento					X		
Total, parcial							
TOTAL							

Puntuación

De 4 a 11 no valido, reformular	
De 12 a 14 no valido, modificar	
De 15 a 17 valido, mejorar	
De 18 a 20 valido, aplicar	X

Nombre y apellido	Miguel Angel Peña Palacios	 <small>M. G. C.P.C. Miguel Angel Peña Palacios DOCENTE DE ESCUELA DE POSGRADO MATRICULA 02 - 6532</small> firma
Grado académico	Magister en Gestión Publica	
Ocupación	Docente y Servidor Publico	

Validez del instrumento de investigación juicio de experto

Gestión del talento humano y calidad de servicio en la municipalidad de Bagua

Responsable: Fiona Ipak Paukai Deten

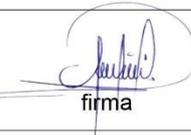
Instrucción: luego de analizar y cotejar el instrumento de investigación “gestión del talento humano y calidad de servicio en la municipalidad provincial de Bagua” con la matriz de consistencia de la presente, le solicitamos que en base a su criterio y experiencia profesional valide dicho instrumento para su aplicación, para cada criterio considérela escala de 1 a 5 donde:

1.- Muy poco	2.- Poco	3.- Regular	Acceptable	5.- Muy aceptable
--------------	----------	-------------	------------	-------------------

Criterio de validez	Puntuación					Argumento	Observaciones y/o sugerencias
	1	2	3	4	5		
Validez de contenido					x		
Validez de criterio metodológico				X			
Validez de intención, objetividad de medición y observación				X			
Presentación y formalidad del instrumento					X		
Total, parcial				08	10		
TOTAL	18						

Puntuación

De 4 a 11 no valido, reformular	
De 12 a 14 no valido, modificar	
De 15 a 17 valido, mejorar	
De 18 a 20 valido, aplicar	X

Nombre y apellido	Millán López Lucidoro	 firma
Grado académico	Maestro en Gestión Publica	
ocupación	Docente en Educación Primaria	

Anexo 7: Autorización de la Institución



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

CARTA N° 128 -2021-RR.HH-MPB.

Bagua, 02 de julio del 2021.

**JEFE DE LA UNIDAD DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO.**

ASUNTO : Carta de Aceptación
REFERENCIA : EXP. N° 5280 DE FECHA 02.06.2021

Que, en atención al documento de la referencia, la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, de la Escuela de Postgrado del III Ciclo de Maestría en Gestión Pública, acredita a la alumna FIONA IPAK PAUKAI DETEN, quien desea desarrollar la aplicación de su Proyecto de Tesis; en su representada; dicho trabajo se titula: Gestión del Talento Humano y Calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Bagua.

Hacemos de su conocimiento que la alumna **FIONA IPAK PAUKAI DETEN** de la Escuela de Postgrado del III Ciclo de Maestría en Gestión Pública, **HA SIDO ACEPTADA**, para desarrollar la aplicación de su **Proyecto de Tesis, dicho trabajo se titula: Gestión del Talento Humano y Calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Bagua.**

Sin otro particular, es propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE BAGUA
ANA ESTACIÓAN SIBUENPRADA
JEFE DE LA UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS

¡El Cambio lo hacemos Todos!

www.munibagua.gob.pe

[f](#) Municipalidad Provincial de Bagua

Secretariageneral@munibagua.gob.pe

AV. HÉROES DEL CENEP 1060 BAGUA - AMAZONAS - PERÚ