



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gestión del talento humano y la calidad de servicio en una
Institución Pública del departamento de Amazonas

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Calderón Bardales, María del Pilar (ORCID: 0000-0002-2240-4044)

ASESORA:

Dra. Parraguez Carrasco, Simona María (ORCID: 0000-0003-0126-0130)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis padres, por su amor y apoyo constante en mi crecimiento profesional. Asimismo, agradezco a mis hermanos puesto que ellos son la fortaleza y guía de vida, a mi pequeña sobrina Mia por ser la luz de mis ojos y luz de esperanza.

Agradecimiento

A Dios, por permitirme llegar a esta etapa, por iluminar mi camino, por darme Fortaleza y Fe. Expreso mi gratitud especial a quienes me apoyaron constantemente en el desarrollo de la presente investigación.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III.METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población, muestra y muestreo	18
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	20
3.6. Métodos de análisis de datos	21
3.7. Aspectos Éticos	21
IV. RESULTADOS.....	23
V. DISCUSIÓN.....	32
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES.....	42
REFERENCIAS.....	43
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1. Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk del nivel de la gestión del talento humano y la calidad de servicio en una Institución Pública del departamento de Amazonas	23
Tabla 2. Relación de la gestión del talento humano y la calidad de servicio en una Institución Pública del departamento de Amazonas	24
Tabla 3. Niveles de la gestión del talento humano en una Institución Pública del departamento de Amazonas	25
Tabla 4. Niveles de las dimensiones de la gestión del talento humano en una Institución Pública del departamento de Amazonas	25
Tabla 5. Niveles de la calidad de servicio en una Institución Pública del departamento de Amazonas.....	26
Tabla 6. Niveles de las dimensiones de la calidad de servicio en una Institución Pública del departamento de Amazonas	26
Tabla 7. Relación del reclutamiento y la calidad de servicio en una Institución Pública del departamento de Amazonas	27
Tabla 8. Relación de la selección y la calidad de servicio en una Institución Pública del departamento de Amazonas	28
Tabla 9. Relación de la capacitación y la calidad de servicio en una Institución Pública del departamento de Amazonas	29
Tabla 10. Relación de la recompensa y la calidad de servicio en una Institución Pública del departamento de Amazonas	30
Tabla 11. Relación de la evaluación del desempeño y la calidad de servicio en una Institución Pública del departamento de Amazonas	31

Resumen

El objetivo fue determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en una Institución Pública del departamento de Amazonas. El tipo fue aplicado, enfoque cuantitativo, diseño no-experimental, transversal, correlacional simple; la muestra fueron 50 trabajadores de una Institución Pública del departamento de Amazonas, fueron usados dos cuestionarios con validez a juicio de expertos y confiabilidad de 0.882 y 0.850; para procesar los datos se usó Excel y el software estadístico SPSS V26. Los resultados muestran que la gestión del talento humano presenta un nivel regular en un 60%; y la calidad de servicio presenta un nivel regular en un 66%. Se concluye que existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en una Institución Pública del departamento de Amazonas; puesto que el Coeficiente de correlación de Spearman de 0.846 representa una correlación positiva alta y su nivel de significancia es $p=0.000$ menor al 1% ($p<0.01$). El capital humano se presenta como una alternativa administrativa de mejora de los procesos a favor del desempeño de las organizaciones que contribuye a que estas ofrezcan una mayor calidad en su atención al usuario.

Palabras Clave: Gestión, talento humano, calidad, servicio

Abstract

The objective was to determine the relationship that exists between the management of human talent and the quality of service in a Public Institution of the Department of Amazonas. The type was applied, quantitative approach, non-experimental design, transversal, simple correlational; the sample were 50 workers of a Public Institution of the Department of Amazonas, Two questionnaires with expert judgment validity and reliability of 0.882 and 0.850 were used; Excel and SPSS V26 statistical software were used to process the data. The results show that the management of human talent has a regular level of 60%; and the quality of service has a regular level of 66%. It is concluded that there is a significant relationship between the management of human talent and the quality of service in a Public Institution of the Department of Amazonas; since the Spearman correlation coefficient of 0.846 represents a high positive correlation and its level of significance is $p=0.000$ less than 1% ($p<0.01$). Human capital is presented as an administrative alternative to improve the processes in favor of the performance of organizations that contributes to their offering a higher quality in their attention to the user.

Keywords: Management, human talent, quality, service

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, es normal observar cómo cada vez los cambios en las dimensiones sociales, económicas, culturales y estructurales de una sociedad tienen como resultado transformaciones muy significativas, se hacen evidentes enseguida. Es por estos cambios, que, las organizaciones necesitan personas con gran capacidad de liderazgo, preparados y formados en ética, justicia y equidad social. En este contexto, en la gestión de una organización pública o privada, vemos que, en cuestión de la tecnología, ya no se presenta como suficiente apoyo para llevar adelante a sus propósitos, sino, se debe tomar importancia el recurso humano (Jara et al., 2018).

Al respecto, Bayona (2020), menciona la relevancia que está teniendo la disciplina de la gestión relacionada al talento humano, la cual está convirtiéndose en un eje fundamental en las organizaciones para que estas puedan alcanzar sus metas en periodos de largo o mediano plazo. Las instituciones buscan cómo sacarle provecho a la gestión del talento humano y es por eso que intentan encontrar sus verdaderos aportes a la gestión, con tal de lograr un desarrollo interno. La gestión del talento humano no es solamente encontrar personas aptas para un determinado puesto, es poder sacar el máximo provecho a sus capacidades mediante estrategias para poder promover su retención.

Ramírez (2019) a través de ManpowerGroup, realizó estudios sobre talento humano a nivel internacional, enfocándose principalmente en el impacto social y la gestión desde la organización interna hasta su exterior. También, como resultado de una revisión de los últimos 12 años, se interesó sobre el porqué de la escasez de talento humano, encontrando que esta representa el 45%. Esto es causado por la poca presencia de personas con habilidad innovadoras, el envejecimiento de personas que ya trabajan, creciente complejidad del mercado, el estado económico, político y social de una sociedad, todo lo mencionado dentro de las organizaciones. Es por eso que se necesitan estrategias que impulsen a los entes públicos a mejorar desde el talento humano.

En el estado peruano, el escenario es similar a lo revisado, pues, así como demuestra Mendoza (2019), en un estudio sobre organizaciones nacionales de gran importancia, el 33% presenta un grado de alta insatisfacción en relación al área de recursos humanos. Es así que, el 60% de las personas encuestadas exponen que no existe preparación en esta área, por lo que no se gestiona debidamente la organización y con ello, se impide un desarrollo adecuado de esta. Además, dentro de este grupo de encuestados, un 49,16% consideran que las organizaciones sí están algo preparadas, y, por último, existe el 11,17% que expresan que no hay nada de preparación en los recursos humanos. Por eso, menciona Sanguinetti, en la localidad de Bagua, falta mucho por mejorar en este aspecto, más ahora para enfrentar los cambios y complicaciones que estos puedan originar en las entidades.

De esta manera, el problema de investigación ha sido formulado de este modo: ¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en una Institución Pública del departamento de Amazonas?

Este estudio se justifica debido a su aporte y relevancia acerca del tema planteado, además, sus resultados serán útiles para la gestión humana respecto a su mejora en la calidad de servicio para que las instituciones impulsen su desarrollo estructural en cuanto el estudio mejorará los mecanismos de manejo de personal, siendo eje importante para brindar servicio y bienes a la ciudadanía y para una mejor comunicación interna. Se justifica teóricamente en la calidad que el trabajo presente expondrá una actualizada perspectiva de gestión del talento humano y en consecuencia dará aportes teóricos para que la capacidad y destrezas de los trabajadores puedan ser desarrolladas y mejoradas.

Justificación práctica, dado que radica en servir de orientación práctica para la alta gerencia y los gerentes de recursos humanos respecto al vínculo entre la calidad del servicio otorgado en una Institución Pública del departamento de Amazonas, donde este resultado del estudio permitirá crear mejores mecanismos de selección de personal, dándole valor y consideración a las habilidades, capacidades, cualidades, principios de ética y valor en todas

las etapas de la gestión de talento humanos. Se podrá dirigir a la organización a una mejora en su estructura y en la calidad de servicio hacia el público externo, así como el personal sabrá que funciones le corresponde con precisión y cómo deben ejercer sus acciones.

Se planteó como objetivo general: Determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en una Institución Pública del departamento de Amazonas. Y los específicos: O₁: Identificar los niveles de la gestión del talento humano en una Institución Pública del departamento de Amazonas. O₂: Identificar los niveles de la calidad de servicio en una Institución Pública del departamento de Amazonas. O₃: Determinar la relación que existe entre el reclutamiento y la calidad de servicio en una Institución Pública del departamento de Amazonas. O₄: Determinar la relación que existe entre la selección y la calidad de servicio en una Institución Pública del departamento de Amazonas. O₅: Determinar la relación que existe entre la capacitación y la calidad de servicio en una Institución Pública del departamento de Amazonas. O₆: Determinar la relación que existe entre la recompensa y la calidad de servicio en una Institución Pública del departamento de Amazonas. O₇: Determinar la relación que existe entre la evaluación del desempeño y la calidad de servicio en una Institución Pública del departamento de Amazonas.

Mientras que la hipótesis propuesta es: Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en una Institución Pública del departamento de Amazonas. Y las hipótesis específicas: H₁: Existe relación significativa entre el reclutamiento y la calidad de servicio en una Institución Pública del departamento de Amazonas. H₂: Existe relación significativa entre la selección y la calidad de servicio en una Institución Pública del departamento de Amazonas. H₃: Existe relación significativa entre la capacitación y la calidad de servicio en una Institución Pública del departamento de Amazonas. H₄: Existe relación significativa entre la recompensa y la calidad de servicio en una Institución Pública del departamento de Amazonas. H₅: Existe relación significativa entre la evaluación del desempeño y la calidad de servicio en una Institución Pública del departamento de Amazonas.

II. MARCO TEÓRICO

Ente los antecedentes del estudio, se encuentran a nivel internacional, el trabajo de Aular (2021), en su investigación sobre las funciones de la gestión de talento humano: una mirada praxiológica desde las organizaciones venezolanas; planteo como propósito el análisis del funcionamiento del área de gestión de talento humano teniendo una muestra de gerentes de diferentes entidades del estado venezolano, para así estudiar su perspectiva y describir la realidad de la práctica gerencial sobre talento humano, precisamente en cómo funciona sobre el planeamiento estratégico de la organización. En cuanto a los métodos utilizados, este trabajo es cuantitativo, descriptivo y con recolección en base al trabajo de campo. Como conclusión se tiene, que, las áreas de talento humano mantienen acciones tradicionales, es decir, no hay un enfoque humanista que ayude a lograr cumplir objetivos o crear estrategias para mejorar la organización, por lo que el autor recomienda darle más importancia al área de Recursos Humanos en la gestión estratégica y toma de decisión, así como darle más interés al mejoramiento de capacidades de los empleados y a su bienestar para comprometerlos e identificarlos con la organización.

Parra y Lara (2019), en su estudio acerca de las estrategias para fortalecer el proceso de gestión del talento humano en una entidad pública. sostenido de las organizaciones con un enfoque de gestión de la calidad; planteo como propósito la propuesta de estrategias que logren fortalecer el proceso de gestión del talento humano en dicho sistema de gestión de calidad. El estudio se realiza en la entidad pública de San Andrés llamada Coralina, pues se registraron pérdidas de capital intelectual debido a las auditorías internas que incumplían con sus funciones impactando de forma perjudicial en la calidad del servicio. La investigación tuvo enfoque cualitativo y se trabajó a través de recolección de información oral y escrita desde los trabajadores de Coralina. Como resultados principales, se obtuvo que existe una debilidad en cuanto faltan recursos para la administración del personal y no se percibe compromiso de los empleados por la entidad, perjudicando todo el sistema de la organización. Se propusieron las estrategias siguientes para poder resolver estos problemas, primero, enfocarse en cada debilidad identificada y

articularlas en relación a las normas de calidad, precisamente en ISO 9004:2009.

Castro y Delgado (2020), en su investigación sobre la gestión del talento humano en el desempeño laboral. El estudio ha identificado la problemática de la gestión del talento para el desempeño laboral, por lo tanto, plantea como propósito identificar un modelo de gestión del talento para la mejora del desempeño laboral, proyecto especial Huallaga Central y Bajo, mayo 2020. Se siguió un modelo descriptivo, no experimental y transversal siendo una investigación básica. Para la recogida de datos, la herramienta utilizada es un cuestionario basado en la técnica de la encuesta. La conclusión de la investigación, es que la gestión del talento humano y el desempeño laboral están relacionados en cuanto el primero mejora al segundo, esto según los trabajadores de PEHCBM. Aquí resalta la importancia de los estímulos de desempeño y las capacitaciones elaboradas por la institución.

Muyela y Kamaara (2021), en su estudio sobre el efecto de las prácticas de gestión del talento en el desempeño de los empleados del servicio civil en Kenia: estudio de caso de los Departamentos Estatales del sector fabricante del Ministerio de Industria, Comercio y Cooperativas; Trato de determinar el efecto de la gestión del talento en el desempeño de los empleados en la administración pública en Kenia. Se utilizó un diseño de encuesta descriptiva, se seleccionó una muestra de 291 encuestados de los diferentes departamentos; los cuestionarios fueron los instrumentos de recopilación de datos y las publicaciones de los respectivos departamentos del ministerio eran la principal fuente de datos secundarios. Los hallazgos del estudio revelaron que el desarrollo de talentos, la retención de talentos, la atracción de talentos y el desarrollo profesional tienen un efecto positivo y significativo en el desempeño de los empleados en el Ministerio de Industrias, Comercio y Cooperativas de Kenia. El estudio aboga por que el ministerio mejore sus prácticas de desarrollo de talentos, ya que las prácticas conducen a un mejor desempeño de los empleados. El ministerio también debe enfocarse en mejorar sus estrategias de atracción de talentos, ya que la práctica tiene un efecto positivo y significativo en el desempeño de los empleados. Además, el estudio recomienda al ministerio que se concentre en mejorar sus estrategias

de retención de talentos, ya que la práctica tiene un efecto positivo y considerable en el desempeño de los empleados.

A nivel nacional, se tienen los trabajos de López (2018), en su investigación sobre la Gestión del talento humano y la calidad de servicio público en la provincia de Leoncio Prado, 2018; El objetivo de este trabajo fue principalmente establecer la relación entre el talento humano y la calidad de los servicios públicos en la provincia de Leoncio Prado en 2018. Fue meramente cuantitativo de tipo descriptivo y de correlación, dado que, no manipula variables fue no-experimental. La población fue de 530 civiles y 180 empleados de la localidad provincial de Leoncio Prado. El universo poblacional fue de 282 personas después de aplicar el muestreo a poblaciones finitas. La conclusión del trabajo fue que existe una relación significativa entre la calidad del servicio público y la gestión del talento humano, este resultado fue evidenciado por la aplicación del coeficiente de Spearman en el cual se obtuvo un valor de 0.969, determinando la correlación positiva muy alta entre las dos variables.

Quispe y Alcoser (2020), en su estudio sobre la Gestión de recursos humanos y calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Sede Central de Lima, 2019; plantea como objetivo determinar cómo la sugestión del recurso humano afecta la calidad del servicio para los usuarios de la Administración Nacional de Migraciones, sede en Lima - Perú, 2019. Corresponde a un diseño descriptivo, de corte transversal y no-experimental, además tuvo como objetivo muestrear a 168 trabajadores y 381 usuarios. Respecto a los resultados, se estableció que 34% de los empleados encuestados indicaron que casi nunca se sintieron motivados con el trabajo realizado, y el 60% de los usuarios encuestados consideraron que el comportamiento a veces del servidor es el apropiado. La propuesta de valoración es presentada como un bosquejo de los procedimientos de gestión de recursos humanos y los fundamentos del empoderamiento en la toma de decisión. Por último, hay una relación muy importante en cuanto al entorno organizacional, el reconocimiento de los empleados, la responsabilidad de los empleados; y la calidad de servicio al usuario por haberse encontrado un valor p-valor de $0,000 < \alpha = 0,05$ mediante de la correlación Rho Spearman.

Canaza, et al. (2021), en la investigación acerca de la administración de recursos humanos y la calidad del servicio al público en la municipalidad de Usicayos; presento como propósito establecer de qué manera la administración de recursos humanos incide en la calidad de servicio al público en la Municipalidad de Usicayos Carabaya durante el periodo 2017. Empleando el método descriptivo, y llevo a cabo la técnica de recopilación de información como la encuesta, entrevistas y la revisión documental. Además, se halló que no hay un proceso de elección del personal, tampoco capacitaciones y los incentivos monetarios son mínimos. Por lo que, repercute en la calidad del servicio acercándose a la ineficiencia de la gestión del recurso humano. Concluyendo que, la gestión administrativa del recurso humano incide de manera ineficiente en la calidad del servicio en la prestación pública.

Flores (2020), en su estudio en relación a la gestión del talento humano en el fortalecimiento organizacional del Gobierno Regional, Lima 2020; el presente estudio planteo como propósito, establecer la influencia de la gestión de talento humano para fortalecer la organización del gobierno regional de Lima, 2020. La investigación siguió metodología cuantitativa, siendo básica, descriptivo, correlacional casual y no experimental. Además, como muestra se seleccionaron 234 servidores del Gobierno Regional de Lima después de aplicar un muestreo no probabilístico en 596 de la población de estudio. Como resultados principales, se alcanzó que la gestión del talento humano tiene un alto nivel dando un porcentaje del 38.03% desde los trabajadores encuestados. En cambio, se muestra un 53.42% en cuanto a la deficiencia de la variable de fortalecimiento organizacional según los empleados. Las conclusiones obtenidas fueron que la gestión del talento humano influye en el fortalecimiento organizacional del gobierno regional de Lima 2020, con p valor = 0,000 < 0,05 01.

Gómez (2021), en su estudio sobre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en el gobierno regional de Ayacucho – 2018; el objetivo consistió en establecer si hay relación entre la gestión del talento humano con la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Ayacucho, 2018. Siguió una investigación correlacional en el que se estudió a través de una muestra de

73 trabajadores derivados de una población de 90. Las conclusiones fueron descritas a través de Rho de Spearman, contrastándose la hipótesis, por lo que existe una correlación positiva moderada de 0.333 entre los elementos tangibles y la admisión de personal, 0.442 entre la capacidad de respuesta y la evaluación de personal, así como un 0.280 entre la confiabilidad y el desarrollo del personal, demostrando cómo se desarrolla la buena gestión y el talento humano a través de una buena calidad del servicio otorgado a los ciudadanos.

Bayona (2020), en su investigación acerca de la gestión del talento humano y calidad del servicio en el gobierno regional de Tumbes. Planteo como propósito principal, establecer el nivel de relación que hay en cuanto a la calidad del servicio y la gestión del talento humano en el gobierno Regional de Tumbes. Corresponde a una investigación no experimental y diseño básico de correlación. La muestra estuvo compuesta por 119 trabajadores. Como resultados, después de analizar las variables y sus dimensiones, se determinó que la relación es significativa y por ello, es necesario el fortalecimiento del nivel de progreso de la gestión del talento humano y calidad del servicio del Gobierno Regional de Tumbes.

Valdez (2021), en su estudio sobre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura. El objetivo fue establecer la incidencia de la gestión del talento humano en la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura. Respecto al diseño corresponde a un estudio no-experimental, transversal, y de correlación causal; en cuanto a la muestra estuvo compuesta por 216 colaboradores y 344 usuarios, fueron empleados dos cuestionarios. En consecuencia, los resultados evidencian que en la gestión del talento humano el 83,8% de los colaboradores revelaron que el ente municipal no se interesa porque sus empleados cuenten con conocimiento técnico y de administración lo cual puede favorecer su rendimiento laboral, 72,2% señaló que en el ente municipal no accede la definición de los objetivos antes de su actuación, el 65,3% precisó que el ente municipal no promueve un entorno para que sus colaboradores sean agentes de transformaciones que faciliten una mejora en la prestación de su servicio

al usuario. En cuanto a la calidad del servicio, el 39,2% señalaron que el ente municipal no logra cumplir con el lapso de tiempo determinado de sus servicios, mientras que el 39,2% precisaron que los trabajadores del ente municipal no cuentan con discernimientos concretos para responder a las interrogantes del usuario. Finalmente, concluye que, efectivamente la gestión del talento humano incide de forma significativa en la calidad del servicio en los trabajadores de la municipalidad provincial de Huaura.

Haciendo referencia al enfoque teórico del estudio, para la primera variable, gestión del talento humano, se ha elegido la Teoría de los Sistemas, la cual refiere a que, dentro de la teoría general de Bertalanffy, esta se considera una consecuencia de ella, pues, considera la organización como un sistema abierto por lo que tiene efectos al medio ambiente por el intercambio e interacción con este. A diferencia del sistema cerrado, actualmente siendo un concepto desactualizado, pues el enfoque del sistema abierto propone una visión más amplia de los problemas en la organización. Esto es porque la teoría de los sistemas considera el abierto como un sistema abstracto e integrado, pues comprende los efectos interactivos que mejoran el sistema. Una mejor visión sobre la persona en este sistema causará un mejor desarrollo en la organización (Chiavenato, 2011).

Igualmente, se consideró la Teoría del desarrollo organizacional, Chiavenato (2011), expone que la teoría mencionada se sustenta en la evolución de las organizaciones y en el cómo se adaptan las viejas estructuras a la complejidad actual. Esta teoría se sustenta en la teoría de la dinámica y comportamental de una organización y su grupo. Refiere a la organización de forma universal y se enfoca en su sistema. Se sostiene por tres etapas, recolección de datos, elaboración de un diagnóstico organizacional y como tercera, la intervención. En cuanto al personal, menciona dos aspectos importantes como el sistema abierto y el cambio organizacional.

Enfocarse en el sistema abierto y el desarrollo organizacional puede traer una propuesta participativa y democrática de interés ya que, permitiría la revitalización y renovación para enfrentar al ambiente y así obtener métodos para la resolución de contratiempos. Se persigue la relación ambiente-

individuo-organización desarrollando una organización adaptable, flexible e innovadora en sintonía con las transformaciones actuales en la sociedad. Para dar por hecho esta propuesta, se debería dejar claro que es la alta gerencia quien debe inculcar en el núcleo de la organización los aspectos sociales humanos y culturales (Chiavenato, 2011).

En este sentido las teorías que sustentan la variable calidad de servicio pueden tomar como base el Modelo de la Imagen de Grönroos. Gutiérrez (2017), indica un camino para encontrar la calidad de una organización, y esta es analizar las diferentes perspectivas, una de ellas, entender qué es lo que necesita el ciudadano, qué es lo que espera de la organización y que oportunidad de cambio pueden desarrollar para mejorar los servicios que brindan. En conjunto a esto, se debe analizar el modo en qué los servicios son dados en periodo más actual, un examen desde la misma organización para detectar fortalezas y debilidades, así como las principales características del servicio ofrecido en forma real y si cumple las expectativas del cliente. Entonces, será suficiente para poder elaborar estrategias de búsqueda de mejoras para el accionar de la organización y mejorar los canales de atención a niveles adecuados.

En tanto que, la calidad de servicio, según Urbina (2014) puede asentar sus bases en la Teoría de las Necesidades de Maslow. La conocida pirámide de este autor representa las necesidades de las personas y el orden prioritario para atender estas necesidades. En la teoría de las necesidades, nos encontramos que la satisfacción de estas no se detiene en cuanto al cubrir una puede surgir otra. Las necesidades fisiológicas se colocan en la base de la pirámide siendo las principales que deben cubrirse pues son las primordiales para sobrevivir. En segunda instancia, aparecen las necesidades de desarrollo personal, que son referidas al mejoramiento del bienestar propio. Es por eso que las entidades públicas tienen el objetivo de mejorar el bienestar de la ciudadanía, de manera que su atención a este debe ser de calidad óptima.

Para el enfoque conceptual de la variable, gestión del talento humano, se trata de la suma de principios, estrategias y prácticas que deben integrarse a la organización para controlar toda acción relacionada al personal y sus

relaciones dentro de la administración. Trabaja desde el reclutamiento, la capacitación, evaluación, dar buenos espacios y remuneración de los empleados. El conjunto de estas acciones influirá en cómo se comportará el empleado durante su jornada y productividad, así que es necesario integrar una visión humanista en esta cuestión. Trabajar desde lo humano, conociendo los principios de su respeto y naturaleza, se podrán llegar a desarrollar estrategias que ayuden a mejorar la organización (Aular, 2021).

Entre otros conceptos, se encuentra Jara et al. (2018), quien menciona que esta gestión tiene distintas actividades como el reclutamiento, dirección y gestión de las organizaciones. Orientar bien estas acciones originarán una promoción del desarrollo que se impulsarán aún más si el personal es competente, capacitado y especialistas en sus rubros de trabajo para una adecuada toma de decisión. A nivel de atención al usuario, es importante que los empleados sepan ejecutar sus funciones de manera óptima, tanto en los servidores como los obreros. Se tiene el concepto de Vallejos, et al. (2020), el cual expresa que la gestión de talento humano es un proceso direccionado a la capacitación del personal en sus actitudes, técnicas, capacidades y habilidades para actuar de manera óptima según la función que se les otorgue.

Para las dimensiones de gestión del talento humano, se seleccionaron las siguientes dimensiones; En primer lugar, la dimensión de reclutamiento: acción primaria de la gestión de talento humano, pues consiste en seleccionar al personal entre candidatos que se presentan para conseguir las vacantes al contar con el perfil requerido. Este perfil siempre se elabora en base al grado de estudio que deben poseer, su experiencia de trabajo y teniendo certificados verificados para evitar fraudulencia. Este es un procedimiento muy importante para la gestión pública, va a determinar qué persona con el perfil adecuado cumple con las características necesarias para un puesto y para poder brindar los servicios de una organización (Rojas, 2020).

Para la dimensión de selección, según Rivera (2019), el proceso de selección funciona de la siguiente manera: Busca el equilibrio entre lo que quiere la entidad en un trabajador y lo que el trabajador ofrece. Se observa que esta acción no es única de la organización, pues la persona participa en cuanto ellas eligen la institución a la que quieren comenzar a laborar. Es una

relación correlativa en el que el objetivo que se desea cumplir es lograr, para la selección, una persona adecuada para el rol que la organización necesita para poder realizar determinadas funciones. Si no se logra incorporar a una persona con los requisitos mencionados, la complacencia y la utilidad del empleado son afectados. Debe haber una armonía entre el puesto y la persona que ha sido seleccionada por lo que debe tener las mínimas características solicitadas. Los mecanismos usados para seleccionar personal son: supervisión de los antecedentes, solicitudes, cartas de recomendación, entrevistas, entre otros para poder sustentar la confiabilidad del perfil del sujeto, sus conocimientos y habilidades.

La tercera dimensión es capacitación, esta categoría supone mejorar las habilidades de los trabajadores actuales y nuevas enseñanzas para la ejecución de sus funciones. Se puede resumir como un modo de enseñanza del mecánico conociendo sus herramientas para arreglar un auto, o cómo un vendedor debe vender el producto de un negocio. Es un proceso de capacitación personal que está ligada al desarrollo y avance de las habilidades del empleado, tanto personal como a nivel de grupo que trabajan en conjunto dentro de una organización. La educación permite una inversión propia para la mejora de aptitudes, por lo que no puede ser dejado de lado (Dessler, 2006).

Como cuarta dimensión, se tiene retribución, recompensa, reconocimiento o premio por el servicio de alguien. Se suele tomar como principal recompensa, la retribución. Se encuentran retribuciones tanto monetarias como no monetarias, así como podían ser indirectas e indirectas, tenemos comisiones, los habituales salarios, premios; por otro lado, entre los indirectos o no financieros, están los descansos, gratificaciones y vacaciones (Chiavenato, 2008). Se puede considerar como un mecanismo de recompensa por desarrollar eficientemente en la organización, también pueden darse en la estructura informal y formal. Siempre irán relacionadas al desempeño para motivar a los trabajadores para tener cada vez más, mejor productividad dentro de las funciones que les corresponden.

La quinta dimensión es, evaluación de desempeño; como menciona Chiavenato (2008), con esta categoría se puede indicar y medir el progreso

de cada trabajador en cuanto a las funciones que ejerce dentro de una organización, en base a lo que debe lograr y que, objetivos tiene que cumplir, así como sus aportes al desarrollo interno y externo de la institución.

Por lo que se refiere al enfoque conceptual de calidad de servicio, se refiere al proceso que efectúan los actores, con el fin de ofrecer la una prestación de sus servicios adecuados a los usuarios, que es una de las metas de la institución, dicho en otras palabras, debe enfocarse en los requerimientos de los usuarios; Asimismo, debe ser creado internamente por instituciones públicas, vale destacar, que todos los integrantes deben contar con la capacidad de modificar los posteriores modelos y transformar sistemas novedosos de gestión de la calidad. De tal manera que, para impulsar y optimizar la calidad del servicio de una organización, se requiere identificar las conceptualizaciones y procedimientos que la organización ha experimentado a lo largo de los años, realizando modificaciones y mejoras significativas que le permitan alcanzar la eficiencia operativa de la organización (Idrovo, et al., 2020).

Consecuentemente, Bostanci y Erdem (2020), señalan que se puede determinar la calidad de un producto a partir del cliente en cuanto lo satisface o no. Este análisis trae sustento para encontrar soluciones que cubran las debilidades del producto o servicio e incrementar los niveles de satisfacción y calidad de vida del usuario. La planificación será una herramienta importante para esto, la cual se correlaciona con la calidad del servicio, además, también pueden determinarse las aptitudes de la organización y cómo logran darle ese valor de intercambio hacia el ciudadano en sus servicios desarrollados con objetos materiales, con capacidad de respuestas, fiables y dotando de seguridad además de mostrarse empáticos.

La primera dimensión para calidad de servicio, es la fiabilidad, que Távara (2019) describe como el hecho que se cumplan las responsabilidades de forma cuidadosa, se solucionen los problemas y exista un adecuado desarrollo del trabajo sin presentar errores. Básicamente, es el trabajo bien hecho y la confianza que da al no tener fallos de por medio, por lo que las actividades de la organización quedan como actividades fiables. Además, esto crece en cuanto las acciones se dan en repetición sin presentar errores o

inestabilidades en el proceso repetido. Además, Gastón (2020), agrega que la fiabilidad, es la capacidad de ofrecer el servicio garantizado sin errores. Este cuantifica la eficiencia, dicho en otras palabras, consigue el servicio a través de un proceso que cumple con precisión las particularidades para las que fue creado su diseño. En el momento de que, un servicio no se entrega de manera eficiente, debe repetirse, lo que se traduce en costos en términos de tiempo, materiales, etc.

Chambilla (2017), acerca de la segunda dimensión, empatía, esta tiene que ver con la comunicación, el nivel de atención personal y el interés del empleado hacia el usuario con respecto al momento de dar un servicio dentro de una organización. Aquí se pone en práctica el ponerse en los zapatos del otro para entender los problemas de los usuarios y poder resolverlos de manera apropiada. En las entidades públicas se refiere en el funcionario acercándose al cliente con un esfuerzo de conocer su preocupación y ayudarlos de forma cordial. Balart (2018), suma a este concepto el aporte que la empatía se trata de una habilidad para comprender la conducta de los individuos, en sus problemas y emociones durante algún momento por lo que el trabajador debe aplicar sus capacidades para entenderlo y lograr su satisfacción transmitiéndole confianza gracias a la aplicación de la empatía para demostrar respeto y amabilidad.

Consecuentemente, como tercera dimensión, Chambilla (2017) nos describe acerca de la capacidad de respuesta. Esta dimensión se puede evidenciar en cómo aparece la ayuda frente a cualquier cliente o usuario, es decir, en calidad de ser eficiente, rápida y respetuosa desde los operadores del servicio. Se puede medir desde esta categoría la vocación de servicio de los empleados hacia sus clientes. También, según Novelo y Salazar (2016), esta capacidad de respuestas debe atender apropiadamente las dudas y demandas de los clientes en aras de ayudarlos de forma pronta, sentir que tienen fácil comunicación para poder resolver sus problemas e ir un paso delante de los clientes sabiendo perfectamente cómo actuar.

Como cuarta dimensión, existen los elementos tangibles, estos son descritos por Medina y González (2016), quienes determinan que esto son los atributos tangibles y necesarios de los que giran la planificación de un servicio

u otorgamiento de un producto, así que debe contar con las preferencias y valores de los consumidores con tal que pueda ser competente frente otros productos del mercado. Se debe hacer un análisis integrado para poder buscar lo que desea el consumidor para mejorar su satisfacción e innovar para tener un producto mejorado y oportuno con valor agregado.

Como última variable, de seguridad, Chambilla (2017), menciona que esta tiene relación con el cumplimiento de protocolos en una institución en requerimientos sistemáticos y planificados. Los integrantes de la organización deben cumplirlos y tener conocimiento de ellos para poder ejecutar sus acciones de forma adecuada. Sirve para medir con las categorías de competencia desde el personal para la resolución de ciertas situaciones y con qué confianza y credibilidad lo hace. Por último, se tiene a Távara (2019), quien precisa que la seguridad es el grado de credibilidad y confianza que tienen los miembros de la organización frente la atención hacia su cliente. Se tendrá en cuenta los comportamientos que presente el funcionario hacia la persona que requiere el servicio y cómo se gana su confianza para que confíe en la empresa también, por lo que ser cortés es esencial.

III. METODOLOGÍA

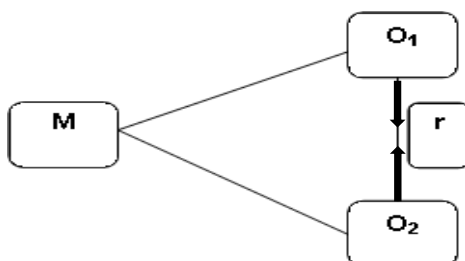
3.1. Tipo y diseño de investigación

Es un estudio aplicado; suele designarse igualmente investigación empírica o práctica, y se encuentra representada porque procura el empleo o aplicación de los entendimientos ya aprehendidos, para poder recoger otros datos más que aporten al incremento de conocimiento después de implementar la investigación a la realidad (Murillo, 2008).

Por su enfoque es cuantitativo, esto quiere decir que la investigación va a obtener sus resultados a través de una recolección de datos desde revisión bibliográfica y construcción de marco teórico que guardan relación con un objetivo y preguntas de investigación. Estas preguntas se transforman en hipótesis y determinan variables, se planifica cómo se desarrollará la investigación y cómo se medirán estas variables en un determinado periodo de tiempo y territorio. Los resultados deben ser abstraídos con métodos estadísticos para poder sacar las conclusiones (Hernández et al., 2014).

Diseño de investigación

Este trabajo pertenece a un diseño no-experimental, no existen estímulos o condiciones experimentales a las que estén sometidas las variables de investigación; transversal, la recopilación de datos ocurre instantáneamente y por única vez; Correlacional simple, buscando saber cómo podría comportarse una variable bajo otra variable correlacionada. En este marco, se formulan hipótesis de correlación, no se ponen como variables independientes o dependientes, solo se vinculan dos variables (Arias y Covinos, 2021). En el siguiente esquema se explica su aplicación:



Dónde:

M: Muestra: Trabajadores de en una Institución Pública del departamento de Amazonas.

O₁: Variable 1: Gestión del talento humano

O₂: Variable 2: Calidad de servicio

r: Relación de variables

3.2. Variables y operacionalización

Definición conceptual

Variable 1: Gestión del talento humano

Es la suma de principios, estrategias y prácticas que deben integrarse a la organización para controlar toda acción relacionada al personal y sus relaciones dentro de la administración. Trabaja desde el reclutamiento, la capacitación, evaluación, dar buenos espacios y remuneración de los empleados. El conjunto de estas acciones influirá en cómo se comportará el empleado durante su jornada y productividad, así que es necesario integrar una visión humanista en esta cuestión. Trabajar desde lo humano, conociendo los principios de su respeto y naturaleza, se podrán llegar a desarrollar estrategias que ayuden a mejorar la organización (Aular, 2021).

Definición operacional

La variable fue operacionalizada mediante de 5 dimensiones: reclutamiento, selección, capacitación, recompensa y evaluación del desempeño, con el fin de determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en una Institución Pública del departamento de Amazonas. Para medirla, fue aplicado un cuestionario de 25 preguntas.

Variable 2: Calidad de servicio

Definición conceptual

se refiere al proceso que efectúan los actores, con el fin de ofrecer la una prestación de sus servicios adecuados a los usuarios, que es una de las metas de la institución, dicho en otras palabras, debe enfocarse en los requerimientos de los usuarios; Asimismo, debe ser creado internamente por instituciones públicas, vale destacar, que todos los integrantes deben contar con la capacidad de modificar los posteriores modelos y transformar sistemas novedosos de gestión de la calidad. De tal manera que, para impulsar y optimizar la calidad del servicio de una organización, se requiere identificar las

conceptualizaciones y procedimientos que la organización ha experimentado a lo largo de los años, realizando modificaciones y mejoras significativas que le permitan alcanzar la eficiencia operativa de la organización (Idrovo et al., 2020).

Definición operacional

La variable fue operacionalizada mediante 5 dimensiones: fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta, elementos tangibles y seguridad, con el fin de determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en una Institución Pública del departamento de Amazonas. Para su medición, fue aplicado un cuestionario de 25 preguntas.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Es un acumulado de personas u objetos que pretenden reconocer alguna cosa en una indagación. El universo poblacional puede estar formado por individuos, un animal, algún historial médico, fecha de nacimiento, muestras de laboratorio y accidentes de transporte (Sánchez y Reyes, 2016). En este estudio, la muestra quedó conformada por 50 trabajadores de una Institución Pública del departamento de Amazonas.

Muestra

Son las unidades de investigación que derivan de la población mediante técnicas que la incluyen como representación para el estudio. Según Garay (2020), representa una porción del universo representativo del estudio, para poder ser mejor observada por el científico y poder recolectar datos válidos. En el presente estudio estuvo conformada por la población de 50 trabajadores de una Institución Pública del departamento de Amazonas.

Muestreo

En la presente investigación, no se aplicó debido al número de la población, siendo este un número accesible y manejable se decidió trabajar con todos los trabajadores.

Unidad de análisis

Trabajador de una Institución Pública del departamento de Amazonas.

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Encuesta: se considera principalmente un método para preguntar a las personas y recopilar información, cuyo propósito es obtener diseños derivados de un problema de investigación previamente formulado de manera sistemática. La recolección de datos se llevó a cabo a través de un cuestionario (Hernández et al. 2014). En este estudio, fue un medio para la recopilación de datos, se aplicó a la muestra escogida, que incluyó a los trabajadores del departamento de administración de una Institución Pública del departamento de Amazonas.

Instrumentos

El cuestionario: los cuestionarios son probablemente los más utilizados para la recolección de información; Se trata de una sucesión de interrogantes relacionadas con una o más variables a medir (Hernández, et al., 2014). En este estudio, la información fue facilitada mediante de preguntas sistemáticas, coherentes y lógicamente significativas expresadas en un lenguaje simple y claro para los trabajadores del departamento de administración de una Institución Pública del departamento de Amazonas.

El cuestionario referido a la variable 1: Gestión del talento humano; está conformada por las siguientes dimensiones: reclutamiento, selección, capacitación, recompensa y evaluación del desempeño, las cuales cuentan con cinco (05) preguntas por dimensión conformando un total de 25 preguntas cerradas con cinco opciones de respuesta.

El cuestionario referido a la 2: calidad de servicio: está conformada por las siguientes dimensiones: fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta, elementos tangibles y seguridad, las cuales cuentan con cinco (05) preguntas por dimensión conformando un total de 25 preguntas cerradas con cinco opciones de respuesta.

Validez y confiabilidad

Respecto a la confiabilidad y validez resultan propiedades esenciales que requiere cualquier instrumento de valoración dado que ofrece una garantía de que los resultados obtenidos fueron llevado a cabo con una

estructura científica y resultan de gran utilidad para que los mismo sean aplicables a futuras investigaciones.

Validez

En este estudio la validez fue de contenido; equivale a la alusión y aptitud de un instrumento para medir de modo significativo y apropiado los rasgos en el que la dicha sistematización ha sido elaborado. Dicho en otras palabras, mide la particularidad por la que se desarrolla y no otra propiedad similar (Hurtado, 2012). En la investigación, la validación fue llevada a cabo a través del criterio de 3 expertos en el campo de la gestión pública, las mismas que llevo a cabo antes de aplicar las herramientas, para verificar que están sean válidas. A los expertos seleccionados se les entrego una matriz para ponderar los ítems de cada uno de los instrumentos, revisados los mismos y no existiendo observaciones de parte de los expertos, estos dieron aprobación a los mismos, quedando listos para el recojo de datos.

Confiabilidad

La confiabilidad es referida a la medida en que se puede obtener un mismo resultado cuando se aplica repetidamente a un mismo individuo o sujeto (Hernández, et al., 2014). Los instrumentos en este estudio, se sometieron a una prueba piloto, consecuentemente se recolectó la información de las variables tomados de 20 trabajadores de una Institución Pública del departamento de Amazonas; los mismos fueron procesados usando el Alfa de Cronbach en el programa estadístico SPSS V26. Procesados los mismos, se obtuvo que:

En el cuestionario para medir la gestión del talento humano la confiabilidad obtenida calculada mediante la prueba del Alfa de Cronbach fue de 0.882, siendo considerado un nivel de confiabilidad bueno.

En el cuestionario para medir la calidad de servicio la confiabilidad obtenida calculada mediante la prueba del Alfa de Cronbach fue de 0,850, siendo considerado un nivel de confiabilidad bueno

3.5. Procedimientos

Se inicia con la definición del problema de investigación, sobre esa base, se construye sobre los hechos del problema, incluyendo escenarios

internacionales y nacionales en su análisis, enfatizando la gestión del talento y la calidad del servicio. Asimismo, se ha redactado contenido teórico, que incluye premisas, teoría relacionada con el tema y aproximaciones conceptuales tanto a las variables como a sus dimensiones. La secuencia de la metodología ha sido seleccionada y diseñada, para el mismo fue determinado el tipo y diseño de estudio, así mismo, las variables a operar, la selección del universo poblacional y la muestra, las técnicas y herramientas de recolección. También fueron seleccionados, instrumentos, que además se sometieron a la evaluación experta para su validez y según el Alfa de Cronbach el cual determina su nivel de confianza.

Posteriormente, los instrumentos fueron aplicados a la muestra de estudio, previo consentimiento de los mismos; estos resultados fueron trasladados a una matriz en Excel, en la cual fueron organizados los resultados, para luego ser ingresados en el programa estadístico SPSS V26 para a través de diferentes pruebas conseguir cumplir con los objetivos propuestos y contrastar las hipótesis; los resultados se presentan en tablas debidamente interpretadas, las mismas que luego fueron discutidas con el referencial teórico seleccionado en la etapa inicial, permitiendo sacar las conclusiones del estudio y a la vez emitir las recomendaciones pertinentes.

3.6. Métodos de análisis de datos

Estadística descriptiva: la información de los cuestionarios fue colocada en una matriz en Excel, con los mismos se construyeron tablas de distribución de frecuencias para variables y dimensiones.

Estadística inferencial: en el procesamiento de los resultados inferenciales se empleó el software de estadística (SPSS V26); dentro del cual se calculó la confiabilidad usando la prueba del Alfa de Cronbach, se analizó la distribución de la muestra mediante la prueba de Shapiro-Wilk con nivel de significancia al 5% y se comprobaron las hipótesis haciendo uso del Coeficiente de correlación de Spearman.

3.7. Aspectos Éticos

Debido a la naturaleza científica de la presente investigación, se estimaron las consideraciones éticas descritas a continuación:

Información de consentimiento: Se garantizó la intervención de los participantes en el presente estudio, puesto que guardan relación con sus perspectivas. Los partícipes actuaron de manera libre y responsable en relación a las necesidades del estudio.

Selección justa de sujetos: Se asegura que los participantes sean escogidos porque son relevantes y guardan relación con los propósitos de la investigación.

Respeto: Trata de percibir a los participantes como independientes, resguardando su rectitud y asegurando que no se vulneren sus derechos.

Compensación - beneficios: se agregan bajo dos premisas esenciales: no afectan a los participantes y maximizan los posibles beneficios minimizando las posibles pérdidas.

Responsabilidad: el investigador asume el compromiso de lo escrito, comprometiéndose a revisar la literatura más relevante y actualizada sobre la temática de estudio.

IV. RESULTADOS

4.1. Prueba de normalidad

Tabla 1

Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk del nivel de la gestión del talento humano y la calidad de servicio en una Institución Pública del departamento de Amazonas.

	N	Parámetros normales		Máximas diferencias extremas			Estadístico de prueba	Sig. asintótica (bilateral)
		Media	Desviación estándar	Absoluta	Positivo	Negativo		
Gestión del talento humano	50	43,26	15,448	,210	,158	-,210	,210	,000
Calidad de servicio	50	43,54	13,298	,164	,143	-,164	,164	,002
Reclutamiento	50	8,76	3,497	,127	,105	-,127	,127	,041
Selección del personal	50	8,60	3,399	,158	,158	-,100	,158	,003
Capacitación	50	8,80	3,648	,127	,119	-,127	,127	,043
Recompensa	50	8,66	3,396	,123	,123	-,115	,123	,056
Evaluación del desempeño	50	8,44	3,118	,143	,143	-,114	,143	,012

Nota. Base de datos de la gestión del talento humano y la calidad de servicio.

La tabla 1 contiene los resultados de la prueba de normalidad aplicada para conocer la distribución de la muestra, siendo aplicada por el tamaño de la misma ($n < 50$) la prueba de Shapiro-Wilk, cuyos resultados han permitido apreciar que casi todos los niveles de significancia de la gestión del talento humano y la calidad de servicio son menores al 5% ($p < 0.05$), siendo considerada una distribución no normal y correspondiendo la aplicación de pruebas no paramétricas, siendo seleccionado el Rho de Spearman para comprobar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en una Institución Pública del departamento de Amazonas.

4.2. Prueba de hipótesis general

Hipótesis general

Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en una Institución Pública del departamento de Amazonas.

Tabla 2

Relación de la gestión del talento humano y la calidad de servicio en una Institución Pública del departamento de Amazonas.

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		CALIDAD DE SERVICIO			Total
		Mala	Regular	Buena	
Mala	N	16	0	0	16
	%	32,0%	0,0%	0,0%	32,0%
Regular	N	0	30	0	30
	%	0,0%	60,0%	0,0%	60,0%
Buena	N	0	3	1	4
	%	0,0%	6,0%	2,0%	8,0%
Total	N	16	33	1	50
	%	32,0%	66,0%	2,0%	100,0%

Correlaciones

		Gestión del talento humano		Calidad de servicio
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000		,846**
	Sig. (bilateral)	.		,000
	N	50		50

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

Nota. Base de datos de la gestión del talento humano y la calidad de servicio.

La tabla 2 permite observar que para el 60% de los trabajadores la gestión del talento humano es regular; por lo tanto, la calidad de servicio es considerada también como regular. En las correlaciones de ambas variables se obtiene un Coeficiente de correlación de Spearman de 0.846 que representa una correlación positiva alta y su nivel de significancia es $p=0.000$ menor al 1% ($p<0.01$); comprobándose la hipótesis que señala que existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en una Institución Pública del departamento de Amazonas.

4.3. Descripción de resultados

Tabla 3

Niveles de la gestión del talento humano en una Institución Pública del departamento de Amazonas.

NIVELES	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	
	f	%
Mala	16	32
Regular	30	60
Buena	4	8
TOTAL	50	100

Nota. Base de datos de la gestión del talento humano

La tabla 3 permite apreciar que el 60% de los trabajadores considera que la gestión del talento humano es regular; seguido del 32% que la considera mala y el 8% que sostiene que es buena. Entonces, se puede concluir que la gestión del talento humano en una Institución Pública del departamento de Amazonas presenta un nivel regular. Esto se debe debido a que la Institución Pública presenta algunas deficiencias percibidas por los trabajadores respecto de sus procesos de selección de personal, sumado a que no se da una capacitación permanente al recurso humano.

Tabla 4

Niveles de las dimensiones de la gestión del talento humano en una Institución Pública del departamento de Amazonas.

NIVELES	Reclutamiento		Selección del personal		Capacitación		Recompensa		Evaluación del desempeño	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Mala	16	32	19	38	17	34	17	34	18	36
Regular	30	60	28	56	28	56	31	62	32	64
Buena	4	8	3	6	5	10	2	4	0	0
TOTAL	50	100	50	100	50	100	50	100	50	100

Nota. Base de datos de la gestión del talento humano

La tabla 4 muestra los porcentajes de las dimensiones de la variable gestión del talento humano, permitiendo apreciar que el nivel donde se concentran los porcentajes más altos de cada dimensión, es el nivel regular,

siendo los porcentajes: reclutamiento con 60%, selección del personal con 56%, capacitación con 56%, recompensa con 62% y evaluación del desempeño con 64%. De los resultados se evidencia que la dimensión más crítica es selección de personal, en consecuencia, requiere ser mejorada.

Tabla 5

Niveles de la calidad de servicio en una Institución Pública del departamento de Amazonas.

NIVELES	CALIDAD DE SERVICIO	
	f	%
Mala	16	32
Regular	33	66
Buena	1	2
TOTAL	50	100

Nota. Base de datos de la calidad de servicio.

La tabla 5 permite apreciar que el 66% de los trabajadores considera que la calidad de servicio es regular; seguido del 32% que la considera mala y solo el 2% que sostiene que es buena. Entonces, se puede concluir que la calidad de servicio en una Institución Pública del departamento de Amazonas presenta un nivel regular. Esto se debe a que los trabajadores no cuentan con el perfil adecuado en algunos de los puestos, no llegando a realizar un trabajo eficiente.

Tabla 6

Niveles de las dimensiones de la calidad de servicio en una Institución Pública del departamento de Amazonas.

NIVELES	Fiabilidad		Empatía		Capacidad de respuesta		Elementos tangibles		Seguridad	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Mala	20	40	15	30	15	30	18	36	14	28
Regular	28	56	35	70	33	66	31	62	33	66
Buena	2	4	0	0	2	4	1	2	3	6
TOTAL	50	100	50	100	50	100	50	100	50	100

Nota. Base de datos de la calidad de servicio.

La tabla 6 muestra los porcentajes de las dimensiones de la variable calidad de servicio, permitiendo apreciar que el nivel donde se concentran los porcentajes más altos de cada dimensión, es el nivel regular, siendo los porcentajes: fiabilidad con 56%, empatía con 70%, capacidad de respuesta con 66%, elementos tangibles con 62% y seguridad con 66%. Se evidencia que la dimensión más crítica es fiabilidad, en consecuencia, es la que debe ser mejorada.

4.4. Prueba de hipótesis específicas

H₁: Existe relación significativa entre el reclutamiento y la calidad de servicio en una Institución Pública del departamento de Amazonas.

Tabla 7

Relación del reclutamiento y la calidad de servicio en una Institución Pública del departamento de Amazonas.

RECLUTAMIENTO		CALIDAD DE SERVICIO			Total
		Mala	Regular	Buena	
Mala	N	16	0	0	16
	%	32,0%	0,0%	0,0%	32,0%
Regular	N	0	30	0	30
	%	0,0%	60,0%	0,0%	60,0%
Buena	N	0	3	1	4
	%	0,0%	6,0%	2,0%	8,0%
Total	N	16	33	1	50
	%	32,0%	66,0%	2,0%	100,0%

Correlaciones

			Reclutamiento	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Reclutamiento	Coeficiente de correlación	1,000	,819**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50

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

Nota. Base de datos de la gestión del talento humano y la calidad de servicio.

La tabla 7 permite observar que para el 60% de los trabajadores el reclutamiento es regular; por lo tanto, la calidad de servicio es considerada también como regular. En las correlaciones de la dimensión y la variable se obtiene un Coeficiente de correlación de Spearman de 0.819 que representa

una correlación positiva alta y su nivel de significancia es $p=0.000$ menor al 1% ($p<0.01$); comprobándose la hipótesis que señala que existe relación significativa entre el reclutamiento y la calidad de servicio en una Institución Pública del departamento de Amazonas.

H₂: Existe relación significativa entre la selección y la calidad de servicio en una Institución Pública del departamento de Amazonas.

Tabla 8

Relación de la selección y la calidad de servicio en una Institución Pública del departamento de Amazonas.

SELECCIÓN DEL PERSONAL		CALIDAD DE SERVICIO			Total
		Mala	Regular	Buena	
Mala	N	16	3	0	19
	%	32,0%	6,0%	0,0%	38,0%
Regular	N	0	28	0	28
	%	0,0%	56,0%	0,0%	56,0%
Buena	N	0	2	1	3
	%	0,0%	4,0%	2,0%	6,0%
Total	N	16	33	1	50
	%	32,0%	66,0%	2,0%	100,0%

Correlaciones				
			Selección del personal	Calidad de servicio
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1,000	,738**
	Selección del personal	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50

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

Nota. Base de datos de la gestión del talento humano y la calidad de servicio.

La tabla 8 permite observar que para el 56% de los trabajadores la selección es regular; por lo tanto, la calidad de servicio es considerada también como regular. En las correlaciones de la dimensión y la variable se obtiene un Coeficiente de correlación de Spearman de 0.738 que representa una correlación positiva alta y su nivel de significancia es $p=0.000$ menor al

1% ($p < 0.01$); comprobándose la hipótesis que señala que existe relación significativa entre la selección y la calidad de servicio en una Institución Pública del departamento de Amazonas.

H₃: Existe relación significativa entre la capacitación y la calidad de servicio en una Institución Pública del departamento de Amazonas.

Tabla 9

Relación de la capacitación y la calidad de servicio en una Institución Pública del departamento de Amazonas.

CAPACITACIÓN		CALIDAD DE SERVICIO			Total
		Mala	Regular	Buena	
Mala	N	16	1	0	17
	%	32,0%	2,0%	0,0%	34,0%
Regular	N	0	28	0	28
	%	0,0%	56,0%	0,0%	56,0%
Buena	N	0	4	1	5
	%	0,0%	8,0%	2,0%	10,0%
Total	N	16	33	1	50
	%	32,0%	66,0%	2,0%	100,0%

Correlaciones				
		Capacitación	Calidad de servicio	
Rho de Spearman	Capacitación	Coeficiente de correlación	1,000	,753**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50

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

Nota. Base de datos de la gestión del talento humano y la calidad de servicio.

La tabla 9 permite observar que para el 56% de los trabajadores la capacitación es regular; por lo tanto, la calidad de servicio es considerada también como regular. En las correlaciones de la dimensión y la variable se obtiene un Coeficiente de correlación de Spearman de 0.753 que representa una correlación positiva alta y su nivel de significancia es $p=0.000$ menor al 1% ($p < 0.01$); comprobándose la hipótesis que señala que existe relación

significativa entre la capacitación y la calidad de servicio en una Institución Pública del departamento de Amazonas.

H₄: Existe relación significativa entre la recompensa y la calidad de servicio en una Institución Pública del departamento de Amazonas.

Tabla 10

Relación de la recompensa y la calidad de servicio en una Institución Pública del departamento de Amazonas.

RECOMPENSA		CALIDAD DE SERVICIO			Total
		Mala	Regular	Buena	
Mala	N	16	1	0	17
	%	32,0%	2,0%	0,0%	34,0%
Regular	N	0	31	0	31
	%	0,0%	62,0%	0,0%	62,0%
Buena	N	0	1	1	2
	%	0,0%	2,0%	2,0%	4,0%
Total	N	16	33	1	50
	%	32,0%	66,0%	2,0%	100,0%

Correlaciones

		Recompensa	Calidad de servicio
Coeficiente de correlación		1,000	,839**
Rho de Spearman	Recompensa Sig. (bilateral)	.	,000
N		50	50

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

Nota. Base de datos de la gestión del talento humano y la calidad de servicio.

La tabla 10 permite observar que para el 62% de los trabajadores la recompensa es regular; por lo tanto, la calidad de servicio es considerada también como regular. En las correlaciones de la dimensión y variable se obtiene un Coeficiente de correlación de Spearman de 0.839 que representa una correlación positiva alta y su nivel de significancia es $p=0.000$ menor al 1% ($p<0.01$); comprobándose la hipótesis que señala que existe relación significativa entre la recompensa y la calidad de servicio en una Institución Pública del departamento de Amazonas.

H₅: Existe relación significativa entre la evaluación del desempeño y la calidad de servicio en una Institución Pública del departamento de Amazonas.

Tabla 11

Relación de la evaluación del desempeño y la calidad de servicio en una Institución Pública del departamento de Amazonas.

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO		CALIDAD DE SERVICIO			Total
		Mala	Regular	Buena	
Mala	N	16	2	0	18
	%	32,0%	4,0%	0,0%	36,0%
Regular	N	0	31	1	32
	%	0,0%	62,0%	2,0%	64,0%
Buena	N	0	0	0	0
	%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Total	N	16	33	1	50
	%	32,0%	66,0%	2,0%	100,0%

Correlaciones

		Evaluación del desempeño	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Evaluación del desempeño	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,769**
		N	,000
			50

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

Nota. Base de datos de la gestión del talento humano y la calidad de servicio.

La tabla 11 permite observar que para el 60% de los trabajadores la evaluación del desempeño es regular; por lo tanto, la calidad de servicio es considerada también como regular. En las correlaciones de la dimensión y la variable se obtiene un Coeficiente de correlación de Spearman de 0.769 que representa una correlación positiva alta y su nivel de significancia es $p=0.000$ menor al 1% ($p<0.01$); comprobándose la hipótesis que señala que existe relación significativa entre la evaluación del desempeño y la calidad de servicio en una Institución Pública del departamento de Amazonas.

V. DISCUSIÓN

La gestión del talento humano se trata de una condición necesaria para que las organizaciones afronten las demandas de un escenario global. Por lo tanto, las organizaciones deben contar con empleados comprometidos con lineamientos de administración y estrategias organizacionales, porque dicha administración es fundamental para sumarle valía a la entidad. El éxito de una organización reside especialmente en la gestión del talento, mucho más que en el recurso financiero, técnico y material con los que cuenta, por lo que su objetivo se direcciona en el fortalecimiento de sus vínculos a través de estrategias, para que cuenten con colaboradores productivos, comprometidos con su misión y profundidad visual y, de gran importancia, cuente con motivación (Fernández, 2017).

Ante ello, Matabajoy et al. (2018), señalan que las organizaciones deben procurar la mejora de las capacidades, destrezas y competitividades de los talentos, porque de las contribuciones de los empleados a la organización derivan la eficacia de sus procedimientos. De tal manera, un factor esencial del campo del talento es ofrecer herramientas necesarias para poder desarrollarse profesionalmente, que sean consistentes con las estrategias de la organización para alcanzar los propósitos institucionales. Por consiguiente, entre las funcionalidades misioneras de la región es formular un proceso claro para promover el desarrollo humano y organizacional, el cual se consiguen mediante de los procedimientos de gestión (elección, reclutamiento, inducción) e impulso profesional del talento (capacitaciones, calidad del trabajo, salud ocupacional, clima laboral y rendimiento).

Asimismo, Silva et al. (2020), manifiestan que contar con el mejor personal equivale a conseguir el mejor desempeño, transformándose en un plus de competitividad, con excelencia y trascendencia. Bajo este escenario, vale recalcar que una eficiente gestión del talento humano permite igualmente una optimización de los servicios prestados a la ciudadanía, en el que, cada uno de los procedimientos de toda institución pública necesita ser gestionados de manera apropiada, lo que hacen que sus productos y servicios hayan llegado a manos de la ciudadanía, quienes quedan completamente satisfechos con los servicios y la atención brindada.

No obstante, Fernández (2017), señala que esta problemática no reside solamente en que la organización incorpore el sistema de gestión de recursos humanos, sino también que los gerentes lideren el proceso e instauren una perspectiva de un equipo de trabajo efectivo, porque si no cuentan con un liderazgo competente, enfrentar estas modificaciones de forma positiva, puede ser un enorme obstáculo que retrase y entorpezca este proceso de evolución. Por ello, es fundamental diseñar políticas y lineamientos adecuados a los requerimientos de los trabajadores, la calidez del entorno laboral y su complacencia, además, se requiere la incorporación de programas de formación que les permitan alcanzar el nivel de competencia requerido en un mercado en constante cambio y con flexibilidad global.

De tal manera, Gonzales y Molina (2016), señalan que una apropiada gestión del talento resulta de gran relevancia y es fundamental que el conocimiento se gestione correctamente, con profesionales y técnicos bien capacitados, dado que, solo mediante del desarrollo del talento humano se podrá conseguir que las organizaciones tengan trabajadores destacados e íntegros. En este sentido, Castillo et al. (2020) señalaron que, para la mejora de la calidad de servicio de una organización, se requiere definir las conceptualizaciones y los procedimientos que ha experimentado a lo largo de los años para producir modificaciones y optimizaciones trascendentales. Por tanto, para que la organización funcione mejor, además de atender la perspectiva de los individuos o consumidores, el concepto y su evolución también debe establecerse desde la perspectiva de un funcionario. Por tanto, se puede señalar que la gestión del talento cuenta con la habilidad de atraer, desarrollar, motivar y formar a los trabajadores para alcanzar un desempeño eficiente de la entidad.

Siendo conscientes de la importancia que tiene este estudio, dado que en los últimos tiempos se han manifestado en el país numerosas quejas de parte de los ciudadanos del mal servicio otorgado por algunas instituciones públicas, en menester de ello, es que esta investigación aborda la relevancia que tiene la gestión del talento humano, considerando que son los trabajadores los que ofrecen los servicios en las distintas entidades, estos deben hallarse adecuadamente preparados y cumplir con el perfil exigido para

el puesto, solo de esta forma se ofrecerá mayor calidad en el servicio, tomando como referencia a una Institución Pública del departamento de Amazonas; a continuación se describen los resultados conseguidos, los mismos que son analizados en los siguientes párrafos.

Los resultados de la hipótesis general se presentan en la tabla 2, donde se observa que para el 60% de los trabajadores la gestión del talento humano es regular; por lo tanto, la calidad de servicio es considerada también como regular. En las correlaciones de ambas variables se obtiene un Coeficiente de correlación de Spearman de 0.846 que representa una correlación positiva alta y su nivel de significancia es $p=0.000$ menor al 1% ($p<0.01$); comprobándose la hipótesis que señala que existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en una Institución Pública del departamento de Amazonas. Los resultados obtenidos en la hipótesis general concuerdan con el estudio de López (2018), donde concluyó que hay una relación significativa entre la calidad del servicio público y la gestión del talento humano, este resultado fue evidenciado por la aplicación del coeficiente de Spearman en el cual alcanzó un valor de 0.969, determinando la correlación positiva muy alta entre las dos variables.

Asimismo, los resultados también guardan relación con la investigación hecha por Valdez (2021), pues sus resultados evidencian que en la gestión del talento humano el 83,8% de los colaboradores revelaron que el ente municipal no se interesa porque sus empleados cuenten con conocimiento técnico y de administración lo cual puede favorecer su rendimiento laboral, 72,2% señaló que en el ente municipal no accede la definición de los objetivos antes de su actuación, el 65,3% precisó que el ente municipal no promueve un entorno para que sus colaboradores sean agentes de transformaciones que faciliten una mejora en la prestación de su servicio al usuario. En cuanto a la calidad del servicio, el 39,2% señalaron que el ente municipal no logra cumplir con el lapso de tiempo determinado de sus servicios, mientras que el 39,2% precisaron que los trabajadores del ente municipal no cuentan con discernimientos concretos para responder a las interrogantes del usuario. Finalmente, concluyó que, efectivamente la gestión del talento humano incide

de forma significativa en la calidad del servicio en los trabajadores de la municipalidad provincial de Huaura.

Además, como sustento teórico, se tiene al Modelo de la Imagen de Grönroos, donde se expresa que el camino para encontrar la calidad de una organización, es analizar las diferentes perspectivas, una de ellas, entender qué es lo que necesita el ciudadano, qué es lo que espera de la organización y que oportunidad de cambio pueden desarrollar para mejorar los servicios que brindan. En conjunto a esto, se debe analizar el modo en qué los servicios son dados en periodo más actual, un examen desde la misma organización para detectar fortalezas y debilidades, así como las principales características del servicio ofrecido en forma real y si cumple las expectativas del cliente. Entonces, será suficiente para poder elaborar estrategias de búsqueda de mejoras para el accionar de la organización y mejorar los canales de atención a niveles adecuados (Gutiérrez, 2017).

La tabla 3 permite apreciar que el 60% de los trabajadores considera que la gestión del talento humano es regular; seguido del 32% que la considera mala y el 8% que sostiene que es buena. Entonces, se puede concluir que la gestión del talento humano en una Institución Pública del departamento de Amazonas presenta un nivel regular. En función de los resultados hallados, es viable tomar el estudio de Parra y Lara (2019) para realizar el cotejo respectivo, puesto que, como resultados principales de su investigación, se obtuvo que existe una debilidad en cuanto faltan recursos para la administración del personal y no se percibe compromiso de los empleados por la entidad, perjudicando todo el sistema de la organización. Se propusieron las estrategias siguientes para poder resolver estos problemas, primero, enfocarse en cada debilidad identificada y articularlas en relación a las normas de calidad, precisamente en ISO 9004:2009.

La tabla 4 muestra los porcentajes de las dimensiones de la variable gestión del talento humano, permitiendo apreciar que el nivel donde se concentran los porcentajes más altos de cada dimensión, es el nivel regular, siendo los porcentajes: reclutamiento con 60%, selección del personal con 56%, capacitación con 56%, recompensa con 62% y evaluación del

desempeño con 64%. Para complementar los resultados hallados, se cuenta con la investigación realizada por Flores (2020), puesto que, entre sus resultados principales, se obtuvo que la gestión del talento humano tiene un alto nivel dando un porcentaje del 38.03% desde los trabajadores encuestados. En cambio, se muestra un 53.42% en cuanto a la deficiencia de la variable de fortalecimiento organizacional según los empleados. Las conclusiones obtenidas fueron que la gestión del talento humano influye en el fortalecimiento organizacional del gobierno regional de Lima 2020, con p valor = 0,000 < 0,05 01.

La tabla 5 permite apreciar que el 66% de los trabajadores considera que la calidad de servicio es regular; seguido del 32% que la considera mala y solo el 2% que sostiene que es buena. Entonces, se puede concluir que la calidad de servicio en una Institución Pública del departamento de Amazonas presenta un nivel regular. En relación con los resultados mostrados se cuenta para su complemento con el estudio de Bayona (2020), donde entre sus resultados, después de analizar las variables y sus dimensiones, se determinó que la relación es significativa y por ello, es necesario el fortalecimiento del nivel de progreso de la gestión del talento humano y calidad del servicio del Gobierno Regional de Tumbes.

La tabla 6 muestra los porcentajes de las dimensiones de la variable calidad de servicio, permitiendo apreciar que el nivel donde se concentran los porcentajes más altos de cada dimensión, es el nivel regular, siendo los porcentajes: fiabilidad con 56%, empatía con 70%, capacidad de respuesta con 66%, elementos tangibles con 62% y seguridad con 66%. Estos resultados guardan similitud con los hallados por Ruiz y Delgado (2020), dado que en su estudio encontraron que 80% de los trabajos analizados señalan que la calidad de un servicio público se trata de un proceso compuesto de particularidades que requieren superar las expectativas de los usuarios, estas características deben ser efectivas en diversos aspectos como la habilidad de contestación, confiabilidad, seguridad, empatía y componentes perceptibles. El 20% coincide en que el área de gestión es necesaria para desarrollar políticas internas positivas en las organizaciones para lograr un servicio de calidad a los usuarios, estas deben tener altos estándares para que los

clientes disfruten de grandes beneficios exceder y superar sus expectativas, con servicios eficaces y adaptados a las necesidades de los usuarios.

La tabla 7 permite observar que para el 60% de los trabajadores el reclutamiento es regular; por lo tanto, la calidad de servicio es considerada también como regular. En las correlaciones de la dimensión y la variable se obtiene un Coeficiente de correlación de Spearman de 0.819 que representa una correlación positiva alta y su nivel de significancia es $p=0.000$ menor al 1% ($p<0.01$); comprobándose la hipótesis que señala que existe relación significativa entre el reclutamiento y la calidad de servicio en una Institución Pública del departamento de Amazonas. Los resultados presentados concuerdan con los hallados en la investigación que realizaron Muyela y Kamaara (2021), pues los hallazgos del estudio revelaron que el desarrollo de talentos, la retención de talentos, la atracción de talentos y el desarrollo profesional tienen un efecto positivo y significativo en el desempeño de los empleados en el Ministerio de Industrias, Comercio y Cooperativas de Kenia. El estudio aboga por que el ministerio mejore sus prácticas de desarrollo de talentos, ya que las prácticas conducen a un mejor desempeño de los empleados. El ministerio también debe enfocarse en mejorar sus estrategias de atracción de talentos, ya que la práctica tiene un efecto positivo y significativo en el desempeño de los empleados. Además, el estudio recomienda al ministerio que se concentre en mejorar sus estrategias de retención de talentos, ya que la práctica tiene un efecto positivo y considerable en el desempeño de los empleados.

La tabla 8 permite observar que para el 56% de los trabajadores la selección es regular; por lo tanto, la calidad de servicio es considerada también como regular. En las correlaciones de la dimensión y la variable se obtiene un Coeficiente de correlación de Spearman de 0.738 que representa una correlación positiva alta y su nivel de significancia es $p=0.000$ menor al 1% ($p<0.01$); comprobándose la hipótesis que señala que existe relación significativa entre la selección y la calidad de servicio en una Institución Pública del departamento de Amazonas. Para esta dimensión, se ha tomado para su comparación, el estudio de Canaza, Flores y Verónica (2021), en el cual se halló que no hay un proceso de elección del personal, tampoco

capacitaciones y los incentivos monetarios son mínimos. Por lo que, repercute en la calidad del servicio acercándose a las deficiencias de la gestión del recurso humano. Concluyendo que, la gestión administrativa del recurso humano incide de manera ineficiente en la calidad del servicio en la prestación pública.

La tabla 9 permite observar que para el 56% de los trabajadores la capacitación es regular; por lo tanto, la calidad de servicio es considerada también como regular. En las correlaciones de la dimensión y la variable se obtiene un Coeficiente de correlación de Spearman de 0.753 que representa una correlación positiva alta y su nivel de significancia es $p=0.000$ menor al 1% ($p<0.01$); comprobándose la hipótesis que señala que existe relación significativa entre la capacitación y la calidad de servicio en una Institución Pública del departamento de Amazonas. Respecto de estos resultados, también se han encontrado similitud de los mismos, en el estudio hecho por Aular (2021), donde como conclusión se tiene, que las áreas de talento humano mantienen acciones tradicionales, es decir, no hay un enfoque humanista que ayude a lograr cumplir objetivos o crear estrategias para mejorar la organización, por lo que el autor recomienda darle más importancia al área de Recursos Humanos en la gestión estratégica y toma de decisión, así como darle más interés al mejoramiento de capacidades de los empleados y a su bienestar para comprometerlos e identificarlos con la organización.

De igual forma, también los resultados de esta dimensión se asemejan a los del estudio realizado por Castro y Delgado (2020), en donde se llega a concluir que la gestión del talento humano y el desempeño laboral están relacionados en cuanto el primero mejora al segundo, esto según los trabajadores de PEHCBM. Aquí resalta la importancia de los estímulos de desempeño y las capacitaciones elaboradas por la institución.

La tabla 10 permite observar que para el 62% de los trabajadores la recompensa es regular; por lo tanto, la calidad de servicio es considerada también como regular. En las correlaciones de la dimensión y variable se obtiene un Coeficiente de correlación de Spearman de 0.839 que representa una correlación positiva alta y su nivel de significancia es $p=0.000$ menor al

1% ($p < 0.01$); comprobándose la hipótesis que señala que existe relación significativa entre la recompensa y la calidad de servicio en una Institución Pública del departamento de Amazonas. En función de los resultados obtenidos, es pertinente tomar la investigación de Quispe y Alcoser (2020), para analizar las similitudes, dado que entre los resultados se estableció que 34% de los empleados encuestados indicaron que casi nunca se sintieron motivados con el trabajo realizado, y el 60% de los usuarios encuestados consideraron que el comportamiento a veces del servidor es el adecuado. La propuesta de valoración es presentada como un bosquejo de los procedimientos de gestión de recursos humanos y los fundamentos del empoderamiento en la toma de decisión. Por último, hay una relación muy importante en cuanto al entorno organizacional, el reconocimiento de los empleados, la responsabilidad de los empleados; y la calidad de servicio al usuario por haberse encontrado un valor p-valor de $0,000 < \alpha = 0,05$ mediante de la correlación Rho Spearman.

La tabla 11 permite apreciar que para el 60% de los trabajadores la evaluación del desempeño es regular; por lo tanto, la calidad de servicio es considerada también como regular. En las correlaciones de la dimensión y la variable se obtiene un Coeficiente de correlación de Spearman de 0.769 que representa una correlación positiva alta y su nivel de significancia es $p = 0.000$ menor al 1% ($p < 0.01$); comprobándose la hipótesis que señala que existe relación significativa entre la evaluación del desempeño y la calidad de servicio en una Institución Pública del departamento de Amazonas. En esta dimensión, se obtuvieron resultados muy similares a los del estudio de Gómez (2021), en el cual señala que existe una correlación positiva moderada de 0.333 entre los elementos tangibles y la admisión de personal, 0.442 entre la capacidad de respuesta y la evaluación de personal, así como un 0.280 entre la confiabilidad y el desarrollo del personal, demostrando cómo se desarrolla la buena gestión y el talento humano a través de una buena calidad del servicio otorgado a los ciudadanos.

En síntesis, se puede precisar que claramente en la era de la sociedad del conocimiento, debido a todas estas dinámicas organizacionales, la gestión del conocimiento en base al capital humano resulta de gran beneficio y

utilidad, el cual, es presentada como una opción de administración para mejorar los procesos para el desempeño organizacional. En vista de que la actual entidad de servicio al usuario en los organismos públicos es un espacio para adquirir, recoger, integrar información y responder los requerimientos del usuario, además de determinar acciones y actitudes eficientes que faciliten y logren alcanzar y cubrir las necesidades de la ciudadanía y determinar a su vez un vínculo con el mismo, razón por la cual es tan esencial mantener el control de la calidad del servicio, el cual permite que estas unidades rastreen las actividades en detalle, detecten las dificultades y solucionen de forma rápida su desempeño.

Por tanto, es necesario la propuesta de una metodología que pueda evaluar la calidad del servicio en las unidades de atención, puesto que, por los itinerarios y el nivel de desempeño sintetizados mediante dicha aplicación metodológica, se puede llevar a cabo el servicio desde una visión de experimentación el cual permita ser medida y valorada. Así, una adecuada gestión del talento permitirá a la organización contar con la filosofía, políticas y metas institucionales para alcanzar sus metas estratégicas, con el personal adecuado capacitado y posicionado en sus labores a desempeñar y a su vez en el empleo tecnológico pertinente en relación con sus habilidades y capacidades particulares, de manera efectiva y eficiente a través de la estabilidad y flexibilidad para realizar modificaciones considerables en la base organizacional.

VI. CONCLUSIONES

1. Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en una Institución Pública del departamento de Amazonas; puesto que el Coeficiente de correlación de Spearman de 0.846 representa una correlación positiva alta y su nivel de significancia es $p=0.000$ menor al 1% ($p<0.01$).
2. La gestión del talento humano presenta un nivel regular de acuerdo con el 60% de los trabajadores de una Institución Pública del departamento de Amazonas.
3. La calidad de servicio presenta un nivel regular de acuerdo con el 66% de los trabajadores de una Institución Pública del departamento de Amazonas.
4. Existe relación significativa entre el reclutamiento y la calidad de servicio en una Institución Pública del departamento de Amazonas; puesto que el Coeficiente de correlación de Spearman de 0.819 representa una correlación positiva alta y su nivel de significancia es $p=0.000$ menor al 1% ($p<0.01$).
5. Existe relación significativa entre la selección y la calidad de servicio en una Institución Pública del departamento de Amazonas; puesto que el Coeficiente de correlación de Spearman de 0.738 representa una correlación positiva alta y su nivel de significancia es $p=0.000$ menor al 1% ($p<0.01$).
6. Existe relación significativa entre la capacitación y la calidad de servicio en una Institución Pública del departamento de Amazonas; puesto que el Coeficiente de correlación de Spearman de 0.753 representa una correlación positiva alta y su nivel de significancia es $p=0.000$ menor al 1% ($p<0.01$).
7. Existe relación significativa entre la recompensa y la calidad de servicio en una Institución Pública del departamento de Amazonas; puesto que el Coeficiente de correlación de Spearman de 0.839 representa una correlación positiva alta y su nivel de significancia es $p=0.000$ menor al 1% ($p<0.01$).

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda a una Institución Pública del departamento de Amazonas:

1. Gestionar íntegramente el talento humano dado que es uno de los activos de mayor importancia en la entidad, por lo que, resulta necesario el diseño de una base organizacional para la administración del recurso humano sustentada en subsistemas de reclutamiento, elección, capacitación, compensación y retención, para mejorar la calidad y desempeño del servicio, contribuyendo al logro de los logros de la organización.
2. Efectuar valoraciones de forma constante en los trabajadores, para corroborar la de calidad de la atención brindada al usuario, reconocer los discernimientos y virtudes de los empleados y motivarlos a desempeñarse mejor en su trabajo y con un mayor grado de responsabilidad para identificar brechas en su desarrollo funcional. y, a través de ello, iniciar la aplicación de acciones correctoras acordes con el logro de las metas de la organización, estimando que entre ellas se encuentra ofrecer a la sociedad una prestación del servicio de calidad.
3. Administrar la ejecución de capacitación del personal, acción que le facilitará a los mismo su desarrollo profesional, desarrollar su experiencia, mejorar sus discernimientos, destrezas, actitudes y comportamientos en su trabajo. Dado que las aptitudes, los valores, actitudes, el conocimiento y la experiencia dan paso a la competencia que a su vez dan como resultado el cumplimiento de misiones y realización profesional.
4. Promover el trabajo colaborativo en el personal, liderar dinámicas grupales, que puedan mejorar la relación interpersonal de cada uno de los colaboradores, así como realizar reuniones que resalten las temáticas que son importantes para el enfoque tanto de los empleadores como de los empleados, igualmente se recomienda crear grupos laborales en sectores determinantes para potenciar la capacidad de su respuesta y lograr cubrir las expectativas de la ciudadanía.

REFERENCIAS

- Arias, J., y Covinos, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. Enfoques Consulting EIRL. <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Aular, J. (2021). Funciones de la gestión de talento humano: una mirada praxiológica desde las organizaciones venezolanas. *Dissertare Revista de Investigación En Ciencias Sociales*, 6(1), 1-18. <https://revistas.uclave.org/index.php/dissertare/article/view/3224>.
- Balart, M. (2018). La empatía: La clave para conectar con los demás. Claves del poder personal, 50, 2. http://www.gref.org/nuevo/articulos/art_250513.pdf.
- Barba, J. (2018). Ecuador, en el puesto 85 en talento. *El comercio*. <https://www.elcomercio.com/actualidad/negocios/ecuador-talento-ranking-competitividad-capacidad.html>
- Bayona, M. (2020). Gestión del talento humano y calidad del servicio en el gobierno regional de Tumbes. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/54683>.
- Bostanci, B., y Erdem, N. (2020). Investigating the satisfaction of citizens in municipality services using fuzzy modelling. *Socio-Economic Planning Sciences*, 69, 100754. <https://doi.org/10.1016/j.seps.2019.100754>
- Canaza, H., Flores, Y. y Verónica, T. (2021). Administración de recursos humanos y la calidad del servicio al público en la municipalidad de Usicayos. *Gestionar: Revista De Empresa Y Gobierno*, 1(3), 7–17. <https://www.revistagestionar.com/index.php/rg/article/view/11>
- Carter, D. y Walker, D. (2018). Retaining, cultivating, and investing: Strategies for leading millennial managers. *The Journal of Government Financial Management*, 67(2), 20-25.
- Castillo, N., Cárdenas, M. y Palomino, P. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 898-913. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130

- Castro, O. y Delgado, M. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 684-703. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.107
- Chambilla, E. (2017). Calidad de servicio y satisfacción de los administrados de la Municipalidad de Lurín – 2017. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12704/Chambilla_QSE.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Chiavenato, I. (2011). *Introdução à Teoria Geral da Administração*. Rio de Janeiro: Campus.
- Chiavenato, I. (2008). *Gestión del Talento Humano*. (3a ed.). Prentice-Hall. <https://bit.ly/2JaKYGy>
- Dessler, G. (2006). *Administración de Recursos Humanos*. (5ª. ed.). Prentice-Hall.
- Fernández, O. (2017). *Gestión de talento humano como factor estratégico para el éxito empresarial en Colombia*. [Tesis de grado, Universidad Militar Nueva Granada]. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/17378/FernandezRamirezOscarEduardo2017.pdf?sequence=5>
- Flores, N. (2020). Gestión del talento humano en el fortalecimiento organizacional del Gobierno Regional, Lima 2020. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/48516>.
- Garay, C. (2020). *Metodología de la investigación cuantitativa. Módulo # 3: técnicas e instrumentos de investigación*. Universidad de Panamá. <https://crubocas.up.ac.pa/sites/crubocas/files/2020-07/3%20M%C3%B3dulo%2C%20%2C%20EVIN%20300.pdf>
- García, G. (2018). *Relación entre la gestión del talento humano y el compromiso organizacional de los trabajadores del centro de salud San Pedro de Piura – Perú año 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Piura].

<https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1517/ADM-GON-GAR-2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gastón, I. (2020). *Calidad del servicio y satisfacción del turista extranjero en el bar y restaurante alma del Hotel Casa Andina Premium de Puno – 2019* [Tesis de grado, Universidad Nacional del Altiplano]. http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/14490/Gaston_Serena_Ismael.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gómez, R. (2021). *Gestión del talento humano y la calidad de servicio en el gobierno regional de Ayacucho - 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Huancavelica]. <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/3521>.

González, M. y Molina, A. (2016). Gestión del talento humano: reflexiones desde la Atención Primaria de Salud. *Medisur*; 14(2): 97-100. <https://www.redalyc.org/pdf/1800/180045580002.pdf>

Griffin, R. (2011). *Administración*. Cengage Learning Editores.

Gutiérrez, J. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad provincial de Palpa - Ica, 2017*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].

Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Editorial McGraw-Hill.

Hurtado, J. (2012). *Metodología de la investigación: guía para una comprensión holística de la ciencia* (4a. ed.). Editorial Ciea-Sypal y Quirón.

Idrovo, R., Allauca, M. y Chang, B. (2020). Ciencias económicas y empresariales Artículo de investigación. *Polo del Conocimiento*, 5(10), 118–133. <https://doi.org/10.23857/pc.v5i10.1792>

Jara, A., Asmat, N., Alberca, N. y Medina, J. (2018). Gestión del Talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23, (83). <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29058775014/29058775014.pdf>

- López, A. (2018). Gestión del talento humano y la calidad de servicio público en la provincia de Leoncio Prado, 2018. *Balances*. 6, (7): 12 –17. <https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/145/128>.
- Matabajoy, J., Matabanchoy, S. y Obando, L. (2018). Procesos de desarrollo del talento humano en una clínica de especialidades de Pasto, Colombia. *Universidad Y Salud*, 20 (1), 26 - 36. <https://doi.org/10.22267/rus.182001.106>.
- Medina, A. y González, R. (2016). Determinación sistémica de valores tangibles e intangibles y atributos clave. *Systems & Design: Beyond Processes and Thinking*, 26, 18. <http://ocs.editorial.upv.es/index.php/IFDP/IFDP/paper/viewFile/2471/2089>.
- Mendoza, M. (octubre, 2019). *Solo el 33% considera que el área de recursos humanos está bien preparada para su labor*. El comercioPE. <https://elcomercio.pe/economia/dia-1/gestion-de-talentos-el-60-de-ejecutivos-considera-que-el-area-de-recursos-humanos-de-su-empresa-no-esta-muy-preparada-noticia/?ref=ecr>
- Murillo, W. (2008). *La investigación científica*. Ed Semphis
- Muyela, D. y Kamaara, M. (2021). Effect of talent management practices on employee performance in the Civil Service in Kenya: a case study of Manufacturing Sector State Departments in The Ministry of Industry, Trade and Cooperatives. *Journal of Human Resource Management*, 5(2), 107-120. <https://grandmarkpublishers.com/journals/49987David%20Muyela-Publication.pdf>
- Novelo, V. y Salazar, J. (2016). Calidad en Servicios: Menester de cambio en organizaciones hospitalarias Yucatecas. *Revista Iberoamericana de Producción Académica y Gestión Educativa*. <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/568-2290-1-PB.pdf>
- Orozco, G. (2018). *El concepto de la seguridad en la teoría de las relaciones Internacionales*. Fundación CIDOB, 161-180. CIDOB: <https://core.ac.uk/download/pdf/39008156.pdf>

- Parra y Lara (2019). Estrategias para fortalecer el proceso de gestión del talento humano en una entidad pública. *SIGNOS-Investigación en Sistemas de Gestión*, 11 (2) 99-117. <https://www.redalyc.org/journal/5604/560460636005/html/>.
- Quispe, R. y Alcoser, A. (2020). Gestión de recursos humanos y calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Sede Central de Lima, 2019. *Revista gobierno y gestión pública*, 7(2), 43 - 66. <https://doi.org/10.24265/iggp.2020.v7n2.04>
- Ramírez, R., Espindola, C., Ruíz, G., y Hugueth, A. (2019). Gestión del Talento Humano: Análisis desde el Enfoque Estratégico. *Información tecnológica*, 30(6), 167-176. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000600167>
- Rivera, G. (2019). *Modelo de Gestión del Talento Humano para mejorar la producción policial en la División de Protección de Carreteras Policía Nacional del Perú – Bagua*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo] <https://hdl.handle.net/20.500.12692/31919>.
- Rojas, C., Niebles, W., Pacheco, C. y Hernández, G. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Información tecnológica*, 31(4), 221-232. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400221>.
- Rojas, M. (2020). *Reclutamiento y selección del personal como elemento de trabajo del talento humano* [Tesis de grado, Universidad Cooperativa de Colombia]. https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/17192/1/2018_reclutamiento_selecci%C3%B3n_personal.pdf
- Ruíz, R. y Delgado, D. (2020). Calidad del servicio público en el desarrollo de las municipalidades en la región San Martín. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1318-1332. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.158
- Salazar, N., Cárdenas, M. y Palomino, P. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista*

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130

- Sánchez, H. y Reyes, C. (2006). *Metodología y diseños en investigación científica*. Edit. Visión Universitaria.
- Silva, A. Dugarte, J. y Rueda, M. (2020). La gerencia de proyectos desde el área de gestión humana para la disminución del riesgo biomecánico en las empresas del sector avícola en Santander, Colombia. *Revista de Investigación en Gestión Industrial, Ambiental, Seguridad y Salud en el Trabajo - GISST*, 1 (1), 43-67. <https://doi.org/10.34893/gisst.v1i1.19>.
- Távara, K. (2019). Calidad de servicio para la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo – Lambayeque, 2019. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38671/Campos_TK.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Urbina, F. (2014). *Calidad del servicio que brindan los funcionarios de orientación al contribuyente de la Intendencia Regional La Libertad - SUNAT Trujillo y su influencia en la satisfacción del usuario, en el periodo 2013*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Trujillo]. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/761>.
- Valdez, F. (2021). *La gestión del talento humano y la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura*. [Tesis de grado, Universidad Garcilaso de La Vega]. http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/5584/CARATULA_VALDEZ%20ARROYO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vallejos, C., Yovera, A. y Núñez, O. (2020). Gestión del talento humano por competencias y su relación con la motivación de los colaboradores de una municipalidad de la región Lambayeque, Perú 2019. *Rev. Tzhoecoen.* 12 (4). <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/1394>.

ANEXOS

Anexo 1

Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	
Variable 1: Gestión del talento humano	Se entiende como el conjunto de prácticas y políticas necesarias para manejar los asuntos que tienen que ver con las relaciones humanas del trabajo administrativo; en específico se trata de reclutar, evaluar, capacitar, remunerar y ofrecer un ambiente seguro y equitativo para los empleados. Todos estos aspectos específicos tienen un impacto en el comportamiento de los integrantes de la entidad, por lo que deben ser realizados bajo un enfoque humanista de la acción gerencial. Es decir, tomando en cuenta al ser humano como un ser complejo por naturaleza, merecedor de respeto y de gran valía en el logro del desarrollo de las organizaciones (Aular, 2021).	La variable fue operacionalizada a través de 5 dimensiones: reclutamiento, selección, capacitación, recompensa y evaluación del desempeño; para medirla, fue aplicado un cuestionario conformado por 25 preguntas.	Reclutamiento	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Medios de reclutamiento ▪ Procesos de reclutamiento ▪ Reclutamientos internos ▪ Especialización de RR.HH. ▪ Capacidad de convocatoria 	Intervalo - Likert	
			Selección	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Experiencia en el puesto ▪ Evaluación del área usuaria ▪ Personal idóneo ▪ Imparcialidad en elección ▪ Pruebas psicométricas 		
			Capacitación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nivel de productividad ▪ Objetivos institucionales ▪ Programas de formación ▪ Capacitación permanente ▪ Habilidades profesionales 		Malo (0-33)
			Recompensa	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificación con institución ▪ Tipos de incentivo ▪ Necesidades de trabajadores ▪ Motivación laboral ▪ Asensos o promociones 		Regular (34-66)
			Evaluación del desempeño	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Supervisión permanente ▪ Fortalezas y debilidades ▪ Eficiencia en funciones ▪ Habilidades blandas ▪ Indicadores de productividad 		Bueno (67-100)

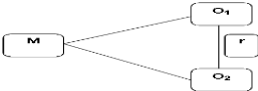
Nota: Elaboración Propia

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	
Variable 2: Calidad de servicio	Es el proceso que realizan las entidades, con la finalidad de brindar el mejor servicio de atención a los usuarios el cual es uno de los objetivos institucionales, es decir, centrado en las necesidades del usuario; así mismo, se debe generar desde la parte interna de las instituciones públicas, es decir, cada miembro debe estar en la capacidad de cambiar los antiguos paradigmas y volcarse al uso de nuevos sistemas de gestión de calidad. Para mejorar la calidad de los servicios de una institución tenemos que tener definidos los conceptos y los procesos por los cuales se ha pasado a través de los años, generando cambios y mejoras importantes para lograr un mejor desempeño de las organizaciones (Idrovo, Allauca, y Chang, 2020).	La variable fue operacionalizada a través de 5 dimensiones: fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta, elementos tangibles y seguridad; para medirla, fue aplicado un cuestionario conformado por 25 preguntas.	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alto desempeño ▪ Estrategias ▪ Personal idóneo ▪ Políticas institucionales ▪ Colaboración 	Intervalo - Likert	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Seguimiento ▪ Derechos de los usuarios ▪ Capacitación ▪ Tiempo invertido ▪ Cordialidad 		
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Soluciones ▪ Valoración ▪ Evaluación continua ▪ Mejora del talento humano ▪ Tiempos pautados 		Malo (0-33)
			Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Equipamiento moderno ▪ Instalaciones físicas ▪ Sistema informáticos ▪ Material de trabajo ▪ Medidas de ergonomía 		Regular (34-66)
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Amabilidad ▪ Confianza ▪ Atención personalizada ▪ Conformidad con el servicio ▪ Fidelidad al servicio 		Bueno (67-100)

Nota: Elaboración Propia

Anexo 2

Matriz de consistencia de la investigación

Problema	Objetivos	Variables	Metodología
<p>General</p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en una Institución Pública del departamento de Amazonas?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en una Institución Pública del departamento de Amazonas.</p>	<p>Variable 1: Gestión del talento humano</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Reclutamiento Selección Capacitación Recompensa Evaluación del desempeño 	<p>Tipo de investigación:</p> <p>Aplicada</p> <p>Enfoque:</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Diseño de investigación:</p> <p>No experimental transversal correlacional simple</p>
<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en una Institución Pública del departamento de Amazonas.</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>O₁: Identificar los niveles de la gestión del talento humano en una Institución Pública del departamento de Amazonas.</p> <p>O₂: Identificar los niveles de la calidad de servicio en una Institución Pública del departamento de Amazonas.</p> <p>O₃: Determinar la relación que existe entre el reclutamiento y la calidad de servicio en una Institución Pública del departamento de Amazonas.</p> <p>O₄: Determinar la relación que existe entre la selección y la calidad de servicio en una Institución Pública del departamento de Amazonas.</p> <p>O₅: Determinar la relación que existe entre la capacitación y la calidad de servicio en una Institución Pública del departamento de Amazonas.</p>	<p>Variable 2: Calidad de servicio</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Fiabilidad Empatía Capacidad de respuesta Elementos tangibles Seguridad <p>Antecedentes</p> <ul style="list-style-type: none"> Aular (2021) Parra y Lara (2019). Castro y Delgado (2020). López (2018). Flores (2020). Gómez (2021). 	 <p>Población y muestra</p> <p>Trabajadores de una Institución Pública del departamento de Amazonas.</p> <p>Técnicas:</p> <p>Encuestas</p> <p>Instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Cuestionario para medir la gestión del talento humano Cuestionario para medir la calidad del servicio <p>Validez</p>

<p>H3: Existe relación significativa entre la capacitación y la calidad de servicio en una Institución Pública del departamento de Amazonas.</p>	<p>O6: Determinar la relación que existe entre la recompensa y la calidad de servicio en una Institución Pública del departamento de Amazonas.</p>	<p>Bayona (2020).</p>	<p>De contenido a juicio de 3 expertos</p>
<p>H4: Existe relación significativa entre la recompensa y la calidad de servicio en una Institución Pública del departamento de Amazonas.</p>	<p>O7: Determinar la relación que existe entre la evaluación del desempeño y la calidad de servicio en una Institución Pública del departamento de Amazonas.</p>	<p>Teorías</p> <p>Teoría de los Sistemas</p> <p>Teoría del desarrollo organizacional</p> <p>Modelo de la Imagen de Grönroos</p> <p>Teoría de las Necesidades de Maslow</p>	<p>Confiabilidad:</p> <p>Alfa de Cronbach</p> <p>0.882</p> <p>0. 850</p> <p>Análisis de datos</p> <p>Excel</p> <p>SPSS V26</p>
<p>H5: Existe relación significativa entre la evaluación del desempeño y la calidad de servicio en una Institución Pública del departamento de Amazonas.</p>			

Anexo 3

Ficha técnica del instrumento de la variable gestión del talento humano

Nombre del instrumento	Cuestionario para medir la gestión del talento humano										
Autor	Calderón Bardales María del Pilar										
Dirigido a	Trabajadores de una Institución Pública del departamento de Amazonas.										
Evalúa	Los niveles de la gestión del talento humano en una Institución Pública del departamento de Amazonas										
Dimensiones e indicadores	<ul style="list-style-type: none">- Reclutamiento (5 ítems)- Selección (5 ítems)- Capacitación (5 ítems)- Recompensa (5 ítems)- Evaluación del desempeño (5 ítems)										
Nº de ítems	25 ítems										
Interpretación de los resultados	Cuantitativos										
Forma de administración	Individual (Presencial-virtual)										
Duración	20 minutos										
Objetivo	Medir los niveles de la gestión del talento humano en una Institución Pública del departamento de Amazonas.										
Escala de Medición	<table><tr><td>Siempre</td><td>4</td></tr><tr><td>Casi siempre</td><td>3</td></tr><tr><td>A veces</td><td>2</td></tr><tr><td>Casi nunca</td><td>1</td></tr><tr><td>Nunca</td><td>0</td></tr></table>	Siempre	4	Casi siempre	3	A veces	2	Casi nunca	1	Nunca	0
Siempre	4										
Casi siempre	3										
A veces	2										
Casi nunca	1										
Nunca	0										
Análisis estadístico	Los resultados fueron procesados haciendo uso de Excel y del programa estadístico SPSS V26, para comprobar las hipótesis se usó el coeficiente de correlación de Spearman.										
Confiabilidad	<p>Las herramientas en esta investigación, fueron sometidas a una prueba piloto para ello se recolectaron los datos de las variables tomados de 20 trabajadores de en una Institución Pública del departamento de Amazonas; los mismos fueron procesados usando el Alfa de Cronbach en el programa estadístico SPSS V26. Procesados los mismos, se obtuvo que:</p> <p>En el cuestionario para medir la gestión del talento humano la confiabilidad obtenida calculada mediante la prueba del Alfa de Cronbach fue de 0.882, siendo considerado un nivel de confiabilidad bueno.</p>										

Validez

En este estudio la validez fue realizada por medio del criterio de 3 especialistas del área de gestión pública la misma que se efectuó previamente a la aplicación de los instrumentos, para comprobar que los instrumentos son válidos. A los expertos seleccionados se les entregó una matriz para ponderar los ítems de cada uno de los instrumentos, revisados los mismos y no existiendo observaciones de parte de los expertos, estos dieron aprobación a los mismos, quedando listos para el recojo de datos.

Ficha técnica del instrumento de la variable calidad del servicio

Nombre del instrumento	Cuestionario para medir la calidad de servicio	
Autor	Calderón Bardales María del Pilar	
Dirigido a	Trabajadores de una Institución Pública del departamento de Amazonas.	
Evalúa	Los niveles de la calidad de servicio en una Institución Pública del departamento de Amazonas	
Dimensiones e indicadores	<ul style="list-style-type: none"> - Fiabilidad (5 ítems) - Empatía (5 ítems) - Capacidad de respuesta (5 ítems) - Elementos tangibles (5 ítems) - Seguridad (5 ítems) 	
N° de ítems	25 ítems	
Interpretación de los resultados	Cuantitativos	
Forma de administración	Individual (Presencial-virtual)	
Duración	20 minutos	
Objetivo	Medir los niveles de la calidad de servicio en una Institución Pública del departamento de Amazonas.	
Escala de Medición	Siempre	4
	Casi siempre	3
	A veces	2
	Casi nunca	1
	Nunca	0
Análisis estadístico	Los resultados fueron procesados haciendo uso de Excel y del programa estadístico SPSS V26, para comprobar las hipótesis se usó el coeficiente de correlación de Spearman.	
Confiabilidad	<p>En esta investigación los instrumentos fueron sometidos a una prueba piloto, para ello se tomaron los datos proporcionados por 20 trabajadores del departamento de administración de una Institución Pública del departamento de Amazonas; fue establecido por medio del Coeficiente de Alfa de Cronbach usando para ello, la herramienta estadística para Ciencias Sociales SPSS (V26).</p> <p>En el cuestionario para medir la calidad de servicio la confiabilidad obtenida calculada mediante la prueba del Alfa de Cronbach fue de 0,850, siendo considerado un nivel de confiabilidad bueno.</p>	

Validez

En este estudio la validez se realizó a juicio de 3 especialistas del área de Gestión pública, para ello les fue otorgada una matriz en la cual se colocaron las calificaciones pertinentes, revisados los instrumentos, los tres jueces coincidieron en la categoría esencial; lograda la aprobación de los expertos, se procedió a su aplicación en la muestra de estudio.

Anexo 4

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

El presente cuestionario tiene por objetivo determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en una Institución Pública del departamento de Amazonas. Este instrumento es completamente privado y la información que de él se obtenga es totalmente reservada y válida sólo para los fines académicos de la presente investigación. En su desarrollo debes ser extremadamente objetivo, honesto y sincero en sus respuestas.

Se agradece por anticipado tu valiosa participación.

INSTRUCCIONES:

Debes marcar con absoluta objetividad con un **aspa (X)** en la columna que correspondiente de cada una de las interrogantes.

La equivalencia de su respuesta tiene el siguiente puntaje:

- ✓ **Siempre** 4
- ✓ **Casi siempre** 3
- ✓ **A veces** 2
- ✓ **Casi nunca** 1
- ✓ **Nunca** 0

N.º	Ítems	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
RECLUTAMIENTO						
1	¿Se reclutan a los candidatos para nuevos puestos a través de anuncios, bolsas de trabajo, sitios de redes sociales y otros?					
2	¿En los procesos de reclutamiento, se busca contratar a los candidatos más preparados para el puesto?					
3	¿Se realiza reclutamientos internos para cubrir las vacantes con trabajadores existentes dentro de la Gerencia?					
4	¿Se cuenta con una área de recursos humanos especializada que permite la captación de los mejores profesionales?					
5	¿El área de recursos humanos cuenta con estrategias y herramientas que le permiten capacidad de convocatoria?					
SELECCIÓN DEL PERSONAL						
6	¿Se evalúan las cualidades, conocimientos, habilidades o la experiencia para cubrir la vacante solicitada?					

7	¿La necesidad de un puesto laboral se realiza previo un análisis y evaluación del área usuaria?					
8	¿Los comités que evalúan la admisión del personal seleccionan el personal idóneo?					
9	¿Según su criterio las entrevistas que se realizan en la selección del nuevo personal son imparciales?					
10	¿Durante los procesos de selección de los nuevos trabajadores se aplican pruebas psicométricas?					
CAPACITACIÓN						
11	¿Considera que con una mayor preparación del personal será más alto nivel de productividad?					
12	¿Considera que la capacitación del personal contribuye a lograr los objetivos de la institución?					
13	¿La gerencia ofrece a los trabajadores programas de formación profesional?					
14	¿Los trabajadores se capacitación permanente de forma particular mediante cursos o programas de estudio?					
15	¿La capacitación en sus áreas de trabajo, permite a los trabajadores mejorar sus habilidades profesionales?					
RECOMPENSA						
16	¿Considera que otorgarle recompensas a los trabajadores genera una mayor identificación con la institución?					
17	¿La gerencia reconoce el desempeño de sus trabajadores y los estimula mediante algún tipo de incentivo?					
18	¿La gerencia otorga estímulos e incentivos acordes a las necesidades de los trabajadores?					
19	¿Considera que los premios e incentivos motivan a los trabajadores a ofrecer un mejor servicio?					
20	¿Se ofrecen ascensos o nuevos puestos a aquellos trabajadores que realizan una labor eficiente?					
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO						
21	¿En la gerencia se realiza una supervisión permanente del desempeño laboral de los trabajadores?					
22	¿Se conocen las fortalezas y debilidades de los trabajadores en el desempeño de sus actividades laborales?					
23	¿Aquellos trabajadores que muestran poca eficiencia en sus puestos de trabajo son removidos de su cargo?					
24	¿Las evaluaciones a los trabajadores contemplan no solo conocimientos del puesto sino también habilidades blandas?					
25	¿Se cuenta con indicadores mensuales de la productividad de los trabajadores de la gerencia?					

¡¡Gracias por su participación!!

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE SERVICIO

El presente cuestionario tiene por objetivo determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en una Institución Pública del departamento de Amazonas. Este instrumento es completamente privado y la información que de él se obtenga es totalmente reservada y válida sólo para los fines académicos de la presente investigación. En su desarrollo debes ser extremadamente objetivo, honesto y sincero en sus respuestas.

Se agradece por anticipado tu valiosa participación.

INSTRUCCIONES:

Debes marcar con absoluta objetividad con un **aspa (X)** en la columna que correspondiente de cada una de las interrogantes.

La equivalencia de su respuesta tiene el siguiente puntaje:

- ✓ **Siempre** 4
- ✓ **Casi siempre** 3
- ✓ **A veces** 2
- ✓ **Casi nunca** 1
- ✓ **Nunca** 0

N.º	Ítems	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
FIABILIDAD						
1	¿Se esfuerza por mantener los expedientes y registros sin errores?					
2	¿Considera que las estrategias que se utilizan en la institución para mejorar la atención al usuario son eficientes?					
3	¿Considera que en la institución se cuenta con un personal idóneo para brindar una buena atención a los usuarios?					
4	¿Entre las políticas de la institución está el brindar una buena atención a los usuarios?					
5	¿Cómo servidor público usted está siempre dispuesto a colaborar con los usuarios?					
EMPATÍA						
6	¿Cuándo presta sus servicios a los usuarios le da seguimiento a los requerimientos complejos hasta conseguir la satisfacción del usuario?					
7	¿Entre las políticas de la institución está brindarle una buena atención respetando los derechos de los usuarios?					

8	¿Se realizan constantes capacitaciones del personal para brindar una mejor atención a los usuarios?					
9	¿Se respeta el tiempo del usuario brindándoles una atención rápida?					
10	¿Cómo trabajador público considera importante ponerse en el lugar del usuario ofreciéndole una buena atención?					
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
11	¿Se preocupa en solucionar los requerimientos plantados por los usuarios?					
12	¿La valoración que mayormente le da el usuario al funcionario es positiva?					
13	¿Existe una evaluación continua del desempeño laboral de los servidores de la entidad?					
14	¿Se da a conocer los resultados de la evaluación al empleado como proceso de mejora del talento humano?					
15	¿Se cumplen con los tiempos pautados para brindar respuestas a los usuarios?					
ELEMENTOS TANGIBLES						
16	¿La institución cuenta con equipamiento moderno y suficiente para que sus colaboradores ejecuten sus labores con celeridad?					
17	¿Las instalaciones físicas de la Subgerencia Regional donde usted labora son cómodas y adecuadas para el desarrollo de sus labores?					
18	¿La Gerencia Sub Regional se preocupa porque el personal cuente con el mejor sistema informático para el buen desempeño de sus laborales?					
19	¿Sus superiores le suministran el material necesario para brindar una buena atención a los usuarios?					
20	¿El mobiliario que ofrece la institución cumple con las medidas ergonómicas para el bienestar de sus colaboradores?					
SEGURIDAD						
21	¿Muestra amabilidad para procesarlos requerimientos de los usuarios?					
22	¿Considera que el comportamiento de usted hacia los usuarios les genera confianza?					
23	¿Se siente seguro al momento de brindar una atención personalizada al usuario?					
24	¿Los usuarios se muestran conformes de los servicios que ofrecen en la institución?					
25	¿La calidad de servicios que ofrecen en la institución consolidan la apreciación que tiene el usuario hacia la institución?					

¡¡Gracias por su participación!!

Anexo 5

Confiabilidad de los ítems y dimensiones de la variable gestión del talento humano

Nº	ÍTEMES	Correlación elemento – total corregida	Alfa de Cronbach si el ítem se borra
RECLUTAMIENTO			
1	¿Se reclutan a los candidatos para nuevos puestos a través de anuncios, bolsas de trabajo, sitios de redes sociales y otros?	,586	,854
2	¿En los procesos de reclutamiento, se busca contratar a los candidatos más preparados para el puesto?	,663	,839
3	¿Se realiza reclutamientos internos para cubrir las vacantes con trabajadores existentes dentro de la Gerencia?	,784	,801
4	¿Se cuenta con una área de recursos humanos especializada que permite la captación de los mejores profesionales?	,777	,801
5	¿El área de recursos humanos cuenta con estrategias y herramientas que le permiten capacidad de convocatoria?	,624	,846
Alfa de Cronbach: $\alpha = 858$ La fiabilidad se considera como BUENO			
SELECCIÓN DEL PERSONAL			
6	¿Se evalúan las cualidades, conocimientos, habilidades o la experiencia para cubrir la vacante solicitada?	,679	,889
7	¿La necesidad de un puesto laboral se realiza previo un análisis y evaluación del área usuaria?	,738	,872
8	¿Los comités que evalúan la admisión del personal seleccionan el personal idóneo?	,728	,868
9	¿Según su criterio las entrevistas que se realizan en la selección del nuevo personal son imparciales?	,839	,842
10	¿Durante los procesos de selección de los nuevos trabajadores se aplican pruebas psicométricas?	,774	,864
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,891$ La fiabilidad se considera como BUENO			
CAPACITACIÓN			
11	¿Considera que con una mayor preparación del personal será más alto nivel de productividad?	,694	,880
12	¿Considera que la capacitación del personal contribuye a lograr los objetivos de la institución?	,807	,855
13	¿La gerencia ofrece a los trabajadores programas de formación profesional?	,778	,862

14	¿Los trabajadores se capacitación permanente de forma particular mediante cursos o programas de estudio?	,744	,869
15	¿La capacitación en sus áreas de trabajo, permite a los trabajadores mejorar sus habilidades profesionales?	,684	,882

Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,894$
La fiabilidad se considera como BUENO

RECOMPENSA

16	¿Considera que otorgarle recompensas a los trabajadores genera una mayor identificación con la institución?	,742	,847
17	¿La gerencia reconoce el desempeño de sus trabajadores y los estimula mediante algún tipo de incentivo?	,762	,843
18	¿La gerencia otorga estímulos e incentivos acordes a las necesidades de los trabajadores?	,742	,847
19	¿Considera que los premios e incentivos motivan a los trabajadores a ofrecer un mejor servicio?	,653	,869
20	¿Se ofrecen ascensos o nuevos puestos a aquellos trabajadores que realizan una labor eficiente?	,687	,861

Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,880$
La fiabilidad se considera como BUENO

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

21	¿En la gerencia se realiza una supervisión permanente del desempeño laboral de los trabajadores?	,712	,871
22	¿Se conocen las fortalezas y debilidades de los trabajadores en el desempeño de sus actividades laborales?	,631	,888
23	¿Aquellos trabajadores que muestran poca eficiencia en sus puestos de trabajo son removidos de su cargo?	,784	,855
24	¿Las evaluaciones a los trabajadores contemplan no solo conocimientos del puesto sino también habilidades blandas?	,703	,873
25	¿Se cuenta con indicadores mensuales de la productividad de los trabajadores de la gerencia?	,849	,839

Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,890$
La fiabilidad se considera como BUENO

Confiabilidad de los ítems y dimensiones de la variable calidad del servicio

Nº	ÍTEMS	Correlación elemento – total corregida	Alfa de Cronbach si el ítem se borra
FIABILIDAD			
1	¿Se esfuerza por mantener los expedientes y registros sin errores?	,801	,876
2	¿Considera que las estrategias que se utilizan en la institución para mejorar la atención al usuario son eficientes?	,699	,907
3	¿Considera que en la institución se cuenta con un personal idóneo para brindar una buena atención a los usuarios?	,888	,857
4	¿Entre las políticas de la institución está el brindar una buena atención a los usuarios?	,770	,886
5	¿Cómo servidor público usted está siempre dispuesto a colaborar con los usuarios?	,727	,894
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,905$ La fiabilidad se considera como EXCELENTE			
EMPATÍA			
6	¿Cuándo presta sus servicios a los usuarios le da seguimiento a los requerimientos complejos hasta conseguir la satisfacción del usuario?	,586	,867
7	¿Entre las políticas de la institución está brindarle una buena atención respetando los derechos de los usuarios?	,771	,831
8	¿Se realizan constantes capacitaciones del personal para brindar una mejor atención a los usuarios?	,626	,860
9	¿Se respeta el tiempo del usuario brindándoles una atención rápida?	,801	,819
10	¿Cómo trabajador público considera importante ponerse en el lugar del usuario ofreciéndole una buena atención?	,760	,826
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,869$ La fiabilidad se considera como BUENO			
CAPACIDAD DE RESPUESTA			
11	¿Se preocupa en solucionar los requerimientos plantados por los usuarios?	,313	,825
12	¿La valoración que mayormente le da el usuario al funcionario es positiva?	,319	,790
13	¿Existe una evaluación continua del desempeño laboral de los servidores de la entidad?	,739	,668
14	¿Se da a conocer los resultados de la evaluación al empleado como proceso de mejora del talento humano?	,756	,652

15	¿Se cumplen con los tiempos pautados para brindar respuestas a los usuarios?	,690	,671
----	--	------	------

Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,770$
La fiabilidad se considera como MUY ACEPTABLE

ELEMENTOS TANGIBLES

16	¿La institución cuenta con equipamiento moderno y suficiente para que sus colaboradores ejecuten sus labores con celeridad?	,654	,820
17	¿Las instalaciones físicas de la Subgerencia Regional donde usted labora son cómodas y adecuadas para el desarrollo de sus labores?	,633	,825
18	¿La Gerencia Sub Regional se preocupa porque el personal cuente con el mejor sistema informático para el buen desempeño de sus laborales?	,572	,834
19	¿Sus superiores le suministran el material necesario para brindar una buena atención a los usuarios?	,807	,781
20	¿El mobiliario que ofrece la institución cumple con las medidas ergonómicas para el bienestar de sus colaboradores?	,699	,806

Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,845$
La fiabilidad se considera como BUENO

SEGURIDAD

21	¿Muestra amabilidad para procesarlos requerimientos de los usuarios?	,694	,832
22	¿Considera que el comportamiento de usted hacia los usuarios les genera confianza?	,708	,829
23	¿Se siente seguro al momento de brindar una atención personalizada al usuario?	,741	,818
24	¿Los usuarios se muestran conformes de los servicios que ofrecen en la institución?	,591	,854
25	¿La calidad de servicios que ofrecen en la institución consolidan la apreciación que tiene el usuario hacia la institución?	,735	,831

Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,862$
La fiabilidad se considera como BUENO

Anexo 6

Validación por juicio de expertos

TÍTULO DE LA TESIS: gestión del talento humano y la calidad de servicio en una Institución Pública del departamento de Amazonas.

VARIABLE 1: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
RECLUTAMIENTO	Medios de reclutamiento	¿Se reclutan a los candidatos para nuevos puestos a través de anuncios, bolsas de trabajo, sitios de redes sociales y otros?	x		x		x		x			
	Procesos de reclutamiento	¿En los procesos de reclutamiento, se busca contratar a los candidatos más preparados para el puesto?	x		x		x		x			
	Reclutamientos internos	¿Se realiza reclutamientos internos para cubrir las vacantes con trabajadores existentes dentro de la Gerencia?	x		x		x		x			
	Especialización de recursos humanos	¿Se cuenta con un área de recursos humanos especializada que permite la captación de los mejores profesionales?	x		x		x		x			
	Capacidad de convocatoria	¿El área de recursos humanos cuenta con estrategias y herramientas que le permiten capacidad de convocatoria?	x		x		x		x			

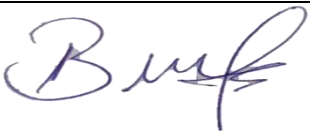
SELECCIÓN	Experiencia en el puesto	¿Se evalúan las cualidades, conocimientos, habilidades o la experiencia para cubrir la vacante solicitada?	x		x		x		x	
	Evaluación del área usuaria	¿La necesidad de un puesto laboral se realiza previo un análisis y evaluación del área usuaria?	x		x		x		x	
	Personal idóneo	¿Los comités que evalúan la admisión del personal seleccionan el personal idóneo?	x		x		x		x	
	Imparcialidad en la selección	¿Según su criterio las entrevistas que se realizan en la selección del nuevo personal son imparciales?	x		x		x		x	
	Pruebas psicométricas	¿Durante los procesos de selección de los nuevos trabajadores se aplican pruebas psicométricas?	x		x		x		x	
CAPACITACIÓN	Nivel de productividad	¿Considera que con una mayor preparación del personal será más alto nivel de productividad?	x		x		x		x	
	Objetivos institucionales	¿Considera que la capacitación del personal contribuye a lograr los objetivos de la institución?	x		x		x		x	
	Programas de formación	¿La gerencia ofrece a los trabajadores programas de formación profesional?	x		x		x		x	
	Capacitación permanente	¿Los trabajadores se capacitan permanentemente de forma particular mediante cursos o programas de estudio?	x		x		x		x	
	Habilidades profesionales	¿La capacitación en sus áreas de trabajo, permite a los trabajadores mejorar sus habilidades profesionales?	x		x		x		x	
RECOMPENSAS	Identificación con la institución	¿Considera que otorgarles recompensas a los trabajadores genera una mayor identificación con la institución?	x		x		x		x	
	Tipos de incentivo	¿La gerencia reconoce el desempeño de sus trabajadores y los estimula mediante algún tipo de incentivo?	x		x		x		x	

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	Necesidades de trabajadores	¿La gerencia otorga estímulos e incentivos acordes a las necesidades de los trabajadores?	x		x		x		x	
	Motivación laboral	¿Considera que los premios e incentivos motivan a los trabajadores a ofrecer un mejor servicio?	x		x		x		x	
	Ascensos o promociones	¿Se ofrecen ascensos o nuevos puestos a aquellos trabajadores que realizan una labor eficiente?	x		x		x		x	
	Supervisión permanente	¿En la gerencia se realiza una supervisión permanente del desempeño laboral de los trabajadores?	x		x		x		x	
	Fortalezas y debilidades	¿Se conocen las fortalezas y debilidades de los trabajadores en el desempeño de sus actividades laborales?	x		x		x		x	
	Eficiencia en funciones	¿Aquellos trabajadores que muestran poca eficiencia en sus puestos de trabajo son removidos de su cargo?	x		x		x		x	
	Habilidades blandas	¿Las evaluaciones a los trabajadores contemplan no solo conocimientos del puesto sino también habilidades blandas?	x		x		x		x	
	Indicadores de productividad	¿Se cuenta con indicadores mensuales de la productividad de los trabajadores de la gerencia?	x		x		x		x	



NOMBRE Y APELLIDO DEL
EVALUADOR

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	Cuestionario para medir la gestión del talento humano		
Objetivo del Instrumento	Medir los niveles de la gestión del talento humano en una Institución Pública del departamento de Amazonas.		
Aplicada a la muestra participante	Trabajadores de una Institución Pública del departamento de Amazonas.		
Nombre y Apellido del Experto	Bertha Zelmith De Sousa Canayo	DNI N°	456859271
Título Profesional	ABOGADA	Celular	+51 987150-759
Dirección Domiciliaria	TARAPOTO-SAN MARTÍN		
Grado Académico	Magister en Gestión Pública		
Firma		Lugar y Fecha	Tarapoto 14 de diciembre del 2021

TÍTULO DE LA TESIS: gestión del talento humano y la calidad de servicio en una Institución Pública del departamento de Amazonas.

VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
FIABILIDAD	Alto desempeño	¿Se esfuerza por mantener los expedientes y registros sin errores?	x		x		x		x			
	Estrategias	¿Considera que las estrategias que se utilizan en la institución para mejorar la atención al usuario son eficientes?	x		x		x		x			
	Personal idóneo	¿Considera que en la institución se cuenta con un personal idóneo para brindar una buena atención a los usuarios?	x		x		x		x			
	Políticas institucionales	¿Entre las políticas de la institución está el brindar una buena atención a los usuarios?	x		x		x		x			
	colaboración	¿Cómo servidor público usted está siempre dispuesto a colaborar con los usuarios?	x		x		x		x			
EMPATÍA	Seguimiento	¿Cuándo presta sus servicios a los usuarios le da seguimiento a los requerimientos complejos hasta conseguir la satisfacción del usuario?	x		x		x		x			
	Derechos de los usuarios	¿Entre las políticas de la institución está brindarle una buena atención respetando los derechos de los usuarios?	x		x		x		x			

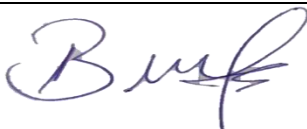
		Capacitación	¿Se realizan constantes capacitaciones del personal para brindar una mejor atención a los usuarios?	x		x		x		x	
		Tiempo invertido	¿Se respeta el tiempo del usuario brindándoles una atención rápida?	x		x		x		x	
		Cordialidad	¿Cómo trabajador público considera importante ponerse en el lugar del usuario ofreciéndole una buena atención?	x		x		x		x	
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Soluciones	¿Se preocupa en solucionar los requerimientos plantados por los usuarios?	x		x		x		x	
		Valoración	¿La valoración que mayormente le da el usuario al funcionario es positiva?	x		x		x		x	
		Evaluación continua	¿Existe una evaluación continua del desempeño laboral de los servidores de la entidad?	x		x		x		x	
		Mejora del talento humano	¿Se da a conocer los resultados de la evaluación al empleado como proceso de mejora del talento humano?	x		x		x		x	
		Tiempos pautados	¿Se cumplen con los tiempos pautados para brindar respuestas a los usuarios?	x		x		x		x	
	ELEMENTOS TANGIBLES	Equipamiento moderno	¿La institución cuenta con equipamiento moderno y suficiente para que sus colaboradores ejecuten sus labores con celeridad?	x		x		x		x	
		Instalaciones físicas	¿Las instalaciones físicas de la Subgerencia Regional donde usted labora son cómodas y adecuadas para el desarrollo de sus labores?	x		x		x		x	
Sistemas informáticos		¿La Gerencia Sub Regional se preocupa porque el personal cuente con el mejor	x		x		x		x		

		sistema informático para el buen desempeño de sus laborales?									
	Material de trabajo	¿Sus superiores le suministran el material necesario para brindar una buena atención a los usuarios?	x		x		x		x		
	Medidas de ergonomía	¿El mobiliario que ofrece la institución cumple con las medidas ergonómicas para el bienestar de sus colaboradores?	x		x		x		x		
SEGURIDAD	Amabilidad	¿Muestra amabilidad para procesar los requerimientos de los usuarios?	x		x		x		x		
	Confianza	¿Considera que el comportamiento de usted hacia los usuarios les genera confianza?	x		x		x		x		
	Atención personalizada	¿Se siente seguro al momento de brindar una atención personalizada al usuario?	x		x		x		x		
	Conformidad con el servicio	¿Los usuarios se muestran conformes de los servicios que ofrecen en la institución?	x		x		x		x		
	Fidelidad al servicio	¿La calidad de servicios que ofrecen en la institución consolidan la apreciación que tiene el usuario hacia la institución?	x		x		x		x		

Bmf

NOMBRE Y APELLIDO DEL
EVALUADOR

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	Cuestionario para medir la calidad de servicio		
Objetivo del Instrumento	Medir los niveles de la calidad de servicio en una Institución Pública del departamento de Amazonas.		
Aplicada a la muestra participante	Trabajadores de una Institución Pública del departamento de Amazonas.		
Nombre y Apellido del Experto	Bertha Zelmith De Sousa Canayo	DNI N°	456859271
Título Profesional	ABOGADA	Celular	+51 987150-759
Dirección Domiciliaria	TARAPOTO-SAN MARTÍN		
Grado Académico	Magister en Gestión Pública		
Firma		Lugar y Fecha	Tarapoto 14 de diciembre del 2021

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión del talento humano y la calidad de servicio en una Institución Pública del departamento de Amazonas.

VARIABLE 1: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
RECLUTAMIENTO	Medios de reclutamiento	¿Se reclutan a los candidatos para nuevos puestos a través de anuncios, bolsas de trabajo, sitios de redes sociales y otros?	x		x		x		x			
	Procesos de reclutamiento	¿En los procesos de reclutamiento, se busca contratar a los candidatos más preparados para el puesto?	x		x		x		x			
	Reclutamientos internos	¿Se realiza reclutamientos internos para cubrir las vacantes con trabajadores existentes dentro de la Gerencia?	x		x		x		x			
	Especialización de recursos humanos	¿Se cuenta con un área de recursos humanos especializada que permite la captación de los mejores profesionales?	x		x		x		x			
	Capacidad de convocatoria	¿El área de recursos humanos cuenta con estrategias y herramientas que le permiten capacidad de convocatoria?	x		x		x		x			
SELECCIÓN	Experiencia en el puesto	¿Se evalúan las cualidades, conocimientos, habilidades o la experiencia para cubrir la vacante solicitada?	x		x		x		x			
	Evaluación del área usuaria	¿La necesidad de un puesto laboral se realiza previo un análisis y evaluación del área usuaria?	x		x		x		x			

		Personal idóneo	¿Los comités que evalúan la admisión del personal seleccionan el personal idóneo?	x		x		x		x	
		Imparcialidad en elección	¿Según su criterio las entrevistas que se realizan en la selección del nuevo personal son imparciales?	x		x		x		x	
		Pruebas psicométricas	¿Durante los procesos de selección de los nuevos trabajadores se aplican pruebas psicométricas?	x		x		x		x	
	CAPACITACIÓN	Nivel de productividad	¿Considera que con una mayor preparación del personal será más alto nivel de productividad?	x		x		x		x	
		Objetivos institucionales	¿Considera que la capacitación del personal contribuye a lograr los objetivos de la institución?	x		x		x		x	
		Programas de formación	¿La gerencia ofrece a los trabajadores programas de formación profesional?	x		x		x		x	
		Capacitación permanente	¿Los trabajadores se capacitación permanente de forma particular mediante cursos o programas de estudio?	x		x		x		x	
		Habilidades profesionales	¿La capacitación en sus áreas de trabajo, permite a los trabajadores mejorar sus habilidades profesionales?	x		x		x		x	
	RECOMPENSA	Identificación con la institución	¿Considera que otorgarles recompensas a los trabajadores genera una mayor identificación con la institución?	x		x		x		x	
		Tipos de incentivo	¿La gerencia reconoce el desempeño de sus trabajadores y los estimula mediante algún tipo de incentivo?	x		x		x		x	
		Necesidades de trabajadores	¿La gerencia otorga estímulos e incentivos acordes a las necesidades de los trabajadores?	x		x		x		x	
		Motivación laboral	¿Considera que los premios e incentivos motivan a los trabajadores a ofrecer un mejor servicio?	x		x		x		x	

		Ascensos o promociones	¿Se ofrecen ascensos o nuevos puestos a aquellos trabajadores que realizan una labor eficiente?	x		x		x		x	
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO		Supervisión permanente	¿En la gerencia se realiza una supervisión permanente del desempeño laboral de los trabajadores?	x		x		x		x	
		Fortalezas y debilidades	¿Se conocen las fortalezas y debilidades de los trabajadores en el desempeño de sus actividades laborales?	x		x		x		x	
		Eficiencia en funciones	¿Aquellos trabajadores que muestran poca eficiencia en sus puestos de trabajo son removidos de su cargo?	x		x		x		x	
		Habilidades blandas	¿Las evaluaciones a los trabajadores contemplan no solo conocimientos del puesto sino también habilidades blandas?	x		x		x		x	
		Indicadores de productividad	¿Se cuenta con indicadores mensuales de la productividad de los trabajadores de la gerencia?	x		x		x		x	



NOMBRE Y APELLIDO DEL
EVALUADOR

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	Cuestionario para medir la gestión del talento humano		
Objetivo del Instrumento	Medir los niveles de la gestión del talento humano en una Institución Pública del departamento de Amazonas.		
Aplicada a la muestra participante	Trabajadores de una Institución Pública del departamento de Amazonas.		
Nombre y Apellido del Experto	Ydalia Yesenia Velásquez Casana	DNI N°	42240425
Título Profesional	Antropóloga	Celular	+51 961 841 968
Dirección Domiciliaria	Distrito de la Esperanza, Provincia de Trujillo, Región la Libertad		
Grado Académico	Magister En Ciencias Económicas		
Firma		Lugar y Fecha	Trujillo 14 de diciembre del 2021

TÍTULO DE LA TESIS: gestión del talento humano y la calidad de servicio en una Institución Pública del departamento de Amazonas.

VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
FIABILIDAD	Alto desempeño	¿Se esfuerza por mantener los expedientes y registros sin errores?	x		x		x		x			
	Estrategias	¿Considera que las estrategias que se utilizan en la institución para mejorar la atención al usuario son eficientes?	x		x		x		x			
	Personal idóneo	¿Considera que en la institución se cuenta con un personal idóneo para brindar una buena atención a los usuarios?	x		x		x		x			
	Políticas institucionales	¿Entre las políticas de la institución está el brindar una buena atención a los usuarios?	x		x		x		x			
	colaboración	¿Cómo servidor público usted está siempre dispuesto a colaborar con los usuarios?	x		x		x		x			
EMPATÍA	Seguimiento	¿Cuándo presta sus servicios a los usuarios le da seguimiento a los requerimientos complejos hasta conseguir la satisfacción del usuario?	x		x		x		x			
	Derechos de los usuarios	¿Entre las políticas de la institución está brindarle una buena atención respetando los derechos de los usuarios?	x		x		x		x			


		Capacitación	¿Se realizan constantes capacitaciones del personal para brindar una mejor atención a los usuarios?	x		x		x		x	
		Tiempo invertido	¿Se respeta el tiempo del usuario brindándoles una atención rápida?	x		x		x		x	
		Cordialidad	¿Cómo trabajador público considera importante ponerse en el lugar del usuario ofreciéndole una buena atención?	x		x		x		x	
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Soluciones	¿Se preocupa en solucionar los requerimientos plantados por los usuarios?	x		x		x		x	
		Valoración	¿La valoración que mayormente le da el usuario al funcionario es positiva?	x		x		x		x	
		Evaluación continua	¿Existe una evaluación continua del desempeño laboral de los servidores de la entidad?	x		x		x		x	
		Mejora del talento humano	¿Se da a conocer los resultados de la evaluación al empleado como proceso de mejora del talento humano?	x		x		x		x	
		Tiempos pautados	¿Se cumplen con los tiempos pautados para brindar respuestas a los usuarios?	x		x		x		x	
	ELEMENTOS TANGIBLES	Equipamiento moderno	¿La institución cuenta con equipamiento moderno y suficiente para que sus colaboradores ejecuten sus labores con celeridad?	x		x		x		x	
		Instalaciones físicas	¿Las instalaciones físicas de la Subgerencia Regional donde usted labora son cómodas y adecuadas para el desarrollo de sus labores?	x		x		x		x	
Sistemas informáticos		¿La Gerencia Sub Regional se preocupa porque el personal cuente con el mejor	x		x		x		x		

		sistema informático para el buen desempeño de sus laborales?									
	Material de trabajo	¿Sus superiores le suministran el material necesario para brindar una buena atención a los usuarios?	x		x		x		x		
	Medidas de ergonomía	¿El mobiliario que ofrece la institución cumple con las medidas ergonómicas para el bienestar de sus colaboradores?	x		x		x		x		
SEGURIDAD	Amabilidad	¿Muestra amabilidad para procesar los requerimientos de los usuarios?	x		x		x		x		
	Confianza	¿Considera que el comportamiento de usted hacia los usuarios les genera confianza?	x		x		x		x		
	Atención personalizada	¿Se siente seguro al momento de brindar una atención personalizada al usuario?	x		x		x		x		
	Conformidad con el servicio	¿Los usuarios se muestran conformes de los servicios que ofrecen en la institución?	x		x		x		x		
	Fidelidad al servicio	¿La calidad de servicios que ofrecen en la institución consolidan la apreciación que tiene el usuario hacia la institución?	x		x		x		x		



NOMBRE Y APELLIDO DEL
EVALUADOR

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	Cuestionario para medir la calidad de servicio		
Objetivo del Instrumento	Medir los niveles de la calidad de servicio en una Institución Pública del departamento de Amazonas.		
Aplicada a la muestra participante	Trabajadores de una Institución Pública del departamento de Amazonas.		
Nombre y Apellido del Experto	Ydalia Yesenia Velásquez Casana	DNI N°	42240425
Título Profesional	Antropóloga	Celular	+51 961 841 968
Dirección Domiciliaria	Distrito de la Esperanza, Provincia de Trujillo, Región la Libertad		
Grado Académico	Magister En Ciencias Económicas		
Firma		Lugar y Fecha	Trujillo 14 de diciembre del 2021

TÍTULO DE LA TESIS: gestión del talento humano y la calidad de servicio en una Institución Pública del departamento de Amazonas.

VARIABLE 1: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
RECLUTAMIENTO	Medios de reclutamiento	¿Se reclutan a los candidatos para nuevos puestos a través de anuncios, bolsas de trabajo, sitios de redes sociales y otros?	x		x		x		x			
	Procesos de reclutamiento	¿En los procesos de reclutamiento, se busca contratar a los candidatos más preparados para el puesto?	x		x		x		x			
	Reclutamientos internos	¿Se realiza reclutamientos internos para cubrir las vacantes con trabajadores existentes dentro de la Gerencia?	x		x		x		x			
	Especialización de recursos humanos	¿Se cuenta con un área de recursos humanos especializada que permite la captación de los mejores profesionales?	x		x		x		x			
	Capacidad de convocatoria	¿El área de recursos humanos cuenta con estrategias y herramientas que le permiten capacidad de convocatoria?	x		x		x		x			
SELECCIÓN	Experiencia en el puesto	¿Se evalúan las cualidades, conocimientos, habilidades o la experiencia para cubrir la vacante solicitada?	x		x		x		x			
	Evaluación del área usuaria	¿La necesidad de un puesto laboral se realiza previo un análisis y evaluación del área usuaria?	x		x		x		x			


		Personal idóneo	¿Los comités que evalúan la admisión del personal seleccionan el personal idóneo?	x		x		x		x	
		Imparcialidad en elección	¿Según su criterio las entrevistas que se realizan en la selección del nuevo personal son imparciales?	x		x		x		x	
		Pruebas psicométricas	¿Durante los procesos de selección de los nuevos trabajadores se aplican pruebas psicométricas?	x		x		x		x	
	CAPACITACIÓN	Nivel de productividad	¿Considera que con una mayor preparación del personal será más alto nivel de productividad?	x		x		x		x	
		Objetivos institucionales	¿Considera que la capacitación del personal contribuye a lograr los objetivos de la institución?	x		x		x		x	
		Programas de formación	¿La gerencia ofrece a los trabajadores programas de formación profesional?	x		x		x		x	
		Capacitación permanente	¿Los trabajadores se capacitación permanente de forma particular mediante cursos o programas de estudio?	x		x		x		x	
		Habilidades profesionales	¿La capacitación en sus áreas de trabajo, permite a los trabajadores mejorar sus habilidades profesionales?	x		x		x		x	
	RECOMPENSA	Identificación con la institución	¿Considera que otorgarles recompensas a los trabajadores genera una mayor identificación con la institución?	x		x		x		x	
		Tipos de incentivo	¿La gerencia reconoce el desempeño de sus trabajadores y los estimula mediante algún tipo de incentivo?	x		x		x		x	
		Necesidades de trabajadores	¿La gerencia otorga estímulos e incentivos acordes a las necesidades de los trabajadores?	x		x		x		x	
		Motivación laboral	¿Considera que los premios e incentivos motivan a los trabajadores a ofrecer un mejor servicio?	x		x		x		x	

		Ascensos o promociones	¿Se ofrecen ascensos o nuevos puestos a aquellos trabajadores que realizan una labor eficiente?	x		x		x		x	
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO		Supervisión permanente	¿En la gerencia se realiza una supervisión permanente del desempeño laboral de los trabajadores?	x		x		x		x	
		Fortalezas y debilidades	¿Se conocen las fortalezas y debilidades de los trabajadores en el desempeño de sus actividades laborales?	x		x		x		x	
		Eficiencia en funciones	¿Aquellos trabajadores que muestran poca eficiencia en sus puestos de trabajo son removidos de su cargo?	x		x		x		x	
		Habilidades blandas	¿Las evaluaciones a los trabajadores contemplan no solo conocimientos del puesto sino también habilidades blandas?	x		x		x		x	
		Indicadores de productividad	¿Se cuenta con indicadores mensuales de la productividad de los trabajadores de la gerencia?	x		x		x		x	



NOMBRE Y APELLIDO DEL
EVALUADOR

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	Cuestionario para medir la gestión del talento humano		
Objetivo del Instrumento	Medir los niveles de la gestión del talento humano en una Institución Pública del departamento de Amazonas.		
Aplicada a la muestra participante	Trabajadores de una Institución Pública del departamento de Amazonas.		
Nombre y Apellido del Experto	Carlos Alberto Noriega Ángeles	DNI N°	18173945
Título Profesional	Licenciado en Administración	Celular	949960370
Dirección Domiciliaria	Felipe Pinglo N° 650 Urb. Primavera – Trujillo – Trujillo		
Grado Académico	Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad		
Firma		Lugar y Fecha	13 de diciembre del 2021

TÍTULO DE LA TESIS: gestión del talento humano y la calidad de servicio en una Institución Pública del departamento de Amazonas.

VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
FIABILIDAD	Alto desempeño	¿Se esfuerza por mantener los expedientes y registros sin errores?	x		x		x		x			
	Estrategias	¿Considera que las estrategias que se utilizan en la institución para mejorar la atención al usuario son eficientes?	x		x		x		x			
	Personal idóneo	¿Considera que en la institución se cuenta con un personal idóneo para brindar una buena atención a los usuarios?	x		x		x		x			
	Políticas institucionales	¿Entre las políticas de la institución está el brindar una buena atención a los usuarios?	x		x		x		x			
	colaboración	¿Cómo servidor público usted está siempre dispuesto a colaborar con los usuarios?	x		x		x		x			
EMPATÍA	Seguimiento	¿Cuándo presta sus servicios a los usuarios le da seguimiento a los requerimientos complejos hasta conseguir la satisfacción del usuario?	x		x		x		x			
	Derechos de los usuarios	¿Entre las políticas de la institución está brindarle una buena atención respetando los derechos de los usuarios?	x		x		x		x			


		Capacitación	¿Se realizan constantes capacitaciones del personal para brindar una mejor atención a los usuarios?	x		x		x		x	
		Tiempo invertido	¿Se respeta el tiempo del usuario brindándoles una atención rápida?	x		x		x		x	
		Cordialidad	¿Cómo trabajador público considera importante ponerse en el lugar del usuario ofreciéndole una buena atención?	x		x		x		x	
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Soluciones	¿Se preocupa en solucionar los requerimientos plantados por los usuarios?	x		x		x		x	
		Valoración	¿La valoración que mayormente le da el usuario al funcionario es positiva?	x		x		x		x	
		Evaluación continua	¿Existe una evaluación continua del desempeño laboral de los servidores de la entidad?	x		x		x		x	
		Mejora del talento humano	¿Se da a conocer los resultados de la evaluación al empleado como proceso de mejora del talento humano?	x		x		x		x	
		Tiempos pautados	¿Se cumplen con los tiempos pautados para brindar respuestas a los usuarios?	x		x		x		x	
	ELEMENTOS TANGIBLES	Equipamiento moderno	¿La institución cuenta con equipamiento moderno y suficiente para que sus colaboradores ejecuten sus labores con celeridad?	x		x		x		x	
Instalaciones físicas		¿Las instalaciones físicas de la Subgerencia Regional donde usted labora son cómodas y adecuadas para el desarrollo de sus labores?	x		x		x		x		
Sistemas informáticos		¿La Gerencia Sub Regional se preocupa porque el personal cuente con el mejor	x		x		x		x		

		sistema informático para el buen desempeño de sus laborales?									
	Material de trabajo	¿Sus superiores le suministran el material necesario para brindar una buena atención a los usuarios?	x		x		x		x		
	Medidas de ergonomía	¿El mobiliario que ofrece la institución cumple con las medidas ergonómicas para el bienestar de sus colaboradores?	x		x		x		x		
SEGURIDAD	Amabilidad	¿Muestra amabilidad para procesar los requerimientos de los usuarios?	x		x		x		x		
	Confianza	¿Considera que el comportamiento de usted hacia los usuarios les genera confianza?	x		x		x		x		
	Atención personalizada	¿Se siente seguro al momento de brindar una atención personalizada al usuario?	x		x		x		x		
	Conformidad con el servicio	¿Los usuarios se muestran conformes de los servicios que ofrecen en la institución?	x		x		x		x		
	Fidelidad al servicio	¿La calidad de servicios que ofrecen en la institución consolidan la apreciación que tiene el usuario hacia la institución?	x		x		x		x		



NOMBRE Y APELLIDO DEL
EVALUADOR

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	Cuestionario para medir la calidad de servicio		
Objetivo del Instrumento	Medir los niveles de la calidad de servicio en una Institución Pública del departamento de Amazonas.		
Aplicada a la muestra participante	Trabajadores de una Institución Pública del departamento de Amazonas.		
Nombre y Apellido del Experto	Carlos Alberto Noriega Ángeles	DNI N°	18173945
Título Profesional	Licenciado en Administración	Celular	949960370
Dirección Domiciliaria	Felipe Pinglo N° 650 Urb. Primavera – Trujillo – Trujillo		
Grado Académico	Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad		
Firma		Lugar y Fecha	13 de diciembre del 2021

Anexo 7

Base de datos de la variable gestión del talento humano

MUESTR A	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO																											TOT AL	NIVE L									
	RECLUTAMIENTO						SELECCIÓN DEL PERSONAL						CAPACITACIÓN						RECOMPENSA						EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO													
	1	2	3	4	5	ST	NIVE L	6	7	8	9	10	ST	NIVE L	11	12	13	14	15	ST	NIVE L	16	17	18	19	20	ST			NIVE L	21	22	23	24	25	ST	NIVE L	
1	2	2	2	2	1	9	REG ULA R	2	2	2	3	2	1	1	REG ULA R	2	2	2	1	2	9	REG ULA R	2	2	1	2	3	10	REG ULA R	3	2	2	1	2	10	REG ULA R	49	REG ULA R
2	1	1	1	0	1	4	MAL A	0	1	1	1	1	4	MAL A	2	1	1	1	1	6	MAL A	2	1	1	1	1	6	MAL A	2	1	1	1	1	6	MAL A	26	MAL A	
3	1	1	1	1	1	5	MAL A	2	1	1	1	1	6	MAL A	1	1	1	0	1	4	MAL A	1	1	1	1	0	4	MAL A	1	1	1	1	1	5	MAL A	24	MAL A	
4	3	2	2	3	3	13	REG ULA R	3	2	3	2	2	1	2	REG ULA R	2	3	2	2	2	1	1	1	2	2	11	REG ULA R	2	1	2	2	2	9	REG ULA R	56	REG ULA R		
5	2	3	2	2	3	12	REG ULA R	2	1	2	2	2	9	REG ULA R	1	2	2	2	2	9	REG ULA R	3	3	3	2	2	13	REG ULA R	2	1	1	2	2	8	REG ULA R	51	REG ULA R	
6	0	1	1	1	1	4	MAL A	0	1	1	0	1	3	MAL A	0	1	1	1	1	4	MAL A	1	1	1	2	1	6	MAL A	0	1	1	1	1	4	MAL A	21	MAL A	
7	2	2	2	2	1	9	REG ULA R	1	1	1	1	2	6	MAL A	2	2	2	2	3	1	1	1	1	1	2	8	REG ULA R	3	2	3	2	3	13	REG ULA R	47	REG ULA R		
8	2	2	2	1	2	9	REG ULA R	2	2	3	3	2	2	1	REG ULA R	3	3	3	2	3	4	BUE NA	2	1	1	1	1	6	MAL A	1	1	1	1	2	6	MAL A	47	REG ULA R
9	2	2	1	3	2	10	REG ULA R	3	2	1	2	2	0	1	REG ULA R	2	3	3	2	2	1	1	2	2	9	REG ULA R	2	2	2	3	3	12	REG ULA R	53	REG ULA R			
10	1	2	2	2	1	8	REG ULA R	1	2	2	2	2	9	REG ULA R	3	3	2	3	2	1	1	3	3	2	2	11	REG ULA R	2	2	2	2	2	10	REG ULA R	51	REG ULA R		
11	0	1	1	1	1	4	MAL A	0	1	1	1	1	4	MAL A	1	1	1	0	0	3	MAL A	1	1	1	1	1	5	MAL A	1	1	1	0	0	3	MAL A	19	MAL A	
12	2	1	2	2	2	9	REG ULA R	2	2	2	2	2	1	0	REG ULA R	1	2	2	2	2	9	REG ULA R	2	3	2	3	2	12	REG ULA R	2	1	1	2	2	8	REG ULA R	48	REG ULA R
13	3	1	2	2	3	11	REG ULA R	2	2	3	2	3	1	2	REG ULA R	2	1	1	2	2	8	REG ULA R	2	2	2	3	2	11	REG ULA R	2	2	2	2	3	11	REG ULA R	53	REG ULA R
14	1	1	1	1	1	5	MAL A	1	1	1	0	1	4	MAL A	1	0	1	1	2	5	MAL A	1	1	1	1	2	6	MAL A	1	2	1	1	1	6	MAL A	26	MAL A	
15	0	1	0	1	1	3	MAL A	1	1	1	1	1	5	MAL A	2	1	1	1	1	6	MAL A	1	1	1	1	0	4	MAL A	1	1	0	1	0	3	MAL A	21	MAL A	
16	3	2	3	2	2	12	REG ULA R	2	1	1	2	2	8	REG ULA R	2	2	3	1	2	1	0	1	2	2	9	REG ULA R	2	1	2	2	2	9	REG ULA R	48	REG ULA R			
17	3	3	4	3	2	15	BUE NA	3	2	2	3	3	1	3	REG ULA R	3	3	3	3	2	1	4	3	4	3	2	3	15	BUE NA	3	3	2	2	3	13	REG ULA R	70	BUE NA
18	1	1	2	2	2	8	REG ULA R	1	1	1	1	2	6	MAL A	2	1	1	2	2	8	REG ULA R	2	2	1	2	1	8	REG ULA R	1	2	1	2	2	8	REG ULA R	38	REG ULA R	
19	2	1	1	1	1	6	MAL A	2	1	1	1	1	6	MAL A	1	1	1	1	0	4	MAL A	0	1	1	1	1	4	MAL A	1	0	1	1	1	4	MAL A	24	MAL A	

20	2	2	2	1	2	9	REG ULA R	2	3	2	2	2	1	1	REG ULA R	2	3	2	2	2	1	1	REG ULA R	2	1	1	2	2	8	REG ULA R	2	2	3	3	2	12	REG ULA R	51	REG ULA R
21	1	1	1	0	1	4	MAL A	0	1	1	1	1	4	MAL A	0	1	1	1	1	1	4	MAL A	0	1	0	1	1	3	MAL A	1	1	1	2	1	6	MAL A	21	MAL A	
22	3	2	2	2	3	1	REG ULA R	2	2	1	1	2	8	REG ULA R	1	1	2	2	2	2	8	REG ULA R	2	1	1	2	1	7	REG ULA R	3	2	2	2	2	11	REG ULA R	46	REG ULA R	
23	2	2	2	3	1	1	REG ULA R	3	2	3	3	2	1	3	REG ULA R	2	2	2	2	3	1	1	REG ULA R	2	2	2	2	3	11	REG ULA R	2	3	3	2	2	12	REG ULA R	57	REG ULA R
24	3	4	3	3	3	1	BUE NA	3	2	4	3	3	1	5	BUE NA	3	4	3	3	3	1	6	BUE NA	3	3	3	2	2	13	REG ULA R	3	3	2	2	2	12	REG ULA R	72	BUE NA
25	3	2	2	2	2	1	REG ULA R	2	2	2	1	2	9	REG ULA R	1	2	2	2	1	8	REG ULA R	2	3	3	2	2	12	REG ULA R	2	2	2	2	1	9	REG ULA R	49	REG ULA R		
26	1	1	2	2	2	8	REG ULA R	3	2	2	2	2	1	1	REG ULA R	2	2	2	2	2	1	0	REG ULA R	2	2	2	2	3	11	REG ULA R	2	2	3	3	2	12	REG ULA R	52	REG ULA R
27	1	1	1	1	1	5	MAL A	1	1	1	0	1	4	MAL A	1	1	1	1	0	4	MAL A	0	1	1	1	1	4	MAL A	1	2	1	1	1	6	MAL A	23	MAL A		
28	2	1	2	2	2	9	REG ULA R	2	2	2	1	3	1	0	REG ULA R	2	3	2	2	2	1	1	REG ULA R	2	2	2	2	2	10	REG ULA R	2	1	1	1	1	6	MAL A	46	REG ULA R
29	2	2	2	1	3	1	REG ULA R	2	3	3	2	2	1	2	REG ULA R	2	1	1	1	1	1	6	MAL A	2	2	2	3	2	11	REG ULA R	2	2	2	2	2	10	REG ULA R	49	REG ULA R
30	3	3	2	2	2	1	REG ULA R	2	2	2	2	1	9	REG ULA R	1	2	2	2	1	8	REG ULA R	2	2	2	1	2	9	REG ULA R	2	2	2	3	3	12	REG ULA R	50	REG ULA R		
31	1	0	1	1	1	4	MAL A	1	0	1	0	1	3	MAL A	1	2	1	1	1	1	6	MAL A	0	1	1	1	1	4	MAL A	1	0	1	1	1	4	MAL A	21	MAL A	
32	3	2	2	2	2	1	REG ULA R	2	3	3	2	2	1	2	REG ULA R	2	3	2	2	2	1	1	REG ULA R	2	2	2	1	2	9	REG ULA R	2	3	3	2	3	13	REG ULA R	56	REG ULA R
33	1	2	1	1	1	6	MAL A	2	1	1	1	1	6	MAL A	1	1	1	1	1	1	5	MAL A	1	1	1	1	2	6	MAL A	1	2	0	1	1	5	MAL A	28	MAL A	
34	1	2	2	2	2	9	REG ULA R	2	2	2	2	3	1	1	REG ULA R	2	3	3	2	2	1	2	REG ULA R	2	2	2	2	2	10	REG ULA R	3	2	3	2	2	12	REG ULA R	54	REG ULA R
35	3	3	3	3	2	1	BUE NA	3	4	3	3	3	1	6	BUE NA	3	3	4	2	3	1	5	BUE NA	2	3	2	3	3	13	REG ULA R	2	2	3	3	2	12	REG ULA R	70	BUE NA
36	2	3	2	3	3	3	REG ULA R	1	2	2	2	1	8	REG ULA R	3	3	2	2	2	1	2	REG ULA R	2	2	3	3	2	12	REG ULA R	2	2	1	2	1	8	REG ULA R	53	REG ULA R	
37	3	3	2	2	2	1	REG ULA R	1	2	2	2	2	9	REG ULA R	1	2	2	1	1	1	7	REG ULA R	2	2	1	1	2	8	REG ULA R	3	2	2	2	2	11	REG ULA R	47	REG ULA R	
38	1	0	1	1	0	3	MAL A	1	2	1	1	1	6	MAL A	1	1	1	0	1	4	MAL A	1	1	1	2	1	6	MAL A	1	1	1	0	1	4	MAL A	23	MAL A		
39	2	1	2	2	2	9	REG ULA R	3	2	2	2	2	1	1	REG ULA R	1	1	2	2	2	8	REG ULA R	3	2	2	2	2	11	REG ULA R	2	2	3	2	2	11	REG ULA R	50	REG ULA R	
40	1	1	2	2	2	8	REG ULA R	2	2	3	3	3	1	3	REG ULA R	2	3	2	2	2	1	1	REG ULA R	2	2	3	3	2	12	REG ULA R	1	3	2	2	2	10	REG ULA R	54	REG ULA R
41	0	1	1	1	1	4	MAL A	1	0	1	1	1	4	MAL A	1	1	0	1	0	3	MAL A	0	1	1	1	1	4	MAL A	2	1	1	1	1	6	MAL A	21	MAL A		
42	1	2	1	1	1	6	MAL A	1	1	1	1	2	6	MAL A	1	2	1	1	1	6	MAL A	2	1	1	1	1	6	MAL A	1	1	1	0	1	4	MAL A	28	MAL A		
43	2	2	3	2	3	1	REG ULA R	1	2	2	2	2	9	REG ULA R	2	3	2	2	2	1	1	REG ULA R	3	2	3	3	2	13	REG ULA R	2	1	2	2	2	9	REG ULA R	54	REG ULA R	

Base de datos de la variable calidad del servicio

MUESTRA	CALIDAD DE SERVICIO																											TOTAL	NIVEL								
	FIABILIDAD							EMPATÍA							CAPACIDAD DE RESPUESTA							ELEMENTOS TANGIBLES								SEGURIDAD							
	1	2	3	4	5	S T	NIVEL	6	7	8	9	10	S T	NIVEL	11	12	13	14	15	S T	NIVEL	16	17	18	19	20	S T			NIVEL	21	22	23	24	25	S T	NIVEL
1	2	2	2	2	1	9	REGULAR	3	3	2	3	2	13	REGULAR	3	2	2	2	2	11	REGULAR	2	3	3	2	2	12	REGULAR	2	3	2	3	2	12	REGULAR	57	REGULAR
2	1	2	1	1	1	6	MALA	1	1	1	1	2	6	MALA	1	1	1	1	0	4	MALA	1	0	1	1	1	4	MALA	1	0	1	1	1	4	MALA	24	MALA
3	1	0	1	1	1	4	MALA	1	1	1	1	0	4	MALA	1	2	1	1	1	6	MALA	1	2	1	1	1	6	MALA	0	0	1	1	1	3	MALA	23	MALA
4	4	3	3	3	2	15	BUENA	2	2	2	2	2	10	REGULAR	1	2	2	2	2	9	REGULAR	3	3	2	3	2	13	REGULAR	3	2	2	2	2	11	REGULAR	58	REGULAR
5	3	2	2	3	2	12	REGULAR	3	2	2	2	2	11	REGULAR	2	2	2	3	2	11	REGULAR	3	2	2	2	2	11	REGULAR	2	2	3	2	1	10	REGULAR	55	REGULAR
6	1	2	1	1	1	6	MALA	1	0	2	1	1	5	MALA	1	2	1	1	1	6	MALA	1	1	1	1	0	4	MALA	1	2	1	1	1	6	MALA	27	MALA
7	2	2	3	2	3	12	REGULAR	0	1	1	1	1	4	MALA	2	1	2	2	2	9	REGULAR	3	2	1	2	2	10	REGULAR	2	3	2	2	2	11	REGULAR	46	REGULAR
8	1	1	1	2	2	7	REGULAR	1	2	3	2	2	10	REGULAR	3	2	2	2	3	12	REGULAR	0	1	1	1	1	4	MALA	1	2	1	2	2	8	REGULAR	41	REGULAR
9	2	3	3	2	2	12	REGULAR	2	2	1	1	2	8	REGULAR	2	2	2	2	2	10	REGULAR	2	3	2	2	2	11	REGULAR	2	2	3	1	2	10	REGULAR	51	REGULAR
10	1	2	1	1	1	6	MALA	2	3	2	2	2	11	REGULAR	3	2	2	2	2	11	REGULAR	1	2	2	2	2	9	REGULAR	2	3	3	2	2	12	REGULAR	49	REGULAR
11	2	1	1	1	1	6	MALA	1	2	1	1	1	6	MALA	2	1	1	1	0	5	MALA	2	1	1	1	2	7	REGULAR	2	1	1	0	1	5	MALA	29	MALA
12	2	3	2	2	2	11	REGULAR	2	3	2	3	2	12	REGULAR	2	2	2	3	2	11	REGULAR	2	1	2	2	3	10	REGULAR	3	1	2	2	2	10	REGULAR	54	REGULAR
13	2	3	3	3	2	13	REGULAR	2	2	2	2	2	10	REGULAR	1	2	3	2	2	10	REGULAR	2	1	2	2	2	9	REGULAR	2	2	2	1	2	9	REGULAR	51	REGULAR
14	0	0	1	1	1	3	MALA	2	1	2	1	1	7	REGULAR	2	1	1	1	1	6	MALA	0	1	1	1	1	4	MALA	0	1	1	1	1	4	MALA	24	MALA
15	1	0	1	2	1	5	MALA	1	0	1	1	0	3	MALA	0	1	1	1	1	4	MALA	1	0	2	1	1	5	MALA	1	1	1	1	1	5	MALA	22	MALA
16	2	2	2	2	2	10	REGULAR	2	1	1	1	1	6	MALA	2	1	2	1	2	8	REGULAR	2	3	2	2	2	11	REGULAR	3	2	2	2	2	11	REGULAR	46	REGULAR
17	3	3	3	2	2	13	REGULAR	2	3	2	2	2	11	REGULAR	2	2	3	3	2	12	REGULAR	3	3	2	3	2	13	REGULAR	2	3	2	2	2	11	REGULAR	60	REGULAR
18	1	2	1	1	1	6	MALA	2	0	1	1	1	5	MALA	1	2	2	2	3	10	REGULAR	1	2	3	2	2	10	REGULAR	2	2	2	3	1	10	REGULAR	41	REGULAR
19	1	1	1	1	0	4	MALA	1	1	1	1	0	4	MALA	0	3	1	1	2	7	REGULAR	1	2	1	1	1	6	MALA	1	2	1	1	1	6	MALA	27	MALA
20	2	3	2	2	2	11	REGULAR	2	2	2	1	2	9	REGULAR	1	2	2	2	2	9	REGULAR	3	2	2	1	2	10	REGULAR	3	3	3	2	3	14	BUENA	53	REGULAR
21	2	1	1	1	1	6	MALA	1	2	1	1	1	6	MALA	1	1	1	2	2	7	REGULAR	1	1	1	1	1	5	MALA	1	2	1	2	2	8	REGULAR	32	MALA
22	3	2	1	2	2	10	REGULAR	1	3	2	2	2	10	REGULAR	2	2	2	2	2	10	REGULAR	2	2	2	1	2	9	REGULAR	1	2	2	2	2	9	REGULAR	48	REGULAR

23	2	2	1	2	1	8	REGULAR	3	2	2	2	2	1	1	REGULAR	3	2	3	3	2	1	3	REGULAR	2	3	3	3	2	1	3	REGULAR	2	2	2	2	2	1	0	REGULAR	55	REGULAR
24	3	3	3	2	2	1	REGULAR	3	3	3	2	2	1	3	REGULAR	3	2	2	3	3	1	3	REGULAR	2	2	2	3	2	1	1	REGULAR	2	2	2	3	2	1	1	REGULAR	61	REGULAR
25	1	2	2	2	2	9	REGULAR	2	2	2	2	3	1	1	REGULAR	2	2	3	1	2	1	0	REGULAR	2	2	2	2	2	1	1	REGULAR	3	2	2	2	2	1	1	REGULAR	51	REGULAR
26	1	2	1	1	1	6	MALA	3	3	3	2	2	1	3	REGULAR	3	3	2	2	2	1	2	REGULAR	1	2	2	2	2	9	REGULAR	3	2	2	2	1	1	0	REGULAR	50	REGULAR	
27	2	1	1	1	1	6	MALA	1	1	2	1	2	7	REGULAR	1	1	1	1	2	6	6	MALA	2	1	1	1	1	6	MALA	1	2	1	2	2	8	REGULAR	33	MALA			
28	2	3	2	2	2	1	REGULAR	2	2	1	1	2	8	REGULAR	2	1	2	2	2	9	REGULAR	2	3	1	2	2	1	0	REGULAR	1	1	2	2	2	8	REGULAR	46	REGULAR			
29	2	1	2	1	2	8	REGULAR	1	2	3	2	2	1	0	REGULAR	1	1	1	0	1	4	4	MALA	1	2	2	2	2	9	REGULAR	2	2	3	2	3	1	2	REGULAR	43	REGULAR	
30	3	2	2	2	1	1	REGULAR	2	3	2	2	2	1	1	REGULAR	2	3	1	2	2	1	0	REGULAR	2	3	2	2	2	1	1	REGULAR	3	3	3	2	2	1	3	REGULAR	55	REGULAR
31	1	2	1	1	1	6	MALA	0	1	1	1	2	5	MALA	0	1	1	1	1	4	4	MALA	1	1	1	1	2	6	MALA	1	1	1	1	2	6	MALA	27	MALA			
32	1	2	2	2	2	9	REGULAR	2	2	2	2	2	1	0	REGULAR	2	2	2	1	2	9	REGULAR	2	2	2	2	3	1	1	REGULAR	4	3	3	3	2	1	5	BUENA	54	REGULAR	
33	1	1	1	0	1	4	MALA	2	1	1	2	2	8	REGULAR	0	0	1	1	1	3	3	MALA	0	1	1	1	1	4	MALA	0	0	1	1	1	3	MALA	22	MALA			
34	3	2	2	2	2	1	REGULAR	2	2	2	2	1	9	REGULAR	2	1	2	2	3	1	0	REGULAR	3	2	3	2	2	1	2	REGULAR	2	2	1	3	2	1	0	REGULAR	52	REGULAR	
35	3	2	2	2	3	1	REGULAR	2	2	3	3	3	1	3	REGULAR	3	2	3	3	2	1	3	REGULAR	3	2	2	2	2	1	1	REGULAR	1	2	2	2	2	9	REGULAR	58	REGULAR	
36	3	4	2	3	3	1	BUENA	1	2	3	2	2	1	0	REGULAR	4	3	2	3	3	1	5	BUENA	2	2	2	2	2	1	0	REGULAR	2	2	2	2	2	1	0	REGULAR	60	REGULAR
37	3	1	2	2	2	1	REGULAR	2	2	2	3	2	1	1	REGULAR	2	1	2	2	2	9	REGULAR	1	2	1	1	1	6	MALA	2	2	2	2	1	9	REGULAR	45	REGULAR			
38	2	0	1	1	1	5	MALA	1	2	2	1	2	8	REGULAR	1	2	1	1	1	6	6	MALA	1	0	1	1	1	4	MALA	1	1	1	1	2	6	MALA	29	MALA			
39	3	2	2	2	2	1	REGULAR	1	2	2	2	2	9	REGULAR	1	2	2	2	3	1	0	REGULAR	2	1	2	2	2	9	REGULAR	2	2	2	2	1	9	REGULAR	48	REGULAR			
40	1	1	1	2	1	6	MALA	2	3	2	2	2	1	1	REGULAR	2	3	3	3	2	1	3	REGULAR	2	1	2	2	3	1	0	REGULAR	1	1	2	2	2	8	REGULAR	48	REGULAR	
41	1	2	1	1	1	6	MALA	1	2	1	1	1	6	MALA	1	0	1	1	2	5	5	MALA	2	1	1	1	1	6	MALA	1	0	1	1	1	4	MALA	27	MALA			
42	1	1	1	1	0	4	MALA	1	1	1	1	0	4	MALA	1	1	1	1	1	5	5	MALA	1	1	1	0	1	4	MALA	1	1	1	2	1	6	MALA	23	MALA			
43	2	2	2	2	2	1	REGULAR	2	3	2	2	2	1	1	REGULAR	1	2	2	2	2	9	REGULAR	2	3	2	2	2	1	1	REGULAR	2	3	2	2	2	1	1	REGULAR	52	REGULAR	
44	1	2	2	2	2	9	REGULAR	2	1	2	2	3	1	0	REGULAR	2	2	2	3	1	1	0	REGULAR	1	1	1	1	2	6	MALA	2	3	2	1	2	1	0	REGULAR	45	REGULAR	
45	3	2	3	3	2	1	REGULAR	2	2	2	3	3	1	2	REGULAR	4	3	3	3	3	1	6	BUENA	3	3	4	3	2	1	5	BUENA	4	2	3	3	3	1	5	BUENA	71	BUENA
46	2	3	2	2	2	1	REGULAR	2	2	3	2	2	1	1	REGULAR	2	1	2	2	1	8	REGULAR	2	3	2	2	3	1	2	REGULAR	2	2	2	3	3	1	2	REGULAR	54	REGULAR	
47	2	3	3	3	2	1	REGULAR	2	2	2	3	1	1	0	REGULAR	1	2	2	2	2	9	REGULAR	2	2	2	2	1	9	REGULAR	2	2	2	1	2	9	REGULAR	50	REGULAR			
48	2	1	0	1	1	5	MALA	0	0	1	1	1	3	MALA	1	0	1	1	1	4	4	MALA	1	2	1	1	1	6	MALA	1	1	2	1	0	5	MALA	23	MALA			
49	1	1	1	1	0	4	MALA	1	1	1	0	1	4	MALA	2	1	1	1	1	6	6	MALA	1	1	2	1	0	5	MALA	1	2	1	1	1	6	MALA	25	MALA			

50	2	3	2	3	2	1 2	REGULA R	1	2	1	2	2	8	REGULA R	2	1	2	2	2	9	REGULA R	2	2	2	3	2	1 1	REGULA R	3	2	2	3	2	1 2	REGULA R	52	REGULA R
----	---	---	---	---	---	--------	-------------	---	---	---	---	---	---	-------------	---	---	---	---	---	---	-------------	---	---	---	---	---	--------	-------------	---	---	---	---	---	--------	-------------	----	-------------

Bagua, 29 de noviembre del 2021.

CARTA N° 156- 2021-G.R AMAZONAS/GSRB-G.

Señora:

Dra. MERCEDES A. COLLAZOS ALARCON
JEFA DE ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO –FILIAL CHICLAYO
Carretera Pimentel Km. 3.5,
Chiclayo.-



ASUNTO: RESPUESTA A SOLICITUD DE REFERENCIA.

REF. : SOLICITUD PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN – 26/11/21.


Mediante la presente me dirijo a usted para saludarla cordialmente, y en atención a su documento señalado en referencia mediante el cual solicita autorización para que la estudiante CALDERON BARDALES MARIA DEL PILAR realice trabajo de investigación titulado Gestión del Talento Humano y Calidad del Servicio en la Gerencia Sub Regional Bagua.

Al respecto le comunico que no es factible el desarrollo de la investigación es esta entidad, puesto que por el momento no se cuenta con personal y espacio; ya que por motivos de bioseguridad tratamos de mantener el control de factores de riesgos laborales.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,

GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS
GERENCIA SUB REGIONAL BAGUA


Ing. Neysa Alvarez Sanchez
GERENTE SUB REGIONAL BAGUA

NAS/Gerente
C.c. Arch.

DOC : 02511536
EXP : 01924329



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PARRAGUEZ CARRASCO SIMONA MARIA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis Completa titulada: "GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DEL DEPARTAMENTO DE AMAZONAS", cuyo autor es CALDERON BARDALES MARIA DEL PILAR, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHICLAYO, 19 de Enero del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PARRAGUEZ CARRASCO SIMONA MARIA DNI: 17412636 ORCID 0000-0003-0126-0130	Firmado digitalmente por: SPARRAGUEZC el 19- 01-2022 18:05:19

Código documento Trilce: TRI - 0281430