



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

Gestión de talento humano y la calidad de servicio de la  
Gerencia Regional de Infraestructura de Áncash, 2021.

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

**AUTORA:**

Espinoza Trujillo, Cintia Magali (ORCID: 0000-0003-3553-2245)

**ASESOR:**

Dr. Florián Plasencia, Roque Wilmar (ORCID: 0000-0002-3475-8325)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

CHIMBOTE-PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

A mis padres, quienes con su lucha me inculcaron valores a ser perseverante. A mi familia por el apoyo constante e incondicional para lograr el objetivo plasmado.

Cintia Magali

## **Agradecimiento**

A Dios por darme la dicha de continuar mi carrera profesional y subir una escala más para culminar esta maestría.

A mi asesor Florián Plasencia, Roque Wilmar por su guía y paciencia en el desarrollo de la presente investigación.

A la Universidad Cesar Vallejo por haberme albergado todo este tiempo en pleno aprendizaje y en especial a mi familia por su amor, paciencia, apoyo y comprensión.

La autora.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice del contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	xi
I.    INTRODUCCIÓN	1
II.   MARCO TEÓRICO	6
III.  METODOLOGÍA	20
3.1.  Tipo y diseño de investigación	20
3.2.  Variables y Operacionalización	21
3.3.  Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	21
3.4.  Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5.  Procedimiento	23
3.6.  Método de análisis de datos	23
3.7.  Aspectos éticos	24
IV.  RESULTADOS	25
V.   DISCUSIÓN DE RESULTADOS	37
VI.  CONCLUSIONES	45
VII. RECOMENDACIONES	46
REFERENCIAS	47
ANEXOS	55

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 01. Distribución de la población de trabajadores de la Gerencia Regional de Infraestructura - Ancash, que laboran en el año 2021.	21
Tabla 02. Niveles de gestión de talento humano en la gerencia regional de infraestructura	25
Tabla 03. Nivel de percepción la calidad del servicio en la gerencia regional de infraestructura	26
Tabla 04. Asociación entre los niveles de gestión del talento humano y la calidad del servicio en la gerencia regional de infraestructura	28
Tabla 05. Asociación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio	28
Tabla 06. Asociación entre los niveles de la dimensión elementos tangibles de la calidad del servicio y la gestión del talento humano	30
Tabla 07. Relación entre la dimensión elementos tangibles de la calidad del servicio y la gestión del talento humano	30
Tabla 08. Asociación entre los niveles de la dimensión capacidad de respuesta de la calidad del servicio y la gestión del talento humano	31
Tabla 09. Relación entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad del servicio y la gestión del talento humano	31
Tabla 10. Asociación entre los niveles de la dimensión seguridad de la calidad del servicio y la gestión del talento humano	32
Tabla 11. Relación entre la dimensión seguridad de la calidad del servicio y la gestión del talento humano	33
Tabla 12. Asociación entre los niveles de la dimensión fiabilidad de la calidad del servicio y la gestión del talento humano	33
Tabla 13. Relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad del servicio y la gestión del talento humano	34

Tabla 14.	Asociación entre los niveles de la dimensión empatía de la calidad del servicio y la gestión del talento humano	35
Tabla 15.	Relación entre la dimensión empatía de la calidad del servicio y la gestión del talento humano	35
Tabla 16.	Correlación de Rho de Spearman entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio	36

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 01. Niveles de gestión de talento humano en la gerencia regional de infraestructura	25
Figura 02. Niveles de percepción de la calidad del servicio en la gerencia regional de infraestructura, según dimensiones	27
Figura 03. Dispersión entre las puntuaciones de la gestión del talento humano y la calidad del servicio	29

## RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo, determinar la relación que existe entre la gestión de talento y calidad de servicio en la gerencia regional de infraestructura - Ancash, 2021. El tipo de estudio, según su nivel de alcance es relacional, cuyo diseño de estudio es no experimental, transversal, descriptivo correlacional. Se trabajó con la población de censal, constituida por 40 trabajadores. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y mediante la aplicación de los instrumentos: cuestionario de gestión de talento humano y el cuestionario de calidad de servicio, se recolectaron datos, que fueron analizados mediante tablas de frecuencias, diagrama de barras, tablas de contingencia y la prueba no paramétrica Rho de Spearman. Entre sus resultados, se determinó que, la gestión de talento humano es percibido como regular por el 72,5 % de los trabajadores entre locadores y nombrados, se percibe como bajo el 25% de los locadores y nombrados. Concluyendo, que existe una asociación significativa (P-valor 0,000) y correlacional directa de nivel moderado ( $T=0,480$ ) entre el nivel de gestión de talento humano y calidad de servicio.

**Palabras clave:** Gestión de talento humano, calidad de servicio, área infraestructura



## **ABSTRACT**

The objective of the study was to determine the relationship that exists between talent management and service quality in the regional infrastructure management of the regional government - Ancash, 2021. The type of study, according to its level of scope is relational, whose design of The study is non-experimental, cross-sectional, descriptive, correlational. We worked with the census population, made up of 40 workers. For data collection, the survey technique was used and through the application of the instruments: human talent management questionnaire and the service quality questionnaire, data were collected, which were analyzed using frequency tables, bar diagrams, contingency tables and Spearman's nonparametric Rho test. Among its results, it was determined that, the management of human talent is perceived as regular by 72.5% of the workers between landlords and appointed, it is perceived as low 25% of the landlords and appointed. Concluding, that there is a significant association (P-value 0.000) and a direct correlation of a moderate level (T = 0.480) between the level of human talent management and quality of service.

Keywords: Human talent management, service quality, infrastructure are

## I. INTRODUCCIÓN

Las organizaciones del sector público financiadas por el estado se han estructurado para ofrecer servicios necesarios a la comunidad, las operaciones del sector público se centraron originalmente en la prevención de servicios de salud y bienestar social. En el presente estudio, la calidad de servicio de las entidades del sector público se ve constantemente desafiado y amenazado por factores como recortes de financiamiento, medidas de austeridad, competencia de proveedores privados y cambios políticos (Breen, et al. 2020).

Las instituciones públicas en el ámbito internacional, son organizaciones proveedoras de bienes y servicios de distinto tipo (económico, social, cultural y de seguridad), dirigidas a vigilar las necesidades colectivas de la sociedad (Bustos, 2016). En ese sentido, las organizaciones y/o instituciones de orden público nacional deben estar dirigidas al servicio de la población, en especial del usuario. Por el cual el Estado debe contribuir y vigilar la gestión pública con el fin de asegurar los derechos de los ciudadanos. Muchos años se ha avanzado en la investigación de modelos orientados a encarrilar la calidad del servicio a fin de satisfacer los múltiples intereses de la sociedad.

Por otro lado, pueden existir relevantes problemas de coordinación y de falta de incentivos entre los funcionarios involucrados en el proyecto en sus diferentes etapas, que sugieren arreglos de gobernanza complejos. Así mismo, los proyectos de infraestructura son susceptibles de soborno y corrupción (Berrone. et al. 2018).

La calidad del servicio, se puede definir como la discrepancia entre la percepción del consumidor de servicios y sus expectativas sobre la institución que ofrece tales servicios (Phoung, et al. 2020).

En la economía global actual, el panorama de la calidad de servicio en las entidades privadas y públicas se enfrenta a cambios drásticos debido a la tecnología, la innovación y las redes sociales, que permiten nuevas relaciones y tipos de colaboración entre usuarios y proveedores de talento (Neri y Wilkins, 2018).

Es por ello que el sector público y privado deben invertir continuamente en capital humano donde los líderes de recursos humanos trabajen en estrecha colaboración con la alta dirección para atraer, contratar, desarrollar y retener talento (Jha, et al. 2019).

Dentro del contexto nacional, existen estudios que coinciden con la existencia de la deficiente calidad del servicio, siendo que, en la sede central del gobierno regional de Moquegua en el año 2014, se tuvo los siguientes resultados: En el caso de elementos tangibles, 71 usuarios que constituyen el 69%, se clasifican en el nivel alto, mientras que el 30,4% se sitúan en el nivel medio. Finalmente, con respecto a la dimensión empatía, 90% de individuos que constituyen el 10,8% del grupo, no supera el nivel medio (Sotomayor, 2016).

En otro aspecto, López (2018) presenta distintos problemas referidos a la gestión del talento humano, tales como: incorrecto reclutamiento y selección, incorporación inapropiada de la estructura organizacional con alto influjo político, desmedida burocracia en las diligencias administrativas, bajo nivel de identidad institucional de los funcionarios y deficiente trato entre las áreas administrativas. Toda esta dificultad conlleva a una carente y mala calidad de los servicios en las áreas de atención, provocando una baja percepción en los pobladores que llegan a realizar trámites.

La calidad de servicio es fundamental para el consumidor en el sentido de recibir un buen trato que solucione su necesidad (que ira de la mano con sus expectativas); para la institución, cumplir con su propósito es garantizar una fructífera y larga relación con los clientes. En el Perú en instituciones como son los gobiernos regionales existe una deficiente calidad de servicio lo cual afecta el desarrollo del país y a miles de ciudadanos, así mismo existe escasa información con relación a la calidad de servicio, es por ello que se hace necesario investigar el problema para obtener información fidedigna y relevante para aplicar el conocimiento brindando.

A nivel institucional, la gerencia regional de infraestructura presenta problemas frecuentes como son: mala calidad de servicio de atención al usuario demora por parte de personal administrativo en los plazos de respuesta a los usuarios de las distintas áreas que forman el órgano en línea, los problemas de atención se ven reflejados en la demora y retrasos de los plazos, ocasionando pésima calidad de servicios a los ciudadanos.

Por otro lado, en la investigación de Incacutioa (2019) señala que en año 2019 se encontraron deficiencias concernientes a la gestión del talento humano lo cual afecta el desempeño laboral de los trabajadores ocasionando bajos niveles de satisfacción y rendimiento.

Por tal motivo, el presente estudio se orienta a determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio que ofrece la gerencia regional de infraestructura - Ancash, 2021 toda vez que se busca mejorar el desempeño de los trabajadores y así brindar una mejor calidad de servicio a los habitantes agilizando los trámites burocráticos que conlleva al retraso en los plazos de las contrataciones con el estado.

Del presente estudio y de acuerdo a los resultados obtenidos se podrá mejorar la calidad de servicio del ciudadano, ya que se propondrá acciones o metodologías para cumplir con los plazos señalados en los procesos administrativos, así como en las contrataciones, perfeccionando el proceso de selección del talento humano teniendo en cuenta su perfil, experiencia profesional, logros, capacitaciones, valores.

Por tal motivo se plantea la siguiente pregunta: ¿Cómo es la relación entre la Gestión de Talento Humano y la Calidad del servicio en la Gerencia Regional de Infraestructura – Ancash, 2021?

Respecto a la justificación, se consideraron las siguientes razones:

De la justificación práctica, el estudio busca reducir los plazos y trámites administrativos, para lo cual se permitirá resolver de manera práctica el problema que existe en la gerencia Regional de infraestructura, como es la demora en los plazos, evidenciándose la existencia de deficiencia en la calidad de servicio que se brinda el área mencionada.

De la relevancia social de estudio. el presente trabajo permitirá reducir la demora en los plazos administrativos y ende agilizar las contrataciones consultorías, obras o servicios, generando un ambiente laboral adecuado, promoviendo la productividad a través del compromiso y la motivación, fortaleciendo las relaciones interpersonales existentes. Así mismo, tiene justificación práctica ya que con los resultados obtenidos se puede implementar algunas metodologías para solucionar los problemas que influye en la calidad del servicio y la gestión del talento humano.

Así mismo, la investigación tiene una justificación teórica porque busca generar nuevos conocimientos en el ámbito académico sobre la relación entre las variables de estudio, permitiendo dejar como precedente para futuras investigaciones en el caso concreto. Además, facilitará a los estudiantes a contrastar información para brindar una teoría más consistente y veraz.

Respecto a sus objetivos de estudio, se tiene como objetivo general:

Analizar la relación entre Gestión de Talento Humano y la Calidad del servicio en la Gerencia Regional de Infraestructura – Ancash, 2021. Como objetivos específicos se tiene:

Describir el nivel de gestión de Talento Humano en la Gerencia Regional de Infraestructura – Ancash, 2021.

Describir el nivel de la calidad del servicio en la Gerencia Regional de Infraestructura – Ancash, 2021.

Determinar la relación entre la Gestión del talento humano y la dimensión elementos tangibles de la calidad del servicio en la Gerencia Regional de Infraestructura – Ancash, 2021.

Determinar la relación entre la Gestión de Talento Humano y la dimensión capacidad de respuesta de la Calidad del servicio en la Gerencia Regional de Infraestructura – Ancash, 2021.

Determinar la relación entre la Gestión de Talento Humano y la dimensión de seguridad de la Calidad del servicio en la Gerencia Regional de Infraestructura – Ancash, 2021.

Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la dimensión fiabilidad de la Calidad del servicio en la Gerencia Regional de Infraestructura – Ancash, 2021.

Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la dimensión empatía de la Calidad del servicio en la Gerencia Regional de Infraestructura – Ancash, 2021.

Siendo la hipótesis de estudio:

Hi: Existe relación directa y significativa entre gestión de talento humano y la calidad del servicio en la Gerencia Regional de Infraestructura – Ancash, 2021.

Ho: No existe relación directa y significativa entre gestión de talento humano y la calidad del servicio en la Gerencia Regional de Infraestructura – Ancash, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Para dar un mejor sustento al estudio, se describen los siguientes antecedentes a nivel internacional: Jiménez (2018) en su tesis de maestría, cuyo objetivo es evaluar la calidad de servicio a los usuarios de una financiera automotriz en la ciudad de Lima. Su método es un método cuantitativo descriptiva no experimental y sus técnicas la entrevista, trabajó con una muestra de 323 clientes para obtener información confiable. De acuerdo con los resultados obtenidos, se puede encontrar que la empresa automotriz tiene dificultades en la calidad del servicio, mala imagen de vestimenta del empleado, falta de material publicitario y la debilidad de los empleados por no completar el servicio a tiempo, lo que ocasiona problemas a los empleados, clientes.

León (2018) en su tesis de maestría, cuyo objetivo es analizar la calidad del servicio al usuario en el Gobierno Autónomo de San Miguel de Bolívar, para fortalecer su Imagen Institucional. Se empleó una metodología mixta, diseño no experimental, de tipo transversal. Se utilizó entrevistas y 137 encuestas personales, mediante la escala Likert. Los resultados se muestran que del 90% de los entrevistados evaluaron la calidad de los servicios que reciben, en el nivel bajo, asimismo en el aspecto de las instalaciones y apariencia del personal, también la organización interna, en cuanto a la dimensión experiencia del servicio es favorable, en los análisis se consiguieron resultados del 0.812, en cuanto al coeficiente de correlación de Spearman, se alcanzó un valor positivo de 0.234.

Iscandarov (2018) en su artículo cuyo objetivo es describir la gestión del talento como un sistema de crecimiento del capital humano, utilizando una metodología cualitativa no experimental. Entre sus planteamientos, se considera como resultado el desarrollo económico e innovador el cual requiere nueva estructura y método para mejorar la calidad del capital humano. Del mismo modo, la universalización y la digitalización del mundo exigen otros métodos de gestión organizativa. Por lo que, en la actualidad es particularmente importante aumentar los talentos de los empleados, formar autonomía en la toma de decisiones, incurriendo en constante cambio; introduciendo métodos de trabajo flexibles creando una cultura institucional basada en la confianza y empatía.

Mwila y Turay (2018) en su artículo científico donde su objetivo es evaluar la gestión del talento para el desarrollo sostenible. Se empleó una metodología cualitativa, este documento presenta hallazgos de una investigación narrativa. Entre sus resultados se obtiene problemas actuales en la práctica de la gestión del talento, a medida que crece la empresa, la necesidad de talento es cada vez más urgente. Se concluye que, para apoyar el esfuerzo organizacional, humano profesional de la gestión de recursos, en particular aquellos que trabajan en el campo del talento gerencial, se les aconseja identificar los trabajos que pueden ser más adecuados para las personas que aún les falta desempeñar sus habilidades de talento.

En antecedentes nacionales, se tiene:

Boluarte (2021) en su tesis de maestría cuyo objetivo es definir la relación entre la gestión del talento y la calidad del servicio en un banco de Lima. Este método es cuantitativo, con un diseño transversal no experimental. La muestra estuvo formada por 52 empleados. Se evidenció que el 50% perciben la gestión de talento humano en el nivel bajo, seguido del 42.3% indican que es media y en cuanto al 7.7% señalan que es alta. Asimismo, el 48.2% opina que la calidad de servicio es baja, seguido el 38.5% indica como media y mientras que del 13.4% calificó que es alta. En cuanto a la relación que existe entre las variables se determinó que el 50% opinan que la gestión es baja, mientras los resultados que evaluaron la calidad del servicio muestran un porcentaje similar del 55%. Por lo que se concluye que existe una correlación muy alta entre las variables estudiadas con un valor de 0.978 y una significancia de 0.00.

Medina (2021) en su tesis de maestría cuyo objetivo es definir la correlación entre la gestión del talento y la calidad de los servicios gubernamentales. Se utilizó un método descriptivo, no experimental, transversal; tuvo como muestra a 73 empleados de la unidad, y la información se recogió mediante cuestionario. Los resultados mostraron que la capacitación se llevó a cabo para mejorar el buen desempeño dentro de la organización, y luego consideró que los usuarios estaban bien atendidos e instruidos al realizar cualquier trámite documental, por lo que el



4.1% dijo nunca, seguido por el 12.2% dijo casi nunca, porque el 35,6% dijo solo algunas veces, mientras que el 32,9% dijo casi siempre y finalmente el 15,1% dijo siempre. La conclusión es que existe una relación directa y significativa de 0,442 entre las variables estudiadas.

Salazar (2020) en su tesis de maestría cuyo objetivo es definir la relación entre la gestión del talento y la calidad de servicio en el distrito de Chimban. Se utilizó un tipo básico de método cuantitativo no experimental, su muestra es de 196 usuarios. Entre los resultados se determina que el 45,7% evalúa la gestión del talento como regular, el 28,5% como mala y el 25,7% piensa que la gestión es buena. Esta deficiencia se debe a la falta de personal capacitado para realizar correctamente sus actividades. Asimismo, el 36.2% de las personas del Distrito de Chimban, indicaron que la calidad del servicio de los empleados de la municipalidad es regular, seguido el 35.8% consideraron que es mala la calidad de servicio, mientras el 28.1% manifestaron que, si es buena, por ello, se demuestra la insatisfacción de los pobladores frente al servicio recibido por los trabajadores de la institución. Se concluye que existe correlación significativa entre las variables de  $p=0.000$  es menor a  $p<0.05$  se demuestra que la gestión se alinea a mejorar la calidad de servicio que brinda a los usuarios.

Rivera (2019) en su tesis de maestría cuyo objetivo es definir el nivel de calidad de servicio brindado por Elevate Business de Piura. Se utilizaron métodos cuantitativos, descriptivos y no experimentales, utilizando técnicas de encuesta y herramientas de encuesta por cuestionario realizadas a 250 clientes. En los resultados se evidenciaron que del 18.9% de los usuarios manifestaron que la entidad presenta un nivel más bajo en la calidad del servicio, asimismo, con respecto a los elementos tangibles, en cuanto al área de operaciones, un 9.2% de los usuarios declararon que la calidad de servicios es baja en la zona de Call Center, por lo que se encuentra en un nivel bajo de calidad y operaciones. Concluyendo que la organización no dispone de manuales de operaciones, asimismo no han sido capacitados por lo que puede perjudicar la calidad del servicio y esto incumple con la labor del control y la supervisión.

Riveros (2019) en su tesis de maestría cuya finalidad es determinar la correlación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en una institución educativa en Ate. Se empleó la método básica, no experimental, transversal; teniendo como muestra 72 docentes, entre sus conclusiones el 91,8 %, manifestaron un alto nivel de desarrollo del talento humano, el 6,9% un nivel medio, y el 1.4% un nivel bajo del talento humano. De igual modo, el 70.9% de los educadores están de acuerdo que existe una adecuada gestión de calidad de servicio, el 26.4% manifestaron estar moderadamente de acuerdo con la gestión de la calidad, el 2.9% se encuentran opuestos con la gestión de calidad de servicios. Concluyendo que existe relación entre ambas variables estudiadas de Rho de 0.441; por lo que fomentar el talento humano admite perfeccionar la gestión de la calidad del servicio para toda la corporación educativa.

Guere (2019) en su estudio de maestría cuya finalidad es diferenciar la gestión del talento humano con el control de calidad de servicio en una organización en Lima, empleando el método cuantitativo, descriptivo, diseño no experimental; con una muestra 126 empleados. Los resultados evidenciaron el 36.52% de los empleados encuestados, están de acuerdo con el crecimiento de la gestión del talento humano, y el 29.37% casi siempre están de acuerdo. Asimismo, del 54.45% de los usuarios entrevistados, afirmaron estar a veces de acuerdo con la calidad de servicio que brinda la organización. Por lo que se concluye una relación positiva alta siendo el valor  $0.818 p < 0.05$ .

Sánchez (2019) en su tesis de maestría, cuyo objetivo es definir la influencia de la gestión del talento humano en la calidad de servicio que se brinda a los usuarios de hoteles. empleando el método descriptivo, no experimental, utilizando el cuestionario. Los resultados han evidenciado predominar en los indicadores alcanzando un desempeño óptimo 94% han brindado correctamente el servicio, evitando mínimo error, además los clientes han adquirido confianza con la empresa de la hotelera, por ello se muestra un servicio prometido. Por lo que se finaliza que la gestión del talento humano ha permitido mejorar la empatía, mostrando cortesía, respeto hacía huésped al momento de ofrecer el servicio, originando un ambiente agradable entre los trabajadores y los clientes.

López (2018) en su artículo de tesis de maestría, señala la relación de la calidad del servicio y la gestión del talento humano en la Ciudad de Tingo María. Empleando el método cuantitativo, descriptiva, correlacional; su muestra es de 282 usuarios, Entre los resultados el 45% indican que la experiencia en este centro de trabajo es regular, mientras del 6% señalaron que la experiencia de los funcionarios es pésima. Asimismo, las competencias y habilidades laborales de los funcionarios si es preciso mejorar la calidad de servicio en su área de trabajo, por lo que, se consiguió que del 36% indicaron que es regular. Además, el 9% señalaron que las competencias y las habilidades laborales son pésimas. Concluyendo que existe una relación positiva muy alta entre las variables de estudio  $r = 0.969$ .

Por otro lado, se describe las teorías relacionadas al tema. Respecto a la variable de estudio: Calidad del servicio. Es uno de los parámetros más importantes para evaluar el desempeño de las organizaciones. Es un concepto multidimensional que engloba varios indicadores de desempeño, con indicadores sintéticos que brindan herramientas de evaluación útiles (Molinos, et al. 2021). La calidad de servicio hacia el usuario conduce a una mayor satisfacción e influyen en la lealtad de la organización. Por lo que la calidad del servicio brindado debe incluir la capacidad, amabilidad y el nivel de eficiencia durante la prestación del servicio (Naushad y Hanin, 2020).

La calidad de servicio, se determina con la satisfacción del usuario, ya que la persona se muestra satisfecho si se le brinda todo lo que él esperaba encontrar. Asimismo, esta satisfacción se da por la percepción y expectativas, igualmente la calidad no siempre se puede medir o precisar en términos objetivos, lo que es inevitable que las compañías estén en constante con la percepción de los usuarios en relación a su servicio. Por ende, la estabilidad de las organizaciones en el mercado depende de su habilidad para atraer y fidelizar al usuario (Arellano, 2017).

Para Morocho y Burgos (2018) la calidad del servicio se define como un hábito o práctica que desarrollan las organizaciones con el propósito de satisfacer las expectativas de un determinado grupo de clientes para que se logre ofrecer un servicio de calidad es importante que el servicio sea accesible, oportuno, confiable

y seguro para que la organización sienta un alto grado de satisfacción sobre el servicio que ha sido ofrecido.

Según Ibarra, et al. (2018), la calidad de servicio se comprende como la medida en que los servicios y bienes ofrecidos por el estado complacen los requerimientos y expectativas de los individuos, involucrada en ese contexto con el nivel de adaptación de servicios y bienes a los objetivos y/ fines que estas esperan logra, de este modo las instituciones públicas se organizan de manera eficiente, es así que la calidad de servicio infiere de elementos de confiabilidad, seguridad y veracidad de los procesos o recursos impartidos, bajo de premisas de oportunidad y eficacia.

Se entiende por calidad de servicio a las estrategias que utilizan las instituciones tanto públicas como privadas con el propósito de garantizar la satisfacción de un cierto grupo social, en ese sentido las organizaciones se han dado cuenta que la calidad del servicio aporta una ventaja competitiva y sostenible, por ello ofrecer un servicio de calidad garantiza la satisfacción del cliente esto es fundamental en el éxito de la organización para promover, desarrollo y crecimiento con mejoras en la competitividad y asegurar un alto nivel de satisfacción del cliente (Pakukar, et al. 2019).

Entre las teorías que explican a la calidad del servicio son:

Trilogía de Juran, esta teoría consiste en tres pasos, siendo la primera la planificación de la calidad, para conseguir los mejores resultados, es necesario trabajar anticipadamente en saber quiénes son los usuarios y que requieren concretamente, la segunda es el control de calidad, consiste en supervisar que todos los procesos de estén realizando de la mejor manera y como tercero esta la mejora de la calidad (Chacón y Kamarova, 2018).

Teoría de Reeves y Bednar, explican la calidad desde cuatro perspectivas básicas: a) calidad como excelencia, todas las organizaciones deben de conseguir el óptimo de los resultados, sin embargo en el curso de su desarrollo puede aparecer una serie de problemas relacionados con el desempeño de los

trabajadores, c) calidad como ajuste a las especificaciones, la calidad como medida para la obtención de objetivos básicos, el poder valorar la diferencia existente entre la calidad obtenida en diversos periodos, d) calidad como valor, se puede definir como lo mejor para el usuario, las organizaciones consideran una eficacia interna y una eficacia externa, es decir, deben analizar los costos que pueden tener para cumplir con una buena calidad de servicio y e) calidad como complacimento de las expectativas de los usuarios, definición basada en la captación de los usuarios y en la satisfacción de las expectativas, esto es sumamente importante porque permite conocer que es lo que requieren los diferentes usuarios (Sausen, et al. 2020).

Por otro lado, se describen el modelo teórico de la calidad del servicio:

Modelo de Escala SERVQUAL, propuesto por Zeithmal, Parasuraman y Berry, sirve para calcular la calidad del servicio sea cual sea el rubro de la organización, siendo las dimensiones: a) fiabilidad, mide la habilidad para llevar a cabo el servicio de manera fiable y cuidadoso, b) capacidad de respuesta, es la disponibilidad y la decisión del personal para ayudar a los diferentes usuarios, c) seguridad, son los conocimientos y el debido atención que se les presta a los usuarios para conservar la confianza, d) empatía, está relacionada con la atención personalizada y e) elementos tangibles, hace referencia a las instalaciones físicas como los equipos y los materiales para brindar un buen servicio (Bustamante et al., 2019).

Para el presente estudio se tomó en cuenta el modelo SERVQUAL ya que se basa en cinco dimensiones que los clientes han calificado constantemente como las más importantes para la calidad del servicio, independientemente del servicio. Estas dimensiones definidas por el instrumento de medición SERVQUAL son las siguientes:

Dim1. Elementos tangibles. Según, Mbassi, et al. (2019) el equipo de servicio tangible se refiere a los componentes tangibles que incluye las características de las instalaciones físicas, las herramientas y los equipos, seguido del personal, en cuanto a los materiales de comunicación y otras características físicas utilizadas

para ofrecer el servicio a los clientes en la instalación de servicio. Es habitual que las instituciones de servicios utilicen los tangibles con el propósito de prestigiar su imagen y mostrar la calidad a los usuarios, en cuanto a los indicadores se tiene:

*La conservación de las instalaciones.* Al respecto, Mbassi, et al. (2019) en el área de las instalaciones se debe tomar en cuenta una buena conservación de los elementos tangibles con la finalidad de brindar una buena calidad del servicio. Por ende, en todas las organizaciones es necesario contar con ambientes adecuados para la realización de las labores.

*Calidad de los equipos:* Al respecto, Mbassi, et al. (2019) considera que las organizaciones deben contar con recursos tecnológicos avanzados, para ofrecer un mejor servicio a los clientes y así lograr que sus empleados realicen sus actividades de una manera adecuada.

Dim2. Capacidad de repuesta. Según Hamed, et al. (2020) se refiere a la disponibilidad para colaborar a los usuarios y proporcionar el servicio con rapidez. Asimismo, el compromiso es la intención de ayudar a los usuarios para efectuar a las solicitudes, reclamos a sus dudas, y asimismo a las dificultades de los usuarios. Por ello, se les informa a los usuarios mediante un plazo de tiempo, por lo que deben esperar para recibir la asistencia, las respuestas a sus inconvenientes, en cuanto a sus necesidades de los clientes. Se tiene los siguientes indicadores:

*Actitud y disposición:* Al respecto Hamed, et al. (2020) considera que la disposición para servir y un comportamiento empático son parte de una actitud positiva al servicio del cliente, que significa garantizar que ellos vean a la entidad como autentica a través del comportamiento de sus trabajadores, lo que a su vez significa éxito para la organización.

*Información sobre actividades:* Según Hamed, et al. (2020) considera que brindar un excelente servicio al usuario es necesario, informar y responder a todas sus preguntas o inconvenientes que tengan acerca de sus solicitudes o tramites que presta la organización.

*Rapidez del servicio:* Según Hamed, et al. (2020) considera que brindar un buen servicio a los usuarios, y atenderlos en el menor tiempo posible, soluciones satisfactorias y efectivas en cuanto a las necesidades de los clientes.

Dim3. *Seguridad.* Según Hamed, y Ahmed (2017) los clientes se sienten seguros de que sus problemas y dificultades que tienen, las organizaciones solucionarán sus inconvenientes de la mejor manera viable. Por ello, la seguridad involucra la integridad, credibilidad y la honestidad, siendo los indicadores:

*Servicio oportuno:* Hamed y Ahmed (2017) se refiere que la organización debe brindar un servicio al cliente oportuno y competente, asimismo los trabajadores deben destacar sus habilidades para una mejor atención al usuario.

*Capacidad técnica:* Se requiere de los recursos tecnológicos y asimismo de las capacitaciones que reciben los trabajadores que prestan servicio, con el fin de gestionar y solucionar los problemas o inquietudes que presenten los clientes.

*Proceso adecuado:* Hamed y Ahmed (2017) Se desarrolla de una manera correcta y eficaz, donde los empleados evalúan el registro, solicitud o dudas que tengan al respecto del servicio, asimismo con el fin que el cliente se encuentre satisfecho por el servicio recibido por parte de la organización.

Dim4. *Fiabilidad.* Umar, et al. (2017) se refiere a la capacidad para realizar el servicio ofrecido con exactitud y puntualidad. Por ello, ofrecer el servicio de forma correcta desde el primer instante. Asimismo, se demuestra el conocimiento y las habilidades que tienen los trabajadores de las organizaciones, para brindar una atención correcta e inspirar confianza y credibilidad a los clientes. Sin embargo, la confiabilidad representa el cumplimiento, por parte de la organización de su ofrecimiento, la prestación del servicio, y la solución de problemas, siendo los indicadores:

*Interés por el usuario:* Umar, et al. (2017) Los empleados deben mostrar interés y generar soluciones a sus problemas que presentan los usuarios, resolverlos de una manera adecuada, esto a su vez hace que los clientes tengan

confianza hacia la organización ya que les presta servicios de confiabilidad y credibilidad. *Institución colaboradora:* Umar, et al. (2017) Los clientes califican que tan competente son los trabajadores para atenderlos correctamente, si es apto de infundir confianza con sus conocimientos ya que ellos representan a la organización.

*Compromiso del personal:* Umar, et al. (2017) El compromiso es la experiencia de los empleados vinculados con su organización. En términos generales, los trabajadores que están comprometidos con su organización comprenden los objetivos de la entidad. Por ello, el compromiso del personal se define como el nivel de entusiasmo que tiene un empleado hacia las tareas asignadas. Asimismo, las responsabilidades que tiene el empleado hacia las metas, misión y visión de la organización a la que está asociada.

Dim5. Empatía. Fatemeh y Mehrabi (2020) hace referencia a la atención cuidadosa e individualizada donde las organizaciones brindan a sus usuarios un servicio adecuado. Los usuarios se sienten importantes comprendidos por la organización prestadora del servicio. En esta dimensión la entidad pretende desarrollar un acuerdo con los clientes, conociendo al detalle sus características y sus requerimientos, siendo los indicadores:

*Horarios adecuados:* Fatemeh y Mehrabi (2020) La organización debe establecer horarios, donde los trabajadores deben cumplir y respetar con sus horas de trabajo, para que los clientes observen que si cumplen con las normas establecidas por la entidad.

*Interés institucional por el usuario:* Fatemeh y Mehrabi (2020) La organización pretende satisfacer las necesidades y prioridades de los usuarios brindando un servicio de manera correcta.

*Atención empática individualizada:* Fatemeh y Mehrabi (2020) Describe la capacidad de una organización para comprender los pensamientos, sentimientos, motivaciones y condiciones de los clientes.



Por otra parte, respecto a la variable asociada: *La gestión del talento humano*, según Munirovich, et al. (2018) se refiere a la selección, capacitación y evaluación de profesionales, en el cual la organización, busca sistematizar estrategias políticas para el personal, a fin de orientar la promoción y desarrollo de las habilidades de los trabajadores mejorando su desempeño laboral.

Asimismo, se conoce como una categoría del desarrollo humano, que busca orientar a tener un mayor bienestar y felicidad en los colaboradores, para ello, se requiere de esfuerzo y recursos que dispone la organización. Abalando esto, se dice que una organización debe dar sentido a las actividades que desarrolla el colaborador, contribuyendo a que estos promuevan un trabajo eficaz y eficiente (Davydora, et al. 2019).

Mientras que para Alonso-Carbonell, et al. (2018) señala que la gestión del talento humano comprende una secuencia de procesos y toma de decisiones que son dirigidas por la alta dirección de la organización; ellos se encargan de los contratos, capacitación y la evaluación del personal. Asimismo permite aumentar la productividad del personal en una institución siempre y cuando se construya una cultura corporativa enfocada en el crecimiento profesional y personal de los empleados (Crane y Hartwell, 2019).

Respecto a las teorías que explican a la variable son: La teoría X está enfocado en el modelo antiguo de suposición de mediocridad y amenazas de la masa obrera, asume que los trabajadores tienen inclinación al ocio y consideran el trabajo un castigo. Las premisas de la teoría X son: los trabajadores tienen desagrado inherente por la labor y lo evitarán, dada esa característica de disgusto por trabajar, deben ser amenazadas, dirigidas, y obligadas con sanciones para que se esfuercen con cumplir con los objetivos en la organización, las personas promedio, prefieren que se les oriente, desean tomar obligaciones, tienen un deseo limitado y ansían de seguridad (Madero y Rodríguez, 2018).

En la teoría Y, los funcionarios aseguran que el personal encuentre en su trabajo una fuente de satisfacción esforzándose siempre por conseguir los mejores resultados, siendo así, tienen que liberar la capacidad de su personal en beneficio

de resultados, los supuestos que fundamentan la teoría Y son: que el nivel de empeño guarda relación con la importancia de los premios otorgados por el cumplimiento, en las condiciones idóneas, las personas aprenderán no solamente a admitir obligaciones, sino también a buscarlas, en la actualidad el potencial intelectual de las personas promedio se usan solo parcialmente (Madero y Rodríguez, 2018).

Teoría de la motivación de Maslow, se basa en la aspiración de suspensión que tienen las personas a través de la motivación y la personalidad mediante la satisfacción de las necesidades, las que están conexas con sus conductas. La teoría se centra netamente en apoyar las prácticas de la gestión que fomentan la autonomía y el progreso personal y profesional de los trabajadores, esto les permite satisfacer sus necesidades de autorrealización y autoestima (Huilcap, et al. 2017).

El modelo que se tomó en cuenta para la variable gestión del talento es el de Chiavenato (2009) quien señala que es un campo muy delicado en la mente que prevalece en las entidades que depende de características como la cultura que tiene cada entidad, las propiedades del ámbito ambiental, la tecnología usada, los procedimientos internos y otro elevado porcentaje de variables primordiales.

La gestión del talento humano es definida como uno de las figuras más primordiales en las organizaciones, y este dependerá de la eficiencia y la manera como se ejecutan, tomando en cuenta varios factores como, por ejemplo: aptitudes, habilidades, costumbres y características de cada trabajador que constituye la organización y las actitudes para desarrollar las actividades.

Asimismo, Chiavenato (2009) planteo la gestión del talento humano enfocado en 05 dimensiones: a) admisión de personal: Fase en la ingresan nuevos trabajadores en la organización, incorporan la selección y el reclutamiento; b) organización de personas, según Akcay (2018) la atapa para diseñar las tareas que desempeñaran los trabajadores de la organización, acompañando y orientando su desempeño. Incorpora el diseño organizacional de orientación, análisis, descripción de los cargos, y evaluación del rendimiento; c) recompensa de personas: fase usada para resguardar al personal que trabaja en la organización, estimular a los

individuos y satisfacer sus necesidades, incorporan remuneración, servicios sociales y ventajas; d) Desarrollo de personas: fase usada para capacitar y/o aumentar el desarrollo personal y profesional, incorporan la ejecución de programas de cambios, programas de integración y comunicación, e) Evaluación del personal: fase empleada para acompañar, monitorear las tareas de las personas y supervisar los resultados.

Según el modelo de Werther y Davis se describe la gestión del talento humano es fundamental en las entidades, conformada por: objetivos corporativos: Del departamento de recursos humanos se rigen en base a que toda organización tiene como objetivo la producción y la administración de recursos humanos; b) Objetivos funcionales: Haciendo referencia a que el departamento de recursos humanos debe acoplarse a los cambios de la institución, por ejemplo al incremento del personal, o el de trabajo; C) Objetivos Sociales: indica que el departamento de recursos humano debe responder socialmente y con ética a los desafíos que representa la sociedad , d) objetivos personales: El area de RR.HH debe consideras que cada uno de los trabajadores tiene metas y aspiraciones, (Abril, 2018).

A su vez el modelo de Werther y Davis considera a la organización como un sistema conformado por distintas áreas que interactúan entre sí, desarrollando diferentes actividades indispensables para el cumplimiento de los objetivos en la institución. Establece la interdependencia entre las actividades claves del talento humano, que son agrupadas en cinco jerarquías y que actualmente son importantes en la gestión del talento humano, se toman en cuenta los objetivos personales, funcionales, organizativos y sociales que rigen a la organización (Abril, 2018). Según el modelo se define perspectivas y 3 momentos fundamentales para la optimización de la gestión humana hasta la actualidad, siendo uno de ellos el enfoque del talento humano donde el ser humano es el componente esencial para que la organización cumpla sus objetivos.

De acuerdo con Chiavenato (2009) el sistema de los recursos humanos tiene un impacto significativo en los trabajadores y en las funciones que estos cumplen dentro de las áreas de la institución. Por lo tanto, las dimensiones e indicadores de la variable se tomaron en cuenta al modelo de Chiavenato y de la investigación

realizada por Medina durante el 2021 ya que cumple con las expectativas de la presente investigación.

*Dimensión reclutamiento:* Según Chiavenato (2009) es un conjunto de procedimientos mediante el cual la institución ofrece y divulga oportunidades de empleo, con la finalidad de captar candidatos competentes para los puestos de una determinada institución.

*Dimensión selección,* consiste en seleccionar al personal adecuado para ocupar los puestos existentes dentro de una entidad, este proceso ayuda a aumentar la eficiencia y eficacia de la organización (Chiavenato, 2009).

*Dimensión capacitación,* según Chiavenato (2009) es un proceso de formación y desarrollo que tiene por objetivo incrementar el desarrollo profesional del personal, con la finalidad de alcanzar metas y mejorar la productividad en una organización.

*Dimensión recompensa,* es un reconocimiento que se otorga al trabajador por los servicios brindados, por medio de remuneraciones financieras tales como, premios, comisiones, vacaciones gratificaciones; y no financieras como reconocimiento, prestigio y seguridad en el empleo (Chiavenato, 2009).

*Dimensión evaluación del desempeño,* es un proceso que sirve para estimar el rendimiento y las cualidades de una persona durante un determinado tiempo, con la finalidad de descubrir la productividad del trabajador y así poder mejorar su rendimiento en el futuro (Chiavenato, 2009).

Por lo tanto, la gestión del talento humano es fundamental en todas las instituciones, teniendo un personal óptimo, ofrecen servicios de calidad. Los empleados talentosos son siempre la mejor posición para actuar como salvadores y cambiar las cosas. Para la mayoría de las organizaciones, las salidas de los empleados afectan significativamente la prestación de servicios, pues son fundamentales para mantener una buena calidad en atención de las organizaciones (Lukman, et al. 2020).

### III. METODOLOGÍA

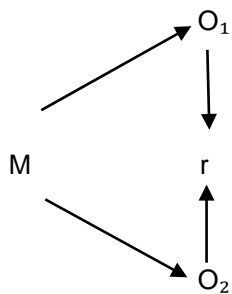
#### 3.1 Tipo y diseño de estudio

Según el enfoque metodológico, es un estudio cuantitativo, pues se basa en la aplicación de pruebas estadísticas para el análisis de datos (Hernández y Mendoza, 2018). De acuerdo a su finalidad es básica. Este se caracteriza porque se enmarca únicamente en los conceptos teóricos, sin tomar en cuenta los fines prácticos, siendo su fin aportar nuevo entendimiento (Hernández, et al. 2014).

Según su nivel de alcance, constituye un estudio relacional. Según Gallardo (2017) estos estudios permiten medir la asociación o relación entre ambas variables de estudio para luego proponer las respectivas conclusiones.

Respecto a su diseño de estudio: descriptivo correlacional, transversal, no experimental, debido a que se realiza sin la necesidad de manipular la variable (Hernández, et al. 2014). A su vez es transversal, porque se realiza el estudio en tiempo determinado por el propio investigador.

El esquema de correlación es el siguiente:



#### Dónde:

**M:** Muestra del estudio, Trabajadores de la Gerencia Regional de Infraestructura.

**O1:** Medición de variable asociada: Gestión del talento humano en la Gerencia Regional de Infraestructura.

**O2:** Medición de variable de estudio: Calidad de servicio en la Gerencia Regional de Infraestructura.

r: Relación que existe entre las variables asociada y de estudio.

### 3.2. Variables y operacionalización

#### 3.2.2. Variables

Variable de estudio: Calidad de servicio

Variable asociada: Gestión de talento humano

Variable de caracterización: sexo y tiempo de servicio.

#### 3.2.2. Operacionaliza de la variable (Anexo 1)

### 3.3. Población, muestra y muestreo

La población es el conjunto total de ciudadanos, unidades de medidas que presentan características similares en un lugar y momento, donde se desarrollará la investigación (Hernández, et al. 2014). Por lo tanto, la muestra estuvo conformada por la población censal de 40 trabajadores de la Gerencia Regional de Infraestructura - Ancash, que laboraron en el año 2021.

Tabla 1

*Distribución de la población de trabajadores de la Gerencia Regional de Infraestructura - Ancash, 2021.*

Condición laboral	Género		Total
	H	M	
Nombrados	6	4	10
Locadores	23	7	30
Total	29	11	40

Fuente: Elaboración propia

*Criterios de exclusión:* Trabajadores que tienen menos de tres meses laborando en la Gerencia Regional de infraestructura - Áncash, 2021.

*Criterios de inclusión:* Personal que está laborando más de 3 meses en la gerencia regional de infraestructura, la cual no presenta ningún problema legal con la entidad, asimismo se encuentra en el día de la aplicación de los instrumentos.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

De acuerdo a los objetivo y diseño de estudio, se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario el cual permite recopilar información, tanto para la gestión del talento humano como la calidad del servicio en la Gerencia Regional de Infraestructura – Ancash, 2021.

a. Del cuestionario “Calidad del servicio”, Martínez (2018), considera debido a la coyuntura actual el indagador adapta la presente investigación; la cual mide el nivel de calidad del servicio (Anexo 1). Encontrándose estructurado en base al modelo de análisis SERVQUAL en cinco dimensiones: D1: Elementos tangibles, D2: Fiabilidad, D3: Capacidad de respuesta, D4: Seguridad y D5: Empatía. Está constituido por 25 ítems, valorados en una escala de satisfacción: 4 (siempre), 3 (Casi siempre), 2 (A veces), 1 (Casi nunca) y 0 (Nunca).

b. Del cuestionario “Gestión de Talento Humano. Hoyos (2017) el indagador adapta el presente cuestionario, el cual requiere cambios debido al área de estudios. (Anexo 1). El instrumento se encuentra basado en la teoría de Chiavenato, estructurado cinco dimensiones: D1: Reclutamiento, D2: Selección, D3: Capacitación, D4: Recompensas y D5: Evaluación de desempeño, estando compuesto por 25 ítems, valorados con opciones de respuesta que van desde nunca a siempre.

De su validez: los instrumentos fueron validados por dos expertos, con grados de magister en gestión pública y con conocimientos en el tema de estudio. Por lo cual se toma en consideración la matriz de validación, que valora la concordancia entre las variables y sus dimensiones, indicadores, ítems y alternativas de respuesta.

De su confiabilidad. Se realizó un estudio piloto, no probabilística por conveniencia, compuesta por 11 trabajadores de la sub región pacifico - santa,

donde se obtuvo como resultado un alto grado de fiabilidad en el cuestionario de “calidad del servicio” (0,898) y en el cuestionario “Gestión de talento humano” (0,942).

### **3.5. Procedimientos**

En primer lugar, se determinó la muestra de estudio, la cual se conformó por la población censal de trabajadores de la Gerencia Regional de Infraestructura – Ancash, 2021. Procediendo a elaborar los instrumentos de recolección de datos (cuestionario “Gestión de Talento Humano” y “Calidad del servicio”) que fueron adaptados y validados por dos expertos. Una vez obtenida la validación se determinó la fiabilidad estadística, previa realización de una prueba piloto aplicada de manera virtual a trabajadores entre locadores y nombrados.

Así mismo, para que el proceso de investigación cumpla con los trámites formales, se solicitó la autorización al Servicio en la Gerencia Regional de Infraestructura – Ancash, 2021 mediante una solicitud virtual, la cual fue respondida por el mismo medio y se adjunta en los anexos.

Posteriormente, a través del Programa estadístico SPSS versión 25 y Excel 2016, se organizó y procesó los datos para luego ser analizados en base a los objetivos propuestos.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Para realizar el análisis de los datos, primeramente, se realizó la baremación de las variables:

Los datos recolectados fueron tabulados en una hoja de Excel versión 2016, a continuación, se procesarán en el programa SPSS 25, quien permitirá elaborar tablas y figuras usando el  $r$  de Pearson que medirá la relación entre ambas variables de estudio.



### **3.7. Aspectos éticos**

De acuerdo a lo establecido por el Consejo Universitario de la Universidad César Vallejo durante el 2017, se toma en cuenta los siguientes aspectos éticos:

De la confidencialidad y anonimato de los participantes, no se les pedirá sus datos personales a los colaboradores del servicio en la Gerencia Regional de Infraestructura - Ancash, 2021. Siendo la información recolectada usada estrictamente para dar respuesta a los objetivos propuestos.

De su consentimiento informado, todo colaborador firmará el consentimiento informado, previa explicación de la finalidad del estudio.

De su beneficencia, es importante mencionar que la finalidad del estudio es aportar a los conocimientos existentes en la sociedad para que después de ello se pueda mejorar la calidad de atención en las diferentes entidades.

De su originalidad, el estudio es completamente único, ya que se aplica cuestionarios a una muestra específica, citando correctamente las normas internacionales APA y del uso correcto de las normas establecidas por la Universidad César Vallejo.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis descriptivo de las variables

*Del objetivo específico uno:* Describir el nivel de gestión de Talento Humano en la Gerencia Regional de Infraestructura – Ancash, 2021.

Tabla 2

*Niveles de gestión de talento humano en la gerencia regional de infraestructura*

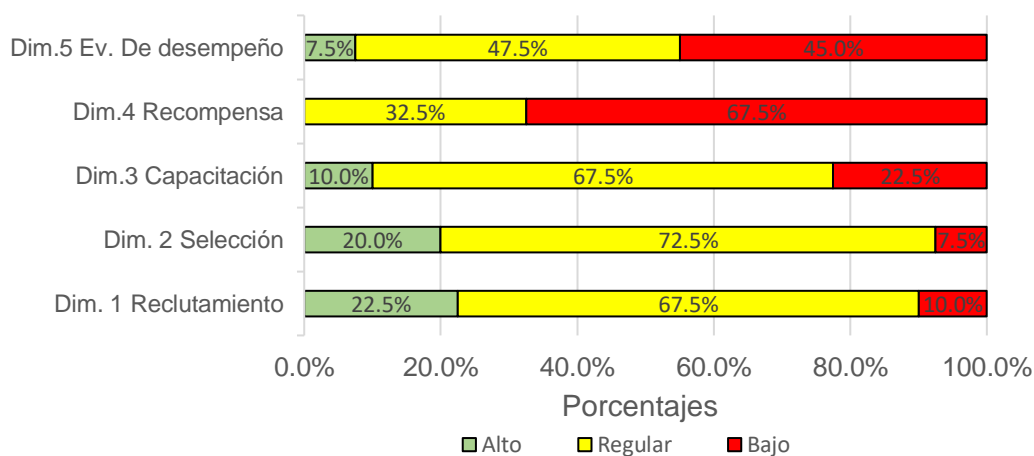
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	1	2,5
Regular	29	72,5
Bajo	10	25
Total	40	100 %

Fuente. Anexo 4

**Interpretación.** Según la tabla 2, la mayoría de los trabajadores de la gerencia regional de infraestructura (72,5 %) perciben la gestión del talento humano en un nivel regular y el 25 % en un nivel bajo.

Figura 1

*Niveles de gestión de talento humano en la gerencia regional de infraestructura*



Fuente. Anexo 4

**Interpretación.** En la figura 1, que describe el nivel de gestión de talento humano según las percepciones de los trabajadores de la gerencia regional de infraestructura, según dimensiones de estudio. Se determinó que en la dimensión reclutamiento la mayoría de los trabajadores (67,5 %) la valoran en un nivel regular, mientras el 22,5 % la perciben en un nivel alto; en la dimensión selección, el 72,5 % de los trabajadores la evalúan en el nivel regular y un significativo 20 % en el nivel bajo; en la dimensión capacitación, la mayoría de los trabajadores (67,5 %) la perciben en el nivel regular y el 22,5 % en el nivel bajo; en la dimensión recompensa, las percepciones de la mayoría de los trabajadores (67,5 %) desciende al nivel bajo, y el 32,5 % en el nivel regular; y en la dimensión evaluación del desempeño, el 47,5 % la valoran en el nivel regular y el 45 % en el nivel bajo.

*Del objetivo específico dos.* Describir el nivel de la calidad del servicio en la Gerencia Regional de Infraestructura – Ancash, 2021.

*Tabla 3*

*Nivel de percepción la calidad del servicio en la gerencia regional de infraestructura*

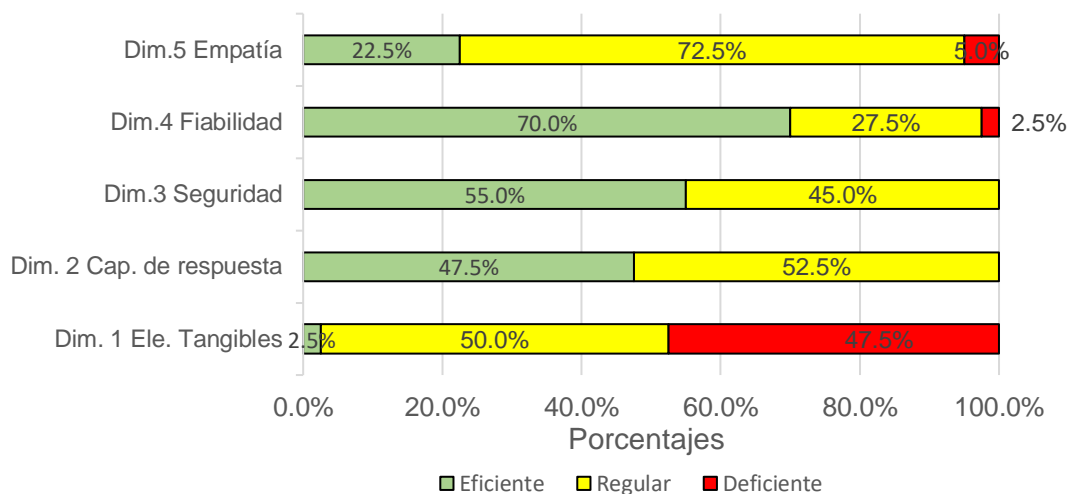
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Eficiente	17	42,5
Regular	23	57,5
Deficiente	0	0
Total	40	100 %

Fuente. Anexo 4

**Interpretación.** En la tabla 3, se determina que más de la mitad de los trabajadores de la gerencia regional de infraestructura (57,5 %) perciben la calidad del servicio como regular y el 42,5 % como eficiente.

Figura 2

*Niveles de valoración de la calidad del servicio en la gerencia regional de infraestructura, según dimensiones.*



Fuente. Anexo 4

**Interpretación.** Según la figura 2, que describe el nivel de eficiencia de la calidad del servicio, según las percepciones de los trabajadores de la gerencia regional de infraestructura, según dimensiones. En la dimensión elementos tangibles, el 50 % de los trabajadores la evalúan como regular y el 47,5 como deficiente; en la dimensión capacidad de respuesta, el 52,5% la perciben como regular, mientras el 47,5 % como eficiente; en la dimensión seguridad, las percepciones de los trabajadores se ubican en el nivel eficiente (55 %) y descienden hasta en nivel regular (45 %); en la dimensión fiabilidad, la mayoría (70 %) la evalúa como eficiente y el 27,5 % como regular; y en la dimensión empatía, existe diferencias significativas donde la mayoría de trabajadores (72,5 %) la percibe como regular y el 22,5 % como eficiente.

## 4.2. Análisis correlacional

*Del objetivo general.* Analizar la relación entre Gestión de Talento Humano y la Calidad del servicio en la Gerencia Regional de Infraestructura – Ancash, 2021

Tabla 4

*Asociación entre los niveles de gestión del talento humano y la calidad del servicio en la gerencia regional de infraestructura*

Niveles		Niveles de la Calidad del servicio				
		Deficiente	Regular	Eficiente	Total	
Gestión del talento humano	Bajo	f	0	8	2	10
		%	0%	20,0%	5,0%	25,0%
	Regular	f	0	15	14	29
		%	0%	37,5%	35,0%	72,5%
	Alto	f	0	0	1	1
		%	0,0	0,0%	2,5%	2,5%
Total	f	0	23	17	40	
	%	0%	57,5%	42,5%	100,0%	

Fuente. Base de datos del estudio

**Interpretación:** Según la tabla 4, se muestra que, del total de los trabajadores de la gerencia regional de infraestructura, el 37,5 % perciben como regular la gestión del talento humano y a la vez un nivel regular de la calidad del servicio; asimismo el 2,5 % de los trabajadores perciben en un nivel alto la gestión del talento humano y a la vez como eficiente la calidad del servicio.

Tabla 5

*Asociación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio*

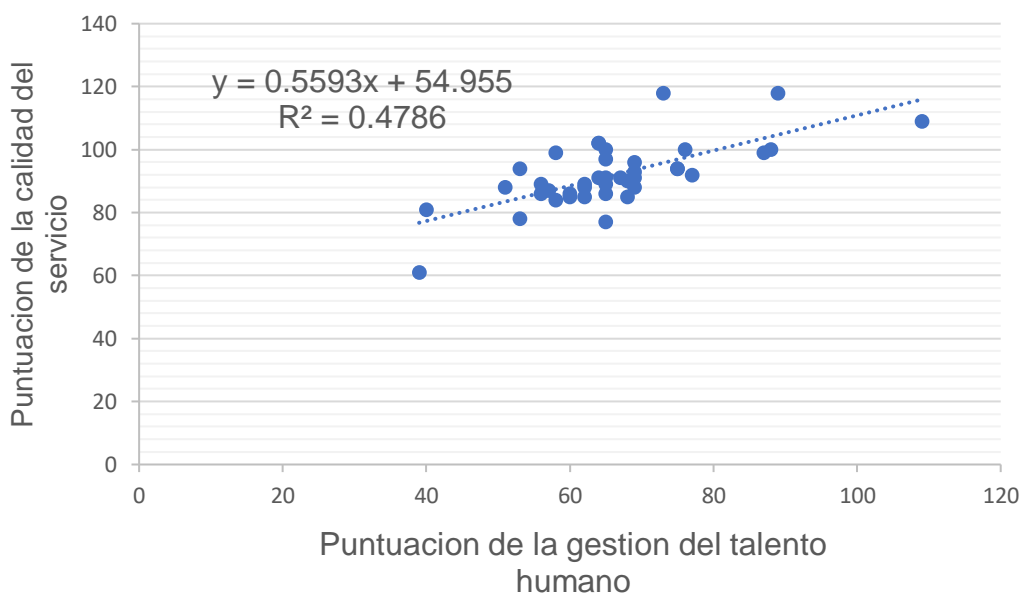
Escala	Prueba	Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	P –Valor
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,480	,093	5,074	,000
N de casos válidos		40			

Fuente. Base de datos del estudio

**Interpretación:** según la tabla 5, se aprecia que existe una asociación significativa (P-valor = 0,000) y correlación positiva de nivel moderada (T= 0,480) entre el nivel de gestión del talento humano y el nivel de la calidad del servicio.

Figura 3

*Dispersión entre las puntuaciones de la gestión del talento humano y la calidad del servicio*



**Interpretación:** De acuerdo a la figura 3, se observa que de acuerdo al incremento de las puntuaciones de la gestión del talento humano también se incrementan las puntuaciones de la calidad del servicio. Es por ello que el modelo de regresión lineal, el coeficiente de la pendiente ( $m=0,5593$ ) es positivo, lo que releva la correlación positiva entre los puntajes de las variables. Asimismo, el coeficiente de determinación ( $r^2 =0,4786$ ) indica que el 47,86 % de la calidad del servicio se encuentra influenciada por la gestión del talento humano.

Del objetivo específico tres.

Tabla 6

*Asociación entre los niveles de la dimensión elementos tangibles de la calidad del servicio y la gestión del talento humano*

Niveles		Niveles la gestión del talento humano				
		Bajo	Regular	Alto	Total	
Dim.1. Elementos tangibles	Deficiente	f	9	10	0	19
		%	22,5%	25,0%	0,0%	47,5%
	Regular	f	1	18	1	20
		%	2,5%	45,0%	2,5%	50,0%
	Eficiente	f	0	1	0	1
		%	0,0%	2,5%	0,0%	2,5%
Total	f	10	29	1	40	
	%	25,0%	72,5%	2,5%	100,0%	

Fuente. Base de datos del estudio

**Interpretación:** Según la tabla 6, se determina que, del total de los trabajadores de la gerencia regional de infraestructura, el 22,5 % perciben como malo la dimensión elementos tangibles y a la vez un nivel deficiente la gestión del talento humano; a su vez, el 45 % de los trabajadores perciben en un nivel regular la dimensión elementos tangibles y a la vez como regular la gestión del talento humano.

Tabla 7

*Relación entre la dimensión elementos tangibles de la calidad del servicio y la gestión del talento humano*

Rho de Spearman		Elementos tangibles
Gestión del talento humano	Coefficiente de correlación	,580**
	P -Valor	,000
	N	40

Fuente. Base de datos del estudio

**Interpretación:** En la tabla 7, se muestra que el coeficiente de correlación tiene un valor de 0,580 y ese valor indica una correlación moderada, asimismo es

positiva y muy significativa (P -Valor < 0.05). Y eso prueba que la dimensión elementos tangibles si se viene afectando la gestión del talento humano.

*Del objetivo específico cuatro.*

Tabla 8

*Asociación entre los niveles de la dimensión capacidad de respuesta de la calidad del servicio y la gestión del talento humano*

Niveles		Niveles la gestión del talento humano				
		Bajo	Regular	Alto	Total	
Dim.2. capacidad de respuesta	Deficiente	f	0	0	0	0
		%	0%	0%	0%	0%
	Regular	f	6	15	0	21
		%	15,0%	37,5%	0,0%	52,5%
	Eficiente	f	4	14	1	19
		%	10,0%	35,0%	2,5%	47,5%
Total	f	10	29	1	40	
	%	25,0%	72,5%	2,5%	100,0%	

Fuente. Base de datos del estudio

**Interpretación:** Según la tabla 8, se aprecia que, del total de los trabajadores de la gerencia regional de infraestructura, el 37,5 % perciben como regular la dimensión capacidad de respuesta y a la vez en el nivel regular la gestión del talento humano; a su vez, el 2,5 % de los trabajadores evalúan en el nivel eficiente la dimensión capacidad de respuesta y a la vez como alto la gestión del talento humano.

Tabla 9

*Relación entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad del servicio y la gestión del talento humano*

Rho de Spearman		Capacidad de respuesta
Gestión del talento humano	Coefficiente de correlación	,268*
	P -Valor	,023
	N	40



Fuente. Base de datos del estudio

**Interpretación:** En la tabla 9, se determina que el coeficiente de correlación tiene un valor de 0,268 y ese valor indica una correlación baja, asimismo es positiva (P -Valor < 0.05). Y eso prueba que la dimensión capacidad de respuesta afecta la gestión del talento humano

*Del objetivo específico cinco.*

Tabla 10

*Asociación entre los niveles de la dimensión seguridad de la calidad del servicio y la gestión del talento humano*

Niveles		Niveles la gestión del talento humano				
		Bajo	Regular	Alto	Total	
Dim.3. seguridad	Deficiente	f	0	0	0	0
		%	0%	0%	0%	0%
	Regular	f	5	13	0	18
		%	12,5%	32,5%	0,0%	45,0%
	Eficiente	f	5	16	1	22
		%	12,5%	40,0%	2,5%	55,0%
Total		f	10	29	1	40
		%	25,0%	72,5%	2,5%	100,0%

Fuente. Base de datos del estudio

**Interpretación:** De acuerdo a la tabla 10, se considera que, del total de los trabajadores de la gerencia regional de infraestructura, el 32,5 % perciben como regular la dimensión seguridad y a la vez en el nivel regular la gestión del talento humano; a su vez, el 2,5 % de los trabajadores evalúan en el nivel eficiente la dimensión seguridad y a la vez como alto la gestión del talento humano.

Tabla 11

*Relación entre la dimensión seguridad de la calidad del servicio y la gestión del talento humano*

Rho de Spearman		Seguridad
Gestión del talento humano	Coeficiente de correlación	,231*
	P -Valor	,048
	N	40

Fuente. Base de datos del estudio

**Interpretación:** En la tabla 11, se muestra que el coeficiente de correlación tiene un valor de 0,231 y ese valor indica una correlación baja, asimismo es positiva (P -Valor < 0.05). Y eso prueba que la dimensión seguridad afecta en muy baja medida la gestión del talento humano.

*Del objetivo específico seis.*

Tabla 12

*Asociación entre los niveles de la dimensión fiabilidad de la calidad del servicio y la gestión del talento humano*

Niveles		Niveles la gestión del talento humano				
		Bajo	Regular	Alto	Total	
Dim.4. fiabilidad de la calidad del servicio.	Deficiente	f	1	0	0	1
		%	2,5%	0,0%	0,0%	2,5%
	Regular	f	3	8	0	11
		%	7,5%	20,0%	0,0%	27,5%
	Eficiente	f	6	21	1	28
		%	15,0%	52,5%	2,5%	70,0%
Total		f	10	29	1	40
		%	25,0%	72,5%	2,5%	100,0%

Fuente. Base de datos del estudio

**Interpretación:** De la tabla 12, se considera que, del total de los trabajadores de la gerencia regional de infraestructura, el 2,5 % perciben como deficiente la dimensión fiabilidad y a la vez en el nivel bajo la gestión del talento humano; a su

vez, el 20 % de los trabajadores evalúan en el nivel regular la dimensión fiabilidad y a la vez como regular la gestión del talento humano; asimismo, el 2,5 % perciben como eficiente la dimensión fiabilidad y a la vez en el nivel alto la gestión del talento humano.

Tabla 13

*Relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad del servicio y la gestión del talento humano*

Rho de Spearman		Fiabilidad
Gestión del talento humano	Coefficiente de correlación	,243*
	P -Valor	,040
	N	40

Fuente. Base de datos del estudio

**Interpretación:** En la tabla 13, se determina que el coeficiente de correlación tiene un valor de 0,243 y ese valor indica una correlación baja, asimismo es positiva (P -Valor < 0.05). Y eso prueba que la dimensión fiabilidad afecta en muy baja medida la gestión del talento humano.

*Del objetivo específico siete.*

Tabla 14

*Asociación entre los niveles de la dimensión empatía de la calidad del servicio y la gestión del talento humano*

Niveles		Niveles la gestión del talento humano			Total	
		Bajo	Regular	Alto		
Dim.5. empatía	Deficiente	f	2	0	0	2
		%	5,0%	0,0%	0,0%	5,0%
	Regular	f	7	22	0	29
		%	17,5%	55,0%	0,0%	72,5%
	Eficiente	f	1	7	1	9
		%	2,5%	17,5%	2,5%	22,5%
Total	f	10	29	1	40	
	%	25,0%	72,5%	2,5%	100,0%	

Fuente. Base de datos del estudio

**Interpretación:** De la tabla 14, se considera que, del total de los trabajadores de la gerencia regional de infraestructura, el 5 % perciben como deficiente la dimensión empatía y a la vez en el nivel bajo la gestión del talento humano; a su vez, el 55 % de los trabajadores evalúan en el nivel regular la dimensión empatía y a la vez como regular la gestión del talento humano; asimismo, el 2,5 % perciben como eficiente la dimensión empatía y a la vez en el nivel alto la gestión del talento humano.

Tabla 15

*Relación entre la dimensión empatía de la calidad del servicio y la gestión del talento humano*

Rho de Spearman		Empatía
Gestión del talento humano	Coeficiente de correlación	,313**
	P -Valor	,008
	N	40

Fuente. Base de datos del estudio

**Interpretación:** En concordancia con la tabla 15, se visualiza que el coeficiente de correlación tiene un valor de 0,313 y ese valor indica una correlación baja, asimismo es positiva y muy significativa (P -Valor < 0.05). Y eso prueba que la dimensión empatía viene afectando la gestión del talento humano.

#### 4.3. Prueba de Hipótesis

Previo a seleccionar la prueba estadística correspondiente, se determinó el comportamiento de los datos de ambas variables según la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk ya que la muestra de estudio es menor a 50.

#### Pruebas de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad del servicio	,936	40	,026
Gestión del talento humano	,924	40	,010

Fuente: Base de datos de estudio.

**Interpretación:** Según la prueba de normalidad, se aprecia que ambas variables tienen un nivel de significancia  $p < 0,05$ . En tal sentido, se rechaza la hipótesis nula  $H_0$ , afirmando que las variables no presentan una distribución normal, concluyendo, que la prueba no paramétrica de Rho ( $\rho$ ) de Spearman es la más apropiada

Tabla 16

*Correlación de Rho de Spearman entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio*

Rho de Spearman		Calidad del servicio
Gestión del talento humano	Coeficiente de correlación	,622**
	P -Valor	,000
	n	40

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

**Interpretación:** De la tabla 16, se muestra que el coeficiente de correlación es 0.622 lo cual indica que una correlación alta y significativa  $p < 0,05$ . De tal manera, se rechaza la hipótesis nula y se afirma que, la gestión del talento humano se relaciona de manera directa con la calidad del servicio, según las percepciones de los 40 trabajadores de la gerencia de regional de infraestructura – Ancash, 2021.

## V. DISCUSIÓN

La calidad del servicio, hace referencia a la discrepancia entre la percepción del consumidor de servicios y sus expectativas sobre la institución que ofrece tales servicios (Phoung, et al. 2020). En la actualidad, la calidad de servicio que brindan las organizaciones del sector público, se ve constantemente desafiado y amenazado por factores, tales como recortes de financiamiento, medidas de austeridad, competencia de proveedores privados y cambios políticos (Breen, et al., 2020). Por ende, con los resultados alcanzados en la investigación se puede implementar algunos métodos para solucionar los factores que influye en la calidad del servicio y la gestión del talento humano en la Gerencia Regional de Infraestructura – Ancash, 2021.

Ante la formulación del problema: ¿Cómo es la relación entre la Gestión de Talento Humano y la Calidad del servicio en la Gerencia Regional de Infraestructura – Ancash, 2021? En la gerencia regional de infraestructura presenta problemas frecuentes como son: mala calidad de servicio de atención al usuario y demora en el desarrollo de trabajo del personal administrativo, como el plazo de respuesta a los usuarios de las distintas áreas que forman el órgano en línea, los problemas de atención se ven reflejados en la demora y retrasos de los plazos, ocasionando pésima calidad de servicios a los ciudadanos.

Los instrumentos empleados fueron dos cuestionarios con escalas valorativas que permite recopilar información, tanto para la gestión del talento humano como la calidad del servicio en la Gerencia Regional de Infraestructura – Ancash, 2021. Para la calidad del servicio, se usó el cuestionario “Calidad del servicio”, encontrándose estructurado en base al modelo de análisis SERVQUAL y con respecto, a la gestión de talento humano, se usó un instrumento basado en la teoría de Chiavenato.

Respecto a la validez, los instrumentos fueron validados por dos expertos, conocedores del tema de estudio. Así mismo, se realizó su confiabilidad, siendo 0,898 para el instrumento " Calidad del servicio" y 0,942 para el instrumento

"Gestión del talento humano", ambos se encuentran en un rango óptimo para ser aplicados en la muestra de estudio.

Los resultados alcanzados en la investigación a través de la aplicación de instrumentos fiables, son de suma importancia ya que se puede comparar resultados con otros estudios donde se estudie la misma variable y la muestra presente características similares. Asu vez, estos resultados permite contrastar información con otros estudios con el fin de obtener un mejor conocimiento e ir actualizando la base de datos.

Del objetivo general. Analizar la relación entre Gestión de Talento Humano y la Calidad del servicio en la Gerencia Regional de Infraestructura del Gobierno Regional – Ancash, 2021. se determina que existe una asociación significativa (P-valor = 0,000) y correlación directa de nivel moderada (T= 0,480) entre el nivel de gestión del talento humano y el nivel de la calidad del servicio.

Sin embargo, en Boluarte (2021) en su investigación concluye que existe una correlación muy alta entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio, con un valor de 0.978 y una significancia de 0.00. Asu vez, Medina (2021) en la investigación demuestra que existe una correlación positiva significativa de 0,442 entre a gestión del talento y la calidad de los servicios gubernamentales en la región de Ayacucho. De igual modo, Guere (2019) en su investigación concluye una relación positiva alta entre la gestión del talento humano y calidad del servicio, siendo el valor 0.818  $p < 0.05$ . Por último, López (2018) en su investigación concluye que existe de una relación positiva muy alta entre las variables gestión del talento humano y la calidad del servicio público, siendo el  $r = 0.969$ , este último estudio muestra datos diferentes a los demás, por lo que queda claro que no siempre se van a obtener datos similares entre investigaciones.

Por lo tanto, queda demostrado que la gestión del talento humano es fundamental en todas las organizaciones de cualquier índole o rubro, teniendo un personal óptimo, se ofrecen servicios de calidad a los diferentes usuarios. Los empleados talentosos son siempre la mejor posición para actuar como salvadores

y cambiar las cosas dentro de las organizaciones. Por ende, las organizaciones deben de retener siempre a sus trabajadores eficientes, ya que las salidas de los empleados afectan significativamente la prestación de servicios. Pues, el recurso humano es el componente esencial para conservar una buena calidad en atención de las organizaciones.

Del objetivo específico uno, Referente a la descripción del nivel de gestión de talento humano. El 72,5 % del personal del área de infraestructura perciben la gestión del talento humano en un nivel regular y el 25 % en un nivel bajo. Respecto a las dimensiones de estudio. Se determinó que en la dimensión reclutamiento la mayoría de los trabajadores (67,5 %) la valoran en un nivel regular, mientras el 22,5 % la perciben en un nivel alto; en la dimensión selección, el 72,5 % de los trabajadores la evalúan en el nivel regular y un significativo 20 % en el nivel bajo; en la dimensión capacitación, la mayoría de los trabajadores (67,5 %) la perciben en el nivel regular y el 22,5 % en el nivel bajo; en la dimensión recompensa, las percepciones de la mayoría de los trabajadores (67,5 %) desciende al nivel bajo, y el 32,5 % en el nivel regular; y en la dimensión evaluación del desempeño, el 47,5 % la valoran en el nivel regular y el 45 % en el nivel bajo.

Datos similares se encuentran en Boluarte (2021) en su investigación evidenció que el 50% de los encuestados manifiestan que la gestión de talento humano es baja, seguido del 42.3% indican que es media y en cuanto al 7.7% señalan que es alta. Resultados diferente muestra Riveros (2019) en su investigación donde da a conocer que el 91,8%, manifestaron un alto nivel de desarrollo del talento humano, el 6,9% presentaron nivel medio, y el 1.4% nivel bajo del talento humano. Así mismo, Guere (2019) en su investigación evidenciaron el 36.52% de los empleados encuestados, están de acuerdo con el desarrollo de la gestión del talento humano, y el 29.37% casi siempre están de acuerdo.

La gestión del talento humano, es la capacitación de los profesionales o colaboradores de primer nivel, en el cual la organización debe de trabajar arduamente para que sus colaboradores se encuentren en un estado eficiente al momento de realizar sus actividades. Por ello, Iscandarov (2018) indica que, en la



actualidad, es importante aumentar los talentos de los empleados, formar autonomía en la toma de decisiones, incurriendo en constante cambio; introduciendo métodos de trabajo flexibles y crear una cultura organizacional basada en la confianza y empatía.

Del objetivo específico dos. Orientado a describir el nivel de la calidad del servicio en el área de infraestructura. Se determinó que el 57,5 % de los trabajadores perciben la calidad del servicio como regular y el 42,5 % como eficiente.

Datos similares, se encuentra en estudios de León (2018) donde los resultados indican que el 90% de los entrevistados evaluaron que la calidad de los servicios que reciben en el Gobierno Autónomo de San Miguel de Bolívar es favorable. Sin embargo, Boluarte (2021) en su investigación evidenció que el 48.2% manifiestan que la calidad de servicio en un banco de Lima es baja, el 38.5% indica como media y mientras que del 13.4% calificó que es alta. A su vez, Salazar (2020) en su investigación busca evaluar la calidad de servicio en el distrito de Chimban, donde el 36.2% de las personas del Distrito de Chimban, indicaron que la calidad del servicio de los empleados de la municipalidad es regular, el 35.8% consideraron que es mala la calidad de servicio, mientras el 28.1% manifestaron que, si es buena, por ello, se demuestra la insatisfacción de los pobladores frente al servicio recibido por los trabajadores de la institución.

Queda demostrado que la calidad del servicio, es uno de los criterios más importantes para evaluar el desempeño del personal dentro de las organizaciones (Molinos, et al. 2021). En tal sentido, las organizaciones ya sean públicas o privadas deben de mejorar en la capacidad de respuesta, seguridad, fiabilidad, empatía y en los elementos tangibles, realizando todo ello de manera adecuada se evidenciará un servicio de calidad.

Referente a los demás objetivos, actualmente no se han encontrado estudios similares que se puedan comprar. Por ejemplo, del objetivo específico tres. existe una correlación moderada (0,580). Asimismo, es positiva y muy significativa (P -

Valor < 0.05). Y eso prueba que la dimensión elementos tangibles si se viene afectando la gestión del talento humano.

Los elementos tangibles hacen referencia a los componentes tangibles que incluye, las instalaciones físicas, las herramientas y los equipos, seguido del personal, en cuanto a los materiales de comunicación y otras características físicas utilizadas para ofrecer el servicio a los clientes en la instalación de servicio (Mbassi, et al. 2019). Desde el punto de vista propio, estos elementos son la base esencial para brindar de manera oportuna una buena calidad de atención, porque de nada vale tener un buen trabajador, si no te tienen buenos equipos dentro de la empresa. Por lo tanto, los elementos tangibles van de la mano con el personal, haciendo una combinación importante para el desarrollo de las labores.

Del objetivo específico cuatro, se estableció que existe una correlación baja (0,268) y asimismo es positiva (P -Valor < 0.05). Y eso prueba que la dimensión capacidad de respuesta afecta la gestión del talento humano.

Asimismo, del objetivo específico cinco, se corroboró que existe una correlación baja 0,231. Asimismo, es positiva (P -Valor < 0.05). Y eso prueba que la dimensión seguridad afecta en muy baja medida la gestión del talento humano.

Respecto a la capacidad de respuesta rápida y la seguridad afecta a la gestión del talento humano, recomendando mejorar estos indicadores en las organizaciones. Esto se debe a que la capacidad de respuesta refiere a la disponibilidad para colaborar a los usuarios y proporcionar el servicio con rapidez (Hamed, et al. 2020), brindando una atención acorde a las necesidades de los usuarios, deben sentirse seguros de que sus problemas y dificultades, las organizaciones lo solucionarán de la mejor manera viable.

Del objetivo específico seis, se estableció que existe una correlación baja 0,231. Asimismo, es positiva (P -Valor < 0.05). Y eso prueba que la dimensión seguridad afecta en muy baja medida la gestión del talento humano.

Po último, del objetivo específico siete. Se corroboró que existe una correlación baja ( $Rho = 0,313$ ). Asimismo, es positiva y muy significativa ( $P$ -Valor  $< 0.05$ ). Y eso prueba que la dimensión empatía viene afectando la gestión del talento humano.

Por lo tanto, en vista que no existen investigaciones con objetivos similares, se recomienda a futuros investigadores tomar en cuenta los objetivos planteados en este estudio, con la finalidad de ir incremento los conocimientos relacionados al tema y también poder contrastar información. Pues la variable de gestión de talento humano con las dimensiones de la variable calidad de atención debe ser evaluado constantemente en las organizaciones ya que esto ayuda a conocer las deficiencias presentadas durante la prestación de los servicios. Por lo que la calidad de servicio hacia el usuario conduce a una mayor satisfacción e influyen en la lealtad con la organización (Naushad y Hanin, 2020).

Para poder contrastar la hipótesis, se realizó la prueba de normalidad bajo el ajuste de Shapiro-Wilk, el resultado de la muestra de coeficiente de correlación es 0.622 lo cual indica que una correlación alta y significativa  $p < 0,05$ . De tal manera, se rechaza la hipótesis nula y se afirma que, la gestión del talento humano se relaciona de manera directa con la calidad del servicio, según las percepciones de los 40 trabajadores de la gerencia de regional de infraestructura - Ancash, 2021.

Con respecto a la hipótesis, queda demostrado que la gestión del talento humano influye en la calidad del servicio, Así lo demuestra También Salazar (2020) en su investigación donde concluye que la gestión del talento alinea a mejorar la calidad de servicio que brinda a los usuarios. Por lo tanto, el desarrollo del talento humano busca orientar a tener un mayor bienestar y felicidad en los colaboradores, para ello, se requiere de esfuerzo y recursos que dispone la organización. Abalando esto, se dice que una organización debe dar sentido a las actividades que desarrolla el colaborador, debe contribuir a que estos promuevan un trabajo eficaz y sean eficientes en sus actividades encomendadas (Davydora et al., 2019). Dando a conocer estas teorías, se puede afirmar que, si en una organización existe una

buena gestión del talento humano, existirá una buena calidad de servicio en los usuarios.

Por otro lado, durante el progreso del estudio, se encontraron factores que influyen en el desarrollo del tema de estudio, siendo entre ellos, el acceso para aplicar los cuestionarios en el personal de área de Infraestructura de la Gerencia Regional de Infraestructura – Ancash, 2021 por lo que se acudirá varios días para realizar los procesos de recolección de datos. Por lo tanto, se debe de realizar una coordinación previa para su aplicación, para ello se debe estar en constante comunicación con el jefe encargado del área.

Ante los resultados presentados, se recomienda a futuros investigadores a tener autorización anticipada en la entidad donde se va a desarrollar la investigación, así mismo, seguir realizando investigaciones relacionados al tema, pero realizando cambios en la muestra de estudio, por ejemplo, evaluar la calidad de atención que reciben las personas discapacitadas en las entidades públicas, ya que estos muchas de las veces presentan incomodidades para moverse dentro de las instalaciones de las organizaciones.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera.** Del objetivo general, se concluye que existe una asociación significativa (P-valor = 0,000) y correlación directa de nivel moderada (T= 0,480) entre el nivel de gestión del talento humano y el nivel de la calidad del servicio.

**Segundo.** Del primer objetivo específico. Se concluye que el 72,5 % de los trabajadores de la Gerencia Regional de Infraestructura perciben la gestión del talento humano como regular. A su vez, las dimensiones: reclutamiento, selección, capacitación y desempeño son valoradas en el nivel regular, a excepción de la dimensión recompensa que es percibida en el nivel bajo.

**Tercera.** Del segundo objetivo específico. El 57,5 % de los trabajadores de la Gerencia Regional de Infraestructura evalúan la calidad del servicio en el nivel regular. Asimismo, las dimensiones: aspectos tangibles, capacidad de respuesta, y empatía son percibidas en el nivel regular, mientras que las dimensiones seguridad y fiabilidad en el nivel eficiente.

**Cuarta.** Del tercer objetivo específico. Se halló que existe una correlación moderada (0,580). Asimismo, es positiva y muy significativa (P -Valor < 0.05). Y eso prueba que la dimensión elementos tangibles si se viene afectando la gestión del talento humano.

**Quinta.** Del cuarto objetivo específico Se halló que existe una correlación baja (0,268) y asimismo es positiva (P -Valor < 0.05). Y eso prueba que la dimensión capacidad de respuesta afecta la gestión del talento humano

**Sexta.** Del quinto objetivo específico. Se halló que existe una correlación baja 0,231. Asimismo, es positiva (P -Valor < 0.05). Y eso prueba que la dimensión seguridad afecta en muy baja medida la gestión del talento humano.

**Séptimo.** Del sexto objetivo específico. Se halló que existe una correlación baja (0,243) asimismo es positiva (P -Valor < 0.05). Y eso prueba que la dimensión fiabilidad afecta en muy baja medida la gestión del talento humano.

**Octavo.** Del séptimo objetivo específico. Se halló que existe una correlación baja (Rho = 0,313). Asimismo, es positiva y muy significativa (P -Valor < 0.05). Y eso prueba que la dimensión empatía viene afectando la gestión del talento humano.

## VII. RECOMENDACIONES

Al gerente de recursos humanos del Gobierno regional:

**Primera.** Implementar programas de reforzamiento del OSCE, a través de capacitaciones dirigido a los trabajadores de gerencia regional de infraestructura – Ancash 2021, por medio de convenios con entidades privadas, con la finalidad de reforzar el desarrollo profesional.

**Segunda.** Establecer programas de incentivos y reconocimientos al mérito dirigido hacia los trabajadores, con la finalidad de motivar y mejorar el desempeño laboral, lo cual ayudara al cumplimiento de metas y objetivos.

**Tercera.** Implantar formación en temas de capacidad de respuesta de los trabajadores, con el fin de brindar apoyo idóneo y oportuno a las diferentes situaciones detectadas.

**Cuarta.** Implementar mecanismos que mejoren el proceso de reclutamiento con el objetivo de identificar la capacidad y potencial del trabajador antes de ser contratado, y así poder determinar si el candidato cumple con el perfil de acuerdo al puesto de trabajo.

**Quinto.** Implementar programas para mejorar los elementos tangibles por medio de la adquisición de computadoras los cuales ayudaran a sistematizar de manera eficiente las operaciones en el área de infraestructura

Para los futuros investigadores sobre el tema de estudio:

**Sexto.** Realizar investigaciones orientadas a evaluar la calidad de atención que reciben las personas discapacitadas en las entidades públicas, ya que estos muchas de las veces presentan incomodidades para moverse dentro de las instalaciones de las organizaciones.

## REFERENCIAS

- Abril, M. (2018). *Diseño de procesos de gestión del talento humano*.  
<https://revistas.uta.edu.ec/Books/libros%202019/diseprocgesttthh.pdf>
- Akcay, O. (2018). *Leadership and Organization for the Companies in the Process of Industry 4.0 Transformation*.  
[https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=3337610](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3337610)
- Alonso-Carbonell, L., García-Milian, A., López-Puig, P., y Amador-González, A. (2018). Human talent management characterization in the National Center for Clinical Trials Coordination in Cuba. *Horizonte Sanitario*, 17(2), 151-160.  
<http://www.scielo.org.mx/pdf/hs/v17n2/2007-7459-hs-17-02-00151.pdf>
- Alruwaili, N. (2018). Talent Management and Talent Building in Upgrading Employee Performance. *European Journal of Sustainable Development*, 7(1), 98. doi:<https://doi.org/10.14207/ejsd.2018.v7n1p98>
- Arellano, H. (2017). Quality of service as a competitive advantage. *Dominio de las ciencias*, 72-83. file:///C:/Users/EQUIPO/Downloads/Dialnet-LaCalidadEnElServicioComoVentajaCompetitiva-6128526.pdf
- Berrone, P., Fageda, X., Llumá, C., Ricart, J., Rodríguez, M., Salgado, J., y Trillas, F. (2018). *Guía para gobiernos regionales y locales*.  
<https://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1179/APP%2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Boluarte, K. (2021). *La gestión del talento humano y la calidad de servicio en una entidad bancaria de Lima, 2020*. Lima: Universidad César Vallejo.  
<https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:9mlauqNNZPYJ:https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/63948%3Fshow%3Dfull+%&cd=6&hl=es&ct=clnk&gl=pe>
- Breen, L., Claire, H., Huacho, L., Dehe, B., y Xie, Y. (2020). Service improvement in public sector operations – A European comparative analysis. *El sevier*.  
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7255097/>



- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., y Tello, M. (2019). Fundamentos de la calidad del servicio, el modelo SERVQUAL. *Revista Empresarial*, 13(2).
- Chacón, J., & Kamarova, R. (2018). Review article. Theories, Models and Systems of Quality Management. *Espacios*, 39(50).  
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p14.pdf>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. Mexico: Universidad Nacional de Mexico.  
<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/338def00df60b66a032da556f56c28c6.pdf>
- Crane, B., y Hartwell, C. (2019). Global talent management: A life cycle view of the interaction between human and social capital. *Journal of world Business*, 54(2), 82-92. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jwb.2018.11.002>
- Cruz, A. A., Orduña, M. D., y Alvarez, J. G. (2018). (Evolution of the concept of quality and service quality measurement models). *InnOvaciOnes de NegOciOs*, 15(30), 2007-1191.  
<https://revistainnovaciones.uanl.mx/index.php/revin/article/download/291/260>
- Davydora, T., Barbalov, S., y Poryadina, V. (2019). Content and evaluation of innovative components of human potential in the ratings of universities. *Proceedings of the International Scientific Conference.*, 6(1), 117-132. doi:<http://dx.doi.org/10.17770/sie2019vol6.3736>
- Fatemeh, S., y Mehrabi, J. (2020). Investigating the Impact of electronic desk Service Quality in Qazvin Municipality on client loyalty. *Estudios integrales en Gestión Urbana*, 1(1), 66-82.  
[http://jcsium.qazvin.ir/article\\_109932.html?lang=en](http://jcsium.qazvin.ir/article_109932.html?lang=en)
- Flores, L. (2019). Gestión del talento humano y rentabilidad del sector hotelero de la región de Puno. *Rev. esc.adm.neg*, 87, 69-77.  
<http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n87/0120-8160-ean-87-59.pdf>

Gallardo, E. E. (2017). *Metodología de la investigación*. Huancayo: Universidad Continental.

[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO\\_UC\\_EG\\_MAI\\_UC0584\\_2018.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf)

Guere, H. (2019). *Gestión del talento humano con relación al control de calidad de servicio de la empresa Valuaciones Maneras SAC, 2019*. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.

[http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/9070/3/2019\\_Guere-Cruz.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/9070/3/2019_Guere-Cruz.pdf)

Hamed, E., Hamdollah, M., Sanjar, S., Masoud, P., y Hojat, B. (2020). Presenting a model of the social factors effective in the Service Quality of the Municipalities of Mazandaran. *Agricultural marketing and commercialization Journal*, 4(1), 60-76. [http://amc.iiu.ac.ir/article\\_674387.html](http://amc.iiu.ac.ir/article_674387.html)

Hamed, S., y Ahmed, O. (2017). Measuring Services Quality: Tabuk Municipal. *Journal of Economics, Management and Trade*, 17(2), 1-9. <https://journaljemt.com/index.php/JEMT/article/view/13091>

Hernández, R., y Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana. <https://www.worldcat.org/title/metodologia-de-la-investigacion/oclc/1048787036?referer=di&ht=edition>

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta Edición ed.). México: McGraw Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hoyos, P. (2017). *Gestión del talento humano en la Dirección de Seguridad de Penales PNP de Lima 2017*. Lima: Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6342/Hoyos\\_APA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6342/Hoyos_APA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Huilcap, M., Castro, G., y Jácome, G. (2017). Motivation: theories and their relationship in the business environment Motivação: teorias e sua relação no

ambiente de negocios. *Dom. Cien*, 3(2), 311-33.  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5889721.pdf>

Ibarra, K., Puerto, G., y Suarez, C. (2018). Quality of service evaluation based on network slicing for software-defined 5G systems. *Artículo de Investigación*, 21(43), 27-41.  
<https://revistas.itm.edu.co/index.php/tecnologicas/article/view/1066/1062>

Incacutioa, N. R. (2019). *Desempeño laboral en la Gerencia Regional de Infraestructura del Gobierno Regional Tacna, 2019*. Tacna: Universidad Privada de Tacna.  
<https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1225/Incacutip-a-Layme-Nolberto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Iscandarov, R. (2018). Talent management as a method of development of the human capital of the company. *Revista San Gregorio*, 1(25), 107-113.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6841022>

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), 740-758.  
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29058775014/29058775014.pdf>

Jha, A., Awasthi, S., y Shantanu, P. (2019). Talent DNA- A Mechanism to Make Accurate Decision on Talent Needs. *Asian Journal of Management*.  
<https://ajmjournal.com/HTMLPaper.aspx?Journal=Asian+Journal+of+Management%3bPID%3d2014-5-2-25>

León, P. (2018). *Calidad del servicio en el gobierno autónomo descentralizado del cantón San Miguel de Bolívar, para fortalecer su imagen institucional*. Riobamba: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.  
<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/8025/1/20T00957.pdf>

López, A. (2018). Gestión del talento humano y la calidad de servicio público en la provincia de Leoncio Prado, 2018. *Revista de investigación del*

departamento académico de ciencias contables.  
<https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/145/128>

Lukman, J., hung, D., y Abayomi, O. (2020). ¿Las prácticas de gestión del talento afectan la calidad del servicio en Nigeria? *Revista de la Universidad Southwest Jiaotong*, 55(5).  
<http://www.jsju.org/index.php/journal/article/view/719>

Madero, S., y Rodríguez, D. (2018). *Relación entre las teorías X y Y de McGregor, las formas de retribuir y la satisfacción de las personas en su trabajo*.  
[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-78582018000200095&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-78582018000200095&script=sci_arttext)

Mbassi, J., Mbarga, A., y Ndeme, R. (2019). Public Service Quality and Citizen-Client's Satisfaction in Local Municipalities. *Journal of Marketing Development and Competitiveness*, 13(3), 110-123.  
<https://www.proquest.com/docview/2294375716?pq-origsite=gscholar&fromopenview=true>

Medina, R. (2021). *Gestión del talento humano y la calidad de servicio en el gobierno regional de Ayacucho - 2018*. Huancavelica: Universidad Nacional de Huancavelica.  
<https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/3521/TESIS-2021-POSGRADO-EMPRESARIALES-MEDINA%20GOMEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Molinos, M., Delgado, L., y Gómez, T. (2021). Measuring the quality of service of water companies: A two-stage goal programming synthetic index proposal. *Socio-Economic Planning Sciences*, 18.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0038012121001324>

Morocho , T., y Burgos , S. (2018 ). Calidad del servicio y satisfaccion del cliente en la empresa Alpecorp S.A.,2018 . *Revista de valor agregado* , 5(1), 22-39  
.file:///C:/Users/hp/Downloads/1279-Texto%20del%20art%C3%ADculo-2133-1-10-20200303.pdf

- Munirovich, E., Ilfarovich, F., Olegovych, V., Sergeevna, I., r Sultangalievich, A., Andreevich, E., y Mikhailovna, N. (2018). Research of human potential and its potential management of example of regions of the Russian Federation. *Journal of Entrepreneurship Education*, 21(2), 1-14. [https://kpfu.ru/staff\\_files/F\\_1967711636/Research\\_of\\_human\\_capital\\_and\\_its\\_potential\\_management.pdf](https://kpfu.ru/staff_files/F_1967711636/Research_of_human_capital_and_its_potential_management.pdf)
- Mwila, N., y Turay, M. (2018). Augmenting talent management for sustainable development in Africa. *World Journal of Entrepreneurship, Management and Sustainable Development*, 14(1), 41-49. doi:<https://doi.org/10.1108/WJEMSD-03-2017-0012>
- Naushad, A., y Hanin, A. (2020). Service Quality Perception and Customer Satisfaction in Islamic Banks of Oman. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(9), 499-504. <https://www.koreascience.or.kr/article/JAKO202026061031371.page>
- Neri, S., y Wilkins, S. (2018). Talent management in transnational higher education: strategies for managing academic staff at international branch campuses. *Routledge*. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/1360080X.2018.1522713>
- Pakukar, M., Haddad, H., Nagy, J., Popp, J., y Olah, J. (2019). The Service Quality Dimensions that Affect Customer Satisfaction in the Jordanian Banking Sector. *Sustainability*, 1-24. <https://www.mdpi.com/2071-1050/11/4/1113>
- Panchana, C. (2021 ). *Análisis de la incidencia de un modelo de gestión de talento humano en el desempeño laboral de los empleados de la empresa bananera Grupo Orellana en la provincia de El Oro*. Ecuador : Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <http://201.159.223.180/bitstream/3317/15932/1/T-UCSG-POS-MAE-336.pdf>
- Phoung, T., Grant, D., y Menachof, D. (2020). Exploring logistics service quality in Hai Phong, Vietnam. *El Sevier*. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2092521219300689>

- Reyes, N., Guitierrez, J., y Amado, J. (2020). Management of human talent and labor performance of the administrative staff of the District Municipality of Chancay, 2018. 6, 61-75. <https://core.ac.uk/reader/329082981>
- Rivera, M. (2019). *Calidad del servicio que brinda la empresa Elevate Business y estrategias para su mejora*. Piura: Universidad Nacional de Piura. <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/2084/ADM-RIV-MER-2019.pdf>
- Riveros, N. (2019). *Desarrollo del talento humano y gestión de la calidad de servicio en la Institución Educativa 0025 San Martín de Porres, Ate - 2019*. Lima: Universidad César Vallejo. <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:HQeTGhDKQwgJ:https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39395+&cd=6&hl=es&ct=clnk&gl=pe>
- Salazar, J. (2020). *Gestión de talento humano y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chimban*. Chiclayo: Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47193/Salazar\\_SJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47193/Salazar_SJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sánchez, É. (2019). *Gestión del talento humano y su influencia en la calidad de servicio en los hoteles tres estrellas de Trujillo*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo. <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/13187/ZARINA%20SANCHEZ%20BARRET.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sausen, C., Silva, F., y Silva, V. (2020). Reflexos do uso do sistema de custos na qualidade da gestão pública com base na percepção de gestores municipais de Santa Maria/RS. *Revista Catarinense Da Ciência Contábil*, 19. <https://revista.crcsc.org.br/index.php/CRCSC/article/view/3103>
- Sotomayor, A. (2016). La calidad del servicio y la satisfacción del cliente de la sede central del gobierno regional de Moquegua, 2014. *Revista Ciencia y Tecnología*. <https://revistas.ujcm.edu.pe/index.php/rctd/article/view/41/38>

- Sunita, S., y Rajbir, S. (2018). Service Quality Assessment of Utility Company in Haryana using SERVQUAL Model. *Asian Journal of Management*, 9(1), 2321-5763. doi:10.5958/2321-5763.2018.00109.9
- Torres, M., y Vásquez, C. L. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *COMPENDIUM*(35). [http://www.ucla.edu.ve/dac/compendium/revista35/Compendium\\_35\\_2015\\_4.pdf](http://www.ucla.edu.ve/dac/compendium/revista35/Compendium_35_2015_4.pdf)
- Umar, M., Daud, D., y Kasim, R. (2017). Municipal awareness as a tool for enhancing citizen satisfaction in municipal councils of Malaysia. *European Journal of social sciences studies*, 2(5). <https://www.oapub.org/soc/index.php/EJSSS/article/view/130>

### Anexo 1. Matriz de operacionalización

Var.	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores/Procesos	N° Ítems	Escala/ niveles
Gestión de Talento Humano	La gestión del talento humano, se refiere a la capacitación de los colaboradores o profesionales de primer nivel, en el cual la organización, busca sistematizar estrategias políticas para el personal, a fin de orientar la promoción y desarrollo de las competencias, capacidades y habilidades de los colaboradores mejorando el desempeño laboral de cada trabajador. (Munirovich et al., 2018).	Mediante la aplicación del cuestionario nombre se valoró el nivel de eficiencia de la gestión de talento humano, según percepción de los trabajadores de la Gerencia Regional de Infraestructura	Reclutamiento	Interno	1	<b>Ordinal</b>  <b>Valores finales</b> Malo: 25-58 Regular: 59-92 Bueno: 93-127
				Externo	2	
			Selección	Información del puesto	3	
				Competencias del puesto	4	
				Técnicas de selección	5-8	
			Capacitación	Diagnóstico	9	
				Diseño	10-11	
				Implantación	12-13	
				Evaluación	14-15	
			Recompensa	Remuneración	16	
				Prestaciones y servicios	17-22	
			Evaluación del desempeño	Por el puesto	23	
				Por competencias	24-25	



Var.	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores/Procesos	N° Ítems	Escala/ niveles
Calidad de servicio	Se entiende por calidad de servicio a las estrategias que utilizan las organizaciones tanto públicas como privadas con el fin de garantizar la satisfacción de una cierta cantidad de usuarios, (Pakukar et al., 2019).	Mediante la aplicación del cuestionario se valora el nivel de eficiencia de la calidad de servicio, de los trabajadores de la Gerencia Regional de Infraestructura	Elementos Tangibles	Conservación de las instalaciones	1-3	<b>Ordinal</b>  <b>Valores finales:</b>  Deficiente [25-59>, Regular [60-82>, Eficiente [83-125>
				Calidad de los equipos	4-5	
			Capacidad de respuesta	Actitud y disposición	6	
				Información sobre actividades	7-9	
				Rapidez del servicio	10	
			Seguridad	Servicio oportuno	11-12	
				Capacidad técnica	13-14	
				Proceso adecuado	15	
			Fiabilidad	Interés por el usuario	16	
				Institución colaboradora	17-18	
				Compromiso personal	19-20	
			Empatía	Horarios adecuados	21-22	
				Interés institucional por el usuario	23-24	
Atención empática individualizada	25					

## Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

### Cuestionario “Gestión del talento humano”

Estimado(a) trabajador:

El presente instrumento tiene por objetivo valorar el nivel de gestión de Talento Humano en la Gerencia Regional de Infraestructura – Ancash, 2021. A partir del cual, será posible plantear sugerencias en la mejora del proceso de recolección del personal, Recuerde que su aporte respecto a la contestación del instrumento es muy valioso para mejorar la atención.

Recuerde que *no existen respuestas correctas o incorrectas*. Por favor responda *sinceramente* cada ítem. Recuerde que este instrumento es anónimo y confidencial.

Instrucciones: Marca con un aspa (X) el recuadro que consideres apropiado de acuerdo a su experiencia.

N°	Gestión del talento humano	Siempr e (5)	Casi siempr e (4)	A Veces (3)	Casi Nunca (2)	Nunca (1)
	Reclutamiento					
1	Se selecciona internamente al personal para que labore en la gerencia regional de infraestructura de Ancash.					
2	Se divulgan las oportunidades laborales para la gerencia regional de infraestructura de Ancash					
	Selección					
3	Se hace de conocimiento sobre las actividades que deben desarrollar el personal que labora en la gerencia regional de infraestructura de Ancash.					
4	Se hace de conocimiento sobre las competencias que deben tener el personal que labora en la gerencia regional de infraestructura de Ancash.					
5	Se selecciona al personal que laborara en la gerencia regional de infraestructura de Ancash teniendo en consideración las competencias para el puesto.					
6	Se aplican pruebas de conocimientos, para prestar servicios en la gerencia regional de infraestructura de Ancash.					
7	Se realizan entrevistas para prestar servicios en la gerencia regional de infraestructura de Ancash					
8	Se aplican pruebas psicológicas, para prestar servicios en la gerencia regional de infraestructura de Ancash.					
	Capacitación					
9	Se realizan diagnósticos sobre las funciones que deben realizar el personal que presta servicios en la gerencia regional de infraestructura de Ancash					
10	La gerencia regional de infraestructura de Ancash realiza la actualización de su Plan de Instrucción					

11	El plan de instrucción de la gerencia regional de infraestructura de Ancash se adecúa a las necesidades de su personal.					
12	El plan de Instrucción alcanza a todo el personal de la gerencia regional de infraestructura de Ancash.					
13	El programa de capacitación anual es dirigido correctamente el personal de la gerencia regional de infraestructura de Ancash.					
14	El plan de Instrucción cumple con los objetivos de capacitación al personal de la gerencia regional de infraestructura de Ancash					
15	La gerencia regional de infraestructura de Ancash emplea técnicas modernas para evaluar su Programa de Instrucción.					
	Recompensa					
16	El personal de la gerencia regional de infraestructura de Ancash está bien remunerado.					
17	El seguro de salud que tiene el personal de la gerencia regional de infraestructura de Ancash es adecuado.					
18	El monto asignado por viáticos al personal de la gerencia regional de infraestructura de Ancash es el adecuado					
19	Se facilita movilidad o sistema de recojo y traslado al personal que labora en la gerencia en regional de infraestructura de Ancash					
20	Se les asigna gratificación al personal que labora en la gerencia regional de infraestructura de Ancash					
21	El personal que ha laborado en gerencia regional de infraestructura de Ancash; tiene un plan de jubilación al cese de sus actividades.					
22	Las pensiones actuales del personal de la gerencia regional de infraestructura de Ancash que pasa al retiro son los más adecuados.					
	Evaluación del desempeño					
23	Se evalúa si el personal es el adecuado e idóneo para su puesto					
24	Se realiza evaluación grupal al personal de la gerencia regional de infraestructura de Ancash					
25	Se evalúa al personal que labora en la gerencia regional de infraestructura de Ancash para determinar sus niveles de competencia en el trabajo para la organización.					

### Ficha técnica del instrumento

Nombre:	Cuestionario “Gestión del talento humano”	
Autor original:	Hoyos 2017	
Nombre instrumento original	Cuestionario sobre Gestión del talento humano	
Dimensiones:	Reclutamiento, Selección, Capacitación, Recompensa, Evaluación del desempeño.	
N° de ítems	25	
Escala de valoración:	1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre	
Ámbito de aplicación:	Trabajadores del Servicio en la Gerencia Regional de Infraestructura – Ancash	
Administración:	Auto reporte individual	
Duración:	15 minutos (Aproximadamente)	
Objetivo:	Medir el nivel de gestión de Talento Humano en la Gerencia Regional de Infraestructura del Gobierno Regional – Ancash, 2021	
Validez:	Validez de contenido, mediante el juicio de dos expertos en el tema con grados de doctores en administración de la educación, los cuales mediante una matriz valoraron la coherencia entre la variable y sus dimensiones, indicadores, ítems y alternativas de respuesta.	
Confiabilidad:	De acuerdo a los coeficientes de Alpha de Cronbach, se tiene un grado de confiabilidad alto (0,95).	
Adaptado por:	Espinoza Trujillo, Cintia Magali	
Unidades de información:	Trabajadores	
Organización:	Dimensiones	N° de ítems
	Reclutamiento	1-2
	Selección	2-8
	Capacitación	9-15
	Recompensa	16-22
	Evaluación del desempeño	23-25
Niveles	Malo: 25-58, Regular: 59-92, Bueno: 93-127	

## Cuestionario “Calidad del servicio”

Estimado(a) trabajador:

El presente instrumento tiene por objetivo valorar el nivel de la calidad del servicio en la Gerencia Regional de Infraestructura – Ancash, 2021. A partir del cual, será posible plantear sugerencias en la mejora del proceso de atención en el servicio, Recuerde que su aporte respecto a la contestación del instrumento es muy valioso para mejorar el servicio.

Recuerde que **no existen respuestas correctas o incorrectas**. Por favor responda **sinceramente** cada ítem. Recuerde que este instrumento es anónimo y confidencial.

**Instrucciones:** Marca con un aspa (X) el recuadro que consideres apropiado de acuerdo a su experiencia.

Nº	Preguntas	Alternativas				
		S	CS	AV	CN	N
	Elementos tangibles					
1	Los equipos que posee la Gerencia Regional de Infraestructura del Gobierno Regional resultan de gran utilidad para el usuario					
2	Los ambientes de la gerencia regional de infraestructura de Ancash de Infraestructura del Gobierno Regional tienen una presentación ordenada					
3	El área de atención al público se mantiene en buen estado de limpieza					
4	En la Gerencia Regional de Infraestructura del Gobierno Regional Usted percibe una modernidad constante de los equipos					
5	Percibe Usted que los equipos informáticos son eficientes para brindar los servicios a los usuarios					
	Fiabilidad					
6	Durante sus labores en la Gerencia Regional de Infraestructura del Gobierno Regional, usted se muestra atento en ayudar en solucionar algún problema que se pueda presentar en los usuarios					
7	En la Gerencia Regional de Infraestructura del Gobierno Regional se prestan los servicios en el tiempo prometido					
8	Cuando tiene dificultades con su tiempo, la Gerencia Regional de Infraestructura del Gobierno Regional le comprende y colabora con Usted					
9	Usted siempre muestra disposición para brindar asesoría en los trámites que se realizan en el área					
10	Los servicios prestados en la Gerencia Regional de Infraestructura del Gobierno Regional reflejan el compromiso de mejorar la calidad del servicio.					
	Capacidad de respuesta					
11	En esta área de infraestructura se brinda los servicios a los usuarios oportunamente de acuerdo a lo plazos establecidos					

12	Cuando los usuarios acuden al área brinda información clara y precisa de los tramites					
13	Brinda información concisa y clara de acuerdo a las actividades que los usuarios consultan					
14	La asesoría que brinda a los usuarios son personalizadas					
15	Las horas de atención son variados y flexibles para facilitar la atención de los usuarios					
	Seguridad					
16	Siempre muestra amabilidad ante los usuarios					
17	Brinda un servicio oportuno a todos los usuarios					
18	Posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a las inquietudes de los usuarios					
19	Tiene la seguridad en sus conocimientos tanto técnicos como prácticos					
20	La entidad tiene el personal y equipos suficientes para brindar un servicio con seguridad					
	Empatía					
21	Con los horarios establecidos la entidad cumple con todos las atenciones de los usuarios					
22	Los plazos establecidos para los tramites de los usuarios son oportunos					
23	La Gerencia Regional de Infraestructura del Gobierno Regional brinda un buzón de sugerencias para las inquietudes de los usuarios					
24	La Gerencia Regional de Infraestructura del Gobierno Regional muestra un interés sincero en atender a todos los usuarios					
25	Atiende individualmente las consultas de los usuarios					

### Ficha técnica del instrumento

Nombre:	"Calidad del servicio"	
Autor original:	Martínez, 2018	
Nombre instrumento original	Cuestionario sobre Calidad del servicio	
Dimensiones:	Elementos Tangibles, Capacidad de respuesta, Seguridad, Fiabilidad, Empatía	
Nº de ítems	25	
Escala de valoración:	4 (siempre) 3 (Casi siempre) 2 (A veces) 1 (Casi nunca) 0 (Nunca).	
Ámbito de aplicación:	Trabajadores del Servicio en la Gerencia Regional de Infraestructura – Ancash	
Administración:	Auto reporte individual	
Duración:	15 minutos (Aproximadamente)	
Objetivo:	Medir el nivel de la calidad del servicio en la Gerencia Regional de Infraestructura del Gobierno Regional – Ancash, 2021	
Validez:	Validez de contenido, mediante el juicio de tres expertos en el tema con grados de doctores en administración de la educación, los cuales mediante una matriz valoraron la coherencia entre la variable y sus dimensiones, indicadores, ítems y alternativas de respuesta.	
Confiabilidad:	De acuerdo a los coeficientes de Alpha de Cronbach, se tiene un grado de confiabilidad alto (0,898).	
Adaptado por:	Espinoza Trujillo, Cintia Magali	
Unidades de información:	Trabajadores	
Organización:	Dimensiones	Nº de ítems
	Elementos Tangibles	1-5
	Capacidad de respuesta	6-10
	Seguridad	11-15
	Fiabilidad	16-20
	Empatía	21-25
Niveles	Deficiente [25-59>, Regular [60-82>, Eficiente [83-125>	

### Anexo 3: Validez y confiabilidad de los instrumentos

#### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TITULO DE LA TESIS: Gestión de talento humano y calidad de servicio en la Gerencia regional de infraestructura - Ancash, 2021

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario "Calidad de servicio"

VARIABLE	DIM.	INDICAD.	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIO DE EVALUACIÓN: COHERENCIA				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES				
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador			Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
									SI	NO	SI	NO		SI	NO	SI	NO
Calidad de servicio	Elementos tangibles	Conservación de las instalaciones	1) Los ambientes de la gerencia regional de infraestructura de Ancash de Infraestructura del Gobierno Regional tienen una presentación										X	X			
			2) En la Gerencia Regional de Infraestructura del Gobierno Regional Usted percibe una modernidad constante de los equipos								X		X	X			
			3) El área de atención al público se mantiene en buen estado de limpieza						X				X	X			
	Calidad de los equipos		4) Los equipos que posee la Gerencia Regional de Infraestructura del Gobierno Regional resultan de gran utilidad para el usuario.										X	X			
			5) Percibe Usted que los equipos informáticos son eficientes para brindar los servicios a los usuarios								X		X	X			
	Calidad de servicio	Actitud y disposición		6) Brinda información concisa y clara de acuerdo a las actividades que los usuarios consultan.										X	X		
				7) La asesoría que brinda a los usuarios son personalizadas								X		X	X		
				8) Las horas de atención son variados y flexibles para facilitar la atención de los usuarios						X				X	X		
		Información sobre actividades		9) Cuando los usuarios acuden al área brinda información clara y precisa de los tramites								X		X	X		
				10) En esta área de infraestructura se brinda los servicios a los usuarios oportunamente de acuerdo a los plazos establecidos								X		X	X		



Seguridad	Servicio oportuno	11) Brinda un servicio oportuno a todos los usuarios									X		X	X		
	Capacidad técnica	12) Posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a las inquietudes de los usuarios									X		X	X		
		13) Tiene la seguridad en sus conocimientos tanto técnicos como prácticos										X		X		
	Proceso adecuado	14) Siempre muestra amabilidad ante los usuarios								X		X	X			
		15) La entidad tiene el personal y equipos suficientes para brindar un servicio con seguridad									X		X	X		
Fiabilidad	Interés por el usuario	16) Durante sus labores en la Gerencia Regional de Infraestructura del Gobierno Regional, usted se muestra atento en ayudar en solucionar algún problema que se pueda presentar en los usuarios									X		X	X		
	Institución colaboradora	17) En la Gerencia Regional de Infraestructura del Gobierno Regional se prestan los servicios en el tiempo prometido									X		X	X		
		18) Cuando tiene dificultades con su tiempo, la Gerencia Regional de Infraestructura del Gobierno Regional le comprende y colabora con Usted									X		X	X		
		19) Los servicios prestados en la Gerencia Regional de Infraestructura del Gobierno Regional reflejan el compromiso de mejorar la calidad del servicio										X		X		
	Compromiso personal	20) Usted siempre muestra disposición para brindar asesoría en los trámites que se realizan en el área									X		X	X		
Empatía	Horarios adecuados	21) Con los horarios establecidos la entidad cumple con todos las atenciones de los usuarios									X		X	X		
		22) Los plazos establecidos para los tramites de los usuarios son oportunos										X		X		
	Interés institucional por el usuario	23) La Gerencia Regional de Infraestructura del Gobierno Regional brinda un buzón de sugerencias para las inquietudes de los usuarios									X		X	X		
		24) La Gerencia Regional de Infraestructura del Gobierno Regional muestra un interés sincero en atender a todos los usuarios										X		X		
	Atención empática individualizada	25) Atiende individualmente las consultas de los usuarios									X		X	X		



Susanne Lisbert Floriana Llantoy  
 ABOGADA  
 Reg. CAS 2384

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**TITULO DE LA TESIS:** Gestión de talento humano y calidad de servicio en la Gerencia regional de infraestructura - Ancash, 2021

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario "Calidad de servicio"

VA RI AB LE	DIM.	INDICAD.	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIO DE EVALUACIÓN: COHERENCIA								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES				
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta						
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO					
Calidad de servicio	Elementos tangibles	Conservación de las instalaciones	1) Los ambientes de la gerencia regional de infraestructura de Ancash de Infraestructura del Gobierno Regional tienen una presentación											X							
			2) En la Gerencia Regional de Infraestructura del Gobierno Regional Usted percibe una modernidad constante de los equipos													X					
			3) El área de atención al público se mantiene en buen estado de limpieza						X							X					
	Calidad de los equipos		4) Los equipos que posee la Gerencia Regional de Infraestructura del Gobierno Regional resultan de gran utilidad para el usuario.												X						
			5) Percibe Usted que los equipos informáticos son eficientes para brindar los servicios a los usuarios										X			X					
	Calidad de servicio	Actitud y disposición		6) Brinda información concisa y clara de acuerdo a las actividades que los usuarios consultan.																	
				7) La asesoría que brinda a los usuarios son personalizadas													X				
				8) Las horas de atención son variados y flexibles para facilitar la atención de los usuarios													X				
		Información sobre actividades	9) Cuando los usuarios acuden al área brinda información clara y precisa de los trámites												X						
	Rapidez de servicio	10) En esta área de infraestructura se brinda los servicios a los usuarios oportunamente de acuerdo a los plazos establecidos												X							

Seguridad	Servicio oportuno	11) Brinda un servicio oportuno a todos los usuarios									X		X		X			
	Capacidad técnica	12) Posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a las inquietudes de los usuarios									X		X		X			
		13) Tiene la seguridad en sus conocimientos tanto técnicos como prácticos									X		X		X			
	Proceso adecuado	14) Siempre muestra amabilidad ante los usuarios									X		X		X			
		15) La entidad tiene el personal y equipos suficientes para brindar un servicio con seguridad									X		X		X			
Fiabilidad	Interés por el usuario	16) Durante sus labores en la Gerencia Regional de Infraestructura del Gobierno Regional, usted se muestra atento en ayudar en solucionar algún problema que se pueda presentar en los usuarios									X		X		X			
	Institución colaboradora	17) En la Gerencia Regional de Infraestructura del Gobierno Regional se prestan los servicios en el tiempo prometido									X		X		X			
		18) Cuando tiene dificultades con su tiempo, la Gerencia Regional de Infraestructura del Gobierno Regional le comprende y colabora con Usted									X		X		X			
		19) Los servicios prestados en la Gerencia Regional de Infraestructura del Gobierno Regional reflejan el compromiso de mejorar la calidad del servicio										X		X		X		
	Compromiso personal	20) Usted siempre muestra disposición para brindar asesoría en los trámites que se realizan en el área									X		X		X			
Empatía	Horarios adecuados	21) Con los horarios establecidos la entidad cumple con todos las atenciones de los usuarios									X		X		X			
		22) Los plazos establecidos para los tramites de los usuarios son oportunos										X		X		X		
	Interés institucional por el usuario	23) La Gerencia Regional de Infraestructura del Gobierno Regional brinda un buzón de sugerencias para las inquietudes de los usuarios										X		X		X		
		24) La Gerencia Regional de Infraestructura del Gobierno Regional muestra un interés sincero en atender a todos los usuarios										X		X		X		
	Atención empática individualizada	25) Atiende individualmente las consultas de los usuarios										X		X		X		



**Robert Alexis Chávez Leyton**  
Mg. Gestión Pública

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario "Calidad de servicio"

**OBJETIVO:** Medir el nivel de la calidad de servicio en los trabajadores de la gerencia regional de infraestructura-Ancash, 2021.

**VALORACIÓN:**

EXCELENTE	<del>MUY BUENO</del>	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
-----------	----------------------	-------	---------	------------

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Florian Lontop Susanne Lissbett

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Magister en Gestión Pública

  
Susanne Lissbett Florian Lontop  
ABOGADA  
Reg. CAS 2384

**Susanne Lissbett Florian Lontop**  
**Mg. Gestión Pública**

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario "Calidad de servicio"

**OBJETIVO:** Medir el nivel de la calidad de servicio en los trabajadores de la gerencia regional de infraestructura-Ancash, 2021.

**VALORACIÓN:**

EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
-----------	-----------	-------	---------	------------

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** *Chavez Leyton Robert Alexis*

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** *Mg. EN Gestión Pública*



**Robert Alexis Chávez Leyton**  
**Mg. Gestión Pública**

## Análisis de la confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Cuestionario "Calidad de servicio"																										
Encuestados	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	Suma
E1	4	3	3	3	2	5	4	3	5	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	3	4	4	3	5	4	99
E2	4	3	4	3	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	101
E3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	99
E4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	84
E5	2	2	4	1	3	5	2	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	1	2	5	90
E6	5	5	4	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	112
E7	4	3	3	3	2	4	4	5	5	4	4	3	5	3	4	5	4	5	5	3	3	3	3	3	4	94
E8	3	2	1	2	1	4	3	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	2	1	3	2	1	3	2	68
E9	4	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	95
E10	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	2	3	2	4	4	5	5	5	3	4	4	3	4	91
E11	3	3	4	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	84
Varianza	0.67	0.69	0.87	0.76	0.65	0.6	0.67	0.87	0.96	0.65	0.16	0.45	1.09	0.45	1.02	0.25	0.47	0.45	1.02	1.07	0.45	0.65	1.36	1.02	0.6	
Sumatoria de varianzas	17.96																									
Varianza de la suma de los ítems	129.87																									

α:	Coeficiente de confiabilidad del cuestionario	0.898
k:	Número de ítems del instrumento	25.00
$\sum_{i=1}^k S_i^2$ :	Sumatoria de las varianzas de los ítems.	17.96
$S_t^2$ :	Varianza total del instrumento.	129.87

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

**Análisis del resultado.** El coeficiente de Alfa de Cronbach obtenido (0, 898) supera el mínimo coeficiente estándar señalado; por lo que dicho instrumento denota un grado de confiabilidad muy alta (>0,90) y por lo tanto precisión en los datos que suministren las unidades de estudio de la muestra.

Cuestionario "Gestión del talento humano"																										
Encuestados	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	Suma
E1	3	2	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	2	2	3	1	2	1	1	1	1	3	3	3	54
E2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	3	3	4	4	4	93
E3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	5	102
E4	3	2	3	3	3	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	50
E5	1	1	4	4	1	1	1	1	1	3	2	3	3	2	2	5	1	5	5	5	5	4	1	1	1	63
E6	2	1	4	3	4	2	2	2	2	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	74
E7	3	3	3	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	5	5	5	85
E8	1	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	4	1	5	2	4	4	3	1	3	1	49
E9	4	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	1	4	4	4	4	3	79
E10	3	4	4	5	4	4	3	3	4	5	4	3	4	4	3	5	4	3	4	4	5	4	4	4	3	97
E11	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	3	3	96
Varianza	1.29	1.65	0.67	0.82	1.36	1.42	1.22	1.96	1.76	2.00	1.36	1.20	1.09	0.80	0.96	0.82	2.00	1.27	2.02	1.69	1.45	1.00	1.76	1.25	1.89	
Sumatoria de varianzas	34.75																									
Varianza de la suma de los ítems	395.47																									

$\alpha$ :	Coficiente de confiabilidad del cuestionario	0.95
k:	Número de ítems del instrumento	25.00
$\sum_{i=1}^k S_i^2$ :	Sumatoria de las varianzas de los ítems.	34.75
$S_t^2$ :	Varianza total del instrumento.	395.47

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

**Análisis del resultado.** El coeficiente de Alfa de Cronbach obtenido (0, 95) supera el mínimo coeficiente estándar señalado; por lo que dicho instrumento denota un grado de confiabilidad muy alta (>0,90) y por lo tanto precisión en los datos que suministren las unidades de estudio de la muestra.

#### **Anexo 4:** Autorización de la institución



*“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de independencia”*

Huaraz, 15 de noviembre de 2021

**Señor(a):**  
**Ing. Alfredo Poma Samanez**  
**GERENTE REGIONAL DE INFRAESTRUCTURA**

**Asunto:** Carta de Presentación

De nuestra consideración:


Es grato dirigirme a usted, para presentar a la abogada Espinoza Trujillo, Cintia Magali, identificada con DNI N° 42717262 y código de matrícula N° 7002318595, estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**, quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

**“Gestión de talento humano y la calidad de servicio en la gerencia regional de infraestructura de Ancash - 2021.”**

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar encuestas y/o entrevistas en el área correspondiente, así como facilitarle la información pertinente para el respectivo análisis documental que están relacionados al estudio de investigación.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para reiterar el testimonio de mi especial consideración, quedo de usted.

Atentamente,



**Dra. Rosa María Salas Sánchez**  
Jefe de Postgrado

---





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN  
LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20530689019
Gobierno Regional de Ancash	
Nombre del Titular o Representante legal:	Ing. Henry Augusto Borja Cruzado
Nombres y Apellidos Ing. Alfredo Poma Samanez	DNI: 20072355

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo <sup>(\*)</sup>, autorizo [ x ], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gestión de talento humano y calidad de servicio en la gerencia regional de infraestructura – Ancash, 2021	
Nombre del Programa Académico: Maestría de gestión pública	
Autor: Nombres y Apellidos Cintia Magali Espinoza Trujillo	DNI: 42717262

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:

Firma:   
*Ing. Alfredo Poma Samanez*  
Gerente Regional de Infraestructura  
**(Titular o Representante legal de la Institución)**

(\*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la Institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

**Anexo 5. Matriz de puntuaciones y niveles de la Gestión de talento humano y la calidad de servicio de la gerencia regional de infraestructura de Ancash, 2021.**

Id	Calidad de servicio											Gestión del talento humano												
	Dim.1		Dim.2		Dim.3		Dim.4		Dim.5		Total	Dim.1		Dim.2		Dim.3		Dim.4		Dim.5		Total		
1	14	R	18	R	17	R	20	B	19	R	88	R	8	B	22	B	18	R	12	M	9	R	69	R
2	7	M	21	B	16	R	22	B	15	R	81	R	4	M	15	R	8	M	9	M	4	M	40	M
3	8	M	18	R	14	R	12	M	9	M	61	R	6	R	12	M	7	M	9	M	5	M	39	M
4	14	R	18	R	19	R	19	R	18	R	88	R	4	M	19	B	25	R	9	M	5	M	62	R
5	9	M	20	B	19	R	22	B	18	R	88	R	4	M	12	M	13	M	19	R	3	M	51	M
6	12	M	22	B	19	R	25	B	24	B	102	B	6	R	17	R	19	R	12	M	10	R	64	R
7	18	R	21	B	19	R	23	B	18	R	99	B	5	R	25	B	28	B	18	R	11	B	87	R
8	15	R	19	R	22	B	22	B	22	B	100	B	6	R	19	R	33	B	18	R	12	B	88	R
9	11	M	16	R	21	B	22	B	16	R	86	R	5	R	17	R	11	M	18	R	5	M	56	M
10	12	M	16	R	15	R	19	R	15	R	77	R	6	R	16	R	17	R	16	M	10	R	65	R
11	9	M	25	B	18	R	23	B	25	B	100	B	10	B	19	R	20	R	7	M	9	R	65	R
12	10	M	19	R	19	R	21	B	16	R	85	R	6	R	15	R	17	R	17	R	7	R	62	R
13	16	R	22	B	22	B	22	B	18	R	100	B	6	R	23	B	20	R	19	R	8	R	76	R
14	14	R	22	B	21	B	20	B	17	R	94	B	7	R	18	R	12	N	12	M	4	M	53	M
15	14	R	16	R	18	R	20	B	18	R	86	R	6	R	18	R	21	R	9	M	6	M	60	R
16	16	R	17	R	20	B	21	B	16	R	90	R	5	R	20	R	18	R	16	M	9	R	68	R
17	10	M	18	R	18	R	19	R	13	R	78	R	5	R	10	R	8	N	26	R	4	M	53	M
18	18	R	22	B	24	B	24	B	21	B	109	B	7	R	29	B	33	B	25	R	15	B	109	B
19	10	M	22	B	23	B	22	B	22	B	99	B	6	R	19	R	21	R	8	M	4	M	58	M
20	18	R	25	B	25	B	25	B	25	B	118	B	4	M	18	R	21	R	21	R	9	R	73	R
21	12	M	17	R	21	B	20	B	19	R	89	R	8	B	21	R	18	R	10	M	8	R	65	R
22	13	R	19	R	17	R	19	R	16	R	84	R	6	R	17	R	19	R	12	M	4	M	58	M
23	16	R	20	B	20	B	18	R	17	R	91	R	7	R	19	R	20	R	14	M	7	R	67	R
24	13	R	20	B	20	B	19	R	17	R	89	R	6	R	17	R	19	R	14	M	6	R	62	R
25	7	M	19	R	22	B	21	B	18	R	87	R	6	R	18	R	18	R	11	M	4	M	57	M
26	11	M	18	R	19	R	20	B	17	R	85	R	6	R	16	R	20	R	13	M	5	M	60	R
27	11	M	19	R	21	B	19	R	19	R	89	R	6	R	16	R	14	M	14	M	6	M	56	M
28	12	M	18	R	22	B	20	B	19	R	91	R	7	R	18	R	20	R	15	M	5	M	65	R
29	14	R	19	R	23	B	22	B	19	R	97	B	5	R	22	B	16	M	15	M	7	R	65	R
30	14	R	17	R	21	B	19	R	15	R	86	R	8	B	19	R	17	R	14	M	7	R	65	R
31	17	R	19	R	21	B	23	B	22	B	102	B	8	B	17	R	18	R	15	M	6	M	64	R
32	14	R	19	R	20	B	19	R	19	R	91	R	7	R	18	R	17	R	15	M	7	R	64	R
33	16	R	19	R	22	B	20	B	14	R	91	R	7	R	20	R	17	R	15	M	10	R	69	R
34	11	M	20	B	23	B	21	B	18	R	93	B	7	R	18	R	19	R	15	M	10	R	69	R
35	11	M	21	B	16	R	18	R	19	R	85	R	8	B	18	R	15	M	20	R	7	R	68	R
36	22	B	25	B	24	B	24	B	23	B	118	B	8	B	27	B	27	B	18	R	9	R	89	R
37	15	R	23	B	20	B	18	R	20	B	96	B	7	R	19	R	23	R	15	M	5	M	69	R
38	15	R	20	B	19	R	21	B	19	R	94	B	8	B	22	B	19	R	19	R	7	R	75	R
39	14	R	22	B	17	R	22	B	17	R	92	R	5	R	26	B	23	R	16	M	7	R	77	R
40	15	R	21	B	18	R	21	B	19	R	94	B	8	B	21	R	22	R	18	R	6	M	75	R

Fuente. Resultados de la escala valorativa de Gestión de talento humano y la calidad de servicio de la gerencia regional de infraestructura de Ancash, 2021.

### **Leyenda:**

Para el análisis de la variable de estudio calidad de servicio, se asumió los siguientes niveles y rango de puntuaciones:

	Deficiente	Regular	Eficiente
Dim1. Elementos tangibles	5-12	13-19	20-25
Dim2. Fiabilidad	5-12	13-19	20-25
Dim3. Capacidad de respuesta	5-12	13-19	20-25
Dim4. Seguridad	5-12	13-19	20-25
Dim5. Empatía	5-12	13-19	20-25
Variable: Calidad del servicio	25-58	59-92	93-125

Para el análisis de la variable de estudio gestión del talento humano, se asumió los siguientes niveles y rango de puntuaciones:

Rangos	Malo	Regular	Bueno
Dim1. Reclutamiento	2-4	5-7	8-10
Dim2. Selección	6-13	14-21	22-30
Dim3. Capacitación	7-16	17-26	27-37
Dim4. Recompensa	7-16	17-26	27-37
Dim5. Evaluación de desempeño	3-6	7-10	11-15
Variable: Gestión del talento humano	25-58	59-92	93-125