



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

**Gestión del talento humano y calidad del servicio en la  
Municipalidad Provincial de Cutervo**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Quispe Altamirano, Sony Yaret (ORCID: 0000-0002-0065-1749)

**ASESOR:**

MBA. Zapatel Arriaga, Luis Roger Ruben (ORCID: 0000-0001-5657-0799)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

CHICLAYO – PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

La presente investigación la dedico con mucho amor y cariño a mi pequeño hijo Gael Velásquez Quispe, por ser mi inspiración de lucha para poder llegar hasta donde estoy.

A mis padres, por el cariño, por la comprensión y por todos los consejos que me ayudaron a ser mejor profesional.

A mi familia por ser siempre los que están pendientes de mis logros, ya que gracias a sus consejos y sus motivaciones me inspiran a superarme.

A mis amigos, compañeros de estudios, compañeros de trabajo ya que sin esperar nada a cambio compartieron conmigo sus conocimientos, alegrías y tristezas, y a todas las personas que durante esta etapa de formación personal estuvieron a mi lado apoyándome y lograron que esto se haga realidad.

Sony Y. Quispe Altamirano

## Agradecimiento

Gracias a Dios por permitirme llegar hasta donde estoy, por proteger y cuidar siempre de mi familia, por todas las bendiciones recibidas.

Gracias a mi hijo, mis padres, hermana y mi familia por todo el apoyo, por cada consejo ya que siempre me motivan a ser mejor.

Gracias a mis compañeros de maestría por cada experiencia compartida, por cada palabra de aliento en los momentos difíciles de la Universidad.

Gracias a mis amigos quienes me apoyaron y me inspiraron para poder alcanzar una meta más en mi formación profesional.

Sony.

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas .....	v
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra y muestreo.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos. ....	16
3.5. Procedimientos.....	16
3.6. Métodos de análisis de datos .....	17
3.7. Aspectos éticos .....	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	24
VI. CONCLUSIONES.....	30
VII. RECOMENDACIONES.....	31
REFERENCIAS.....	32
ANEXOS .....	41

## Índice de tablas

<i>Tabla 1: Dimensiones de la Variable Gestión del Talento Humano .....</i>	18
<i>Tabla 2: Variable Gestión del Talento Humano.....</i>	19
<i>Tabla 3: Dimensiones de la variable Calidad .....</i>	20
<i>Tabla 4: Variable Calidad .....</i>	21
<i>Tabla 5: Coeficientes del modelo lineal de la relación.....</i>	22
<i>Tabla 6: Coeficientes de correlación .....</i>	23
<i>Tabla 7: Correlación de las variables. ....</i>	22
<i>Tabla 8. Matriz de operacionalización de variables.....</i>	41

## Índice de figuras

Figura 1	<i>Diagrama de diseño correlacional.....</i>	<i>14</i>
Figura 2	<i>Gráfico de Dispersión de las variables Gestión del Talento Humano y Calidad del Servicio.....</i>	<i>21</i>

## Resumen

La presente investigación tiene por objetivo determinar la relación que existe entre la gestión de talento humano y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Cutervo, 2020, el estudio presentó un tipo de investigación básica, cuantitativa, correlacional y un diseño no experimental correlacional, se consideró como población a los 73 colaboradores con modalidad de contratación administrativa de servicios de la municipalidad. Los resultados muestran que la gestión de talento humano fue calificada como regular, según el 60% de los resultados y mala según el 40% de los mismos, por su parte la calidad de servicio fue calificada como regular por el 77% de los resultados, baja, según el 15% de los resultados y buena según el 8% de los resultados, además, se obtuvo que la gestión de talento humano presenta una relación significativa con la calidad de servicio, puesto que el nivel de significancia  $p=0.000$  el cual es menor a  $p<0.05$ , demostrando que la gestión de talento humano se alinea a mejorar la calidad de servicio que se ofrece a los usuarios, puesto que el RHO de Spearman es de 0,766, lo cual muestra que la relación entre las variables es alta.

**Palabras clave:** Gestión de talento humano, satisfacción.

## **Abstract**

The present research aims to determine the relationship that exists between the management of human talent and the quality of service of the Provincial Municipality of Cutervo, 2020, the study presented a type of basic, quantitative, correlational research and a non-experimental correlational design, The 73 employees with the modality of administrative contracting of municipal services were considered as population. The results show that human talent management was rated as fair, according to 60% of the results and poor according to 40% of them, for its part, the quality of service was rated as fair by 77% of the results, low, according to 15% of the results and good according to 8% of the results, in addition, it was obtained that the management of human talent presents a significant relationship with the quality of service, since the level of significance  $p = 0.000$  which is less than  $p < 0.05$ , showing that human talent management is aligned to improve the quality of service offered to users, since Spearman's RHO is 0.766, which shows that the relationship between the variables is high.

**Key words:** Human talent management, satisfaction.

## I. INTRODUCCIÓN

Es importante recordar que, para el éxito en la calidad de los servicios que prestan las empresas, se debe comprender que, por encima de cualquier cliente, el primero en ser satisfecho debe ser el cliente interno, el cual es los propios empleados de la empresa. Por lo tanto es necesario desarrollar una adecuada administración del talento humano; lo cual quiere decir que se tiene que lograr que el capital humano se encuentre motivado e incentivado y consideren viable la opción de realizar una carrera en la empresa que laboran, lo cual implementaría una administración de los recursos humanos mucho más moderna, teniendo como base una buena gestión y sobre todo la retención de aquellos recursos humanos con capacidad para desarrollar sus funciones adecuadamente, para lo cual se debe desarrollar una Inteligencia Emocional, que resalte la importancia de retener al personal calificado". (Barcelo, 2018). Actualmente con la globalización latente en todo el mundo, las instituciones públicas pretenden contar con instrumentos y herramientas que contribuyan en el desarrollo del talento humano, de modo que dichos instrumentos y herramientas permitan brindar un un producto o servicio de calidad, sin embargo, dicho objetivo no se está logrando, puesto que dichas instituciones no están utilizando adecuadamente dichos instrumentos.

Durante muchos años, se consideró a la gestión de talento humano como un departamento sin mucha importancia, que solo se encargaba de la relación y selección del personal; hoy, las cosas han cambiado. Sin embargo, con el paso del tiempo se convirtió en parte muy importante del planeamiento empresarial. Pasando a ser el área que administra, quizá el activo intangible de más importancia para el desarrollo competitivo: su talento. En tanto, no se considera que sea un departamento que ejecute y reciba órdenes, puesto que es un departamento capaz de contribuir con decisiones importantes, según María Reina Consultores. María Reina agrega que el departamento de Recursos Humanos, es un departamento de mucha inteligencia y su desempeño tiene que ir acorde con la planificación estratégica de la empresa, es por ello que es muy importante tener personal capacitado que desarrolle dichas labores de manera

adecuada, por lo que, de no haber, se tiene que buscar el talento adecuado para dichas funciones. (Colsubsidio Xposible, 2020)

Gregorio Calderón H. PhD, director general de Investigaciones y Posgrados de la Universidad de Manizales, manifiesta que la administración actual del talento humano genera soluciones para los problemas más frecuentes de la empresa vinculados con la gente, es decir brindar calidad de servicio a la población. (Colsubsidio Xposible, 2020)

La adecuada gestión de los recursos humanos es la columna vertebral de las empresas que obtienen éxito a nivel global, de modo que logren hacer frente al cambiante y competitivo mercado laboral, con la selección del personal más capacitado y flexible que se adapte al mundo moderno. En ese sentido las grandes empresas colombianas están restando importancia a la cantidad de títulos que puedan tener los postulantes, al momento de evaluar y contratar nuevos trabajadores, y están poniendo un mayor énfasis en ejecutivos con un alto desarrollo de las “soft skills”. (González, 2016).

En el Perú se han encontrado diferentes investigaciones como en la Municipalidad Provincial de Huánuco, donde los trabajadores se desempeñan de manera inadecuada en su atención a la población, debido a que no presentan una vocación de servicio que ayude a los ciudadanos con sus necesidades, generando que sus habilidades de atención sean poco satisfactorias para los usuarios por el tiempo y lo engorroso de los tramites (Galeano, 2019). Así mismo en la Municipalidad de Piura se puede observar que existe gran insatisfacción de los usuarios, debido a que los cambios presentados por la Ley del Servicio Civil, generó gran expectativa en la población, la cual no es satisfecha debido al tenso ambiente laboral que existe dentro de dicha entidad, por el hecho de que muchos trabajadores no están dispuestos a aceptar el cambio generado por las nuevas regulaciones legislativas (Cabanillas, 2018); por otro lado en la Municipalidad Provincial de Ica, existe disconformidad con la gestión municipal de la comunidad, así como los mismos trabajadores de la entidad, siendo estos últimos los que consideran que no se les otorgan los instrumentos adecuados para poder desarrollar eficientemente las actividades propias de su cargo, lo cual a su vez genera disconformidad en los usuarios por no recibir un servicio de calidad,

sino que al contrario reciben un pésimo servicio con trabas burocráticas, demoras en los tramites y un trato poco amable (Perales, 2018).

Esta realidad es constante en las entidades públicas, tanto así que en la Municipalidad Provincial de Cutervo también presenta una inadecuada gestión del talento humano, puesto que no se hace una correcta selección del talento humano que las áreas usuarias necesitan, no se les capacita, no se crea oportunidades de línea de carrera y se cambia el personal de manera constante, lo cual genera diversos problemas vinculados con la calidad de servicio que se brinda a la población, puesto que al haber constantes cambios de personal, el nuevo personal desconoce los trámites realizados por la población, al punto de no poder brindar una correcta información. Además, al no tener experiencia en el puesto o desconocer las funciones del mismo, tiende a brindar información errónea, lo cual genera malestar en la población, que se queja por las constantes fallas del personal. Por tanto, es importante determinar si ¿Existe relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Cutervo, 2020?

La presente investigación se justifica teóricamente, en base al empleo de las teorías de autores reconocidos como Chiavenato e Ibarra, 2015, para la definición conceptual; metodológicamente dado que se elaboraron instrumentos que fueron validados por criterio de experto para cada una de las variables para recolectar información actualizada para las variables de esta investigación; socialmnete, permitió probar la relación entre las variables, lo cual permitirá a las entidades publicas, elaborar estrategias que les permitan hacer frente los problemas relacionados con las variables en estudio.

Por tanto, se estableció como objetivo general determinar la relación que existe entre la gestión de talento humano y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Cutervo, 2020 y como objetivos específicos (a) Determinar el estado de gestion de talento humano en la MPC, (b) Determinar el estado de calidad de servicio en la MPC y (c) Determinar la relación existente entre gestión de talento humano y calidad de servicio en la MPC.

En ese sentido, se estableció como hipótesis: La gestión del talento humano se relaciona de manera directa con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Cutervo.

## II. MARCO TEÓRICO

Zohreh y Nour (2017), en su investigación, plantea que su objetivo principal es desarrollar un estudio de la influencia que presenta la gestión del talento humano en la consolidación del talento humano en el municipio de Zahedan, siendo una investigación descriptiva, cuya población estaba conformada por 100 trabajadores del municipio, con los cuales se aplicó el instrumento de recolección de datos el cuestionarios de preguntas, obteniendo como resultados que existe un influencia positiva de la gestión del personal en la retención de los trabajadores, lo cual a su vez contribuye en la mejora de sus habilidades, brindando un servicio de mayor calidad a la comunidad usuaria.

Irtaimeh, Al-Azzam y Khaddam (2016), desarrollan una investigación cuyo objetivo busca analizar la gestión de talento humano y el uso de estrategias para mejorar la calidad de servicio, para lo cual se utilizó la herramienta del ServQual, la cual fue adaptada para evaluar la satisfacción de la población usuaria de los centros de salud de Jordania, para esta investigación se utilizó como herramienta el cuestionario de preguntas, las cuales se aplicaron a 189 beneficiarios, obteniendo como resultados que el 71% de dichos usuarios se encuentra insatisfecho por el servicio recibido, puesto que la calidad es muy baja, en ese sentido el 57% considera que las entidades de salud no emplean estrategias de gestión adecuadas. Por lo que se concluyó que aplicar estrategias en la gestión de talento humano permitirá incrementar la calidad de los servicios que se otorga a los ciudadanos, por lo que se comprobó que existe relación entre las variables en estudio, con un puntaje estadístico de significancia de  $P < 0.05$ .

Sibusiso (2017), en su investigación establece como objetivo principal identificar si desarrollar una adecuada gestión del conocimiento, así como del talento humano tiene algún impacto en los trabajadores de los municipios de Sudáfrica, en su atención a los ciudadanos, para lo cual se procedió a revisar la documentación, así como aplicar entrevistas a 7 altos funcionarios y 6 funcionarios de rango medio, obteniendo los siguientes resultados: la atención a la población en Sudáfrica deficiencias, generadas principalmente por el alto índice de rotación de los trabajadores, puesto que estos no pueden ser retenidos, lo cual impide contar con trabajadores calificados y con conocimientos de la gestión gubernamental. Además se identificó que la gestión de talento humano incide en la alta rotación de los trabajadores, por lo que se considera importante

planificar estrategias que motiven a los trabajadores, e incrementen sus habilidades de atención a la población.

(Reynier, Ramírez, Espindola, Ruíz, & Hugueth, 2019), en su investigación expresa que el propósito de su investigación es evaluar la calidad de servicio, así como también determinar la importancia del recurso humano precisamente en los empleados que atienden a los consumidores en una tienda por departamentos del Estado de Zulia. Para ello se desarrolló una investigación descriptiva, cuya muestra fue determinada de manera probabilística-intencional-casual. Obteniendo como resultados que el servicio de atención al cliente fue calificado como regular-mala por los consumidores, por lo tanto, debe ser perfeccionada. Ante lo cual los autores recomiendan diseñar un plan estratégico que permita entrenar a los trabajadores en el tema de Calidad de Servicio.

(Calvopiña, Guerrero, Avalos, & Machado, 2019) En su artículo presentan los resultados obtenidos al desarrollar, documentar e implementar un enfoque de talento humano, que busque una adecuada gestión de la calidad para lograr obtener mejores resultados en los servicios que presta la empresa, como son los establecimientos recreativos y esparcimiento. Por lo que aportaron un manual para el manejo del personal con el desarrollo de herramientas gerenciales adecuadas, que impulsen la toma de decisiones y gestión de procesos.

(Montoya, 2017), en su investigación encontró que la gestión del talento humano se desarrolla adecuadamente, según el 70% de los resultados, mientras que el servicio brindado a los clientes son adecuados, según el 75% de los resultados; por lo que se concluyó que los resultados que se lograron y que luego fueron puestos a prueba han permitido comprobar que la gestión del talento humano guarda una importante relación con la calidad del servicio que presenta una empresa de telecomunicaciones a través del call center.

(Arce, 2019) Cuyo estudio tiene por objetivo determinar si las variables en estudio presenta alguna relación, de modo que la gestión del talento humano tenga algún impacto en el control de calidad de los servicios brindados por la empresa Valuaciones Maneras SAC, 2018, concluyendo que el coeficiente de Spearman, obtuvo como respuesta que las variables presentan una correlación alta positiva, lo cual indica, que si alguna de las variables presenta un crecimiento la otra también va a tener una variación positiva.

(Alvarez, 2015), en su estudio determino como objetivo general, determinar si las variables “gestión del talento humano y la calidad de servicio presentan una relación en el minimarket Adonay localizado en Andahuaylas”, obteniendo que el coeficiente de Spearman, muestra una relación directa, favorable, moderada, es decir, que al mejorar los resultados de la gestión del talento humano, la calidad de servicio, también presentará una variación en el mismo sentido.

(Acosta Garcia, 2017) En su investigación concluye que la gestión del talento humano y el servicio de calidad presentan una correlación positiva alta. Lo cual demuestra que al desarrollarse una correcta gestión de talento humano, esta se va a ver reflejada en la calidad de servicio otorgado por los empleados a los clientes de la empresa.

(Sanchez Barrero, 2019) En su investigación plantea identificar la manera en la cual la gestión del talento humano incide en la calidad del servicio prestado por los hoteles ubicado en el centro histórico de Trujillo. Los resultados muestran que en cuanto al reclutamiento y selección del personal solo el 18% paso por todo el proceso de contratación, mientras que el resto, se saltó uno o dos pasos del proceso. En cuanto a la capacitación del personal, el 83%, aseguro ser capacitado constantemente; por su parte según el 88% se realiza evaluación del personal. En ese sentido se llegó a la conclusión de que la gestión de talento humano en los hoteles tres estrellas que se encuentran en el centro histórico de Trujillo, influyen positivamente en la calidad del servicio que se presta al inquilino, en una mejor atención, en la capacidad de respuesta y empatía con el inquilino, mejorando sus niveles de satisfacción.

(Pizarro López, 2019) desarrollan una investigación cuyos resultados muestran que la dimensión Reclutamiento de la variable gestión del talento humano, cuenta con un 67% de resultados positivos y un 18% de resultados negativos, por su parte las Formas de Contratación y el diseño del puesto muestran un 78% de aprobación y un 15% de desaprobación. Por su parte en lo que se refiere a la Compensación el 39% de los trabajadores está de acuerdo, mientras que el 44% está en desacuerdo. Del mismo modo en la Gestión del Desempeño para el 59% de los encuestados es adecuado, mientras que para el 16% es inadecuado. Y finalmente en lo que se refiere a desarrollo Personal y

Profesional para el 48% de los encuestados es adecuado y el 50% de los mismos es inadecuado.

Para el adecuado desarrollo de esta investigación se realizó la búsqueda de las teorías para la gestión del talento humano, obteniendo las siguientes:

La gestión del talento humano son aquellas políticas y prácticas que desarrolla cada organización con el fin de administrar adecuadamente todo lo relacionado con los trabajadores de la empresa, pasando por las diferentes etapas, iniciando con el reclutamiento de personal, su respectiva capacitación, su evaluación y seguimiento de los mismos; así como la verificación del cumplimiento de los códigos de ética de la entidad (Mambo, 2017). Es decir, es debido al personal que se logran los planes y objetivos de la empresa (Alonso, García, López, & Amador, 2018). En tanto, la gestión de los recursos humanos, viene a ser la planificación estratégica para lograr fortalecer las habilidades y capacidades de los trabajadores de la organización. Para ello es necesario evaluar la alta dirección de la organización, de modo que si es necesario se tenga que reestructurar para lograr fortalecer los recursos humanos desde la etapa de selección, para que una vez dentro de la empresa se les brinde las herramientas y tecnologías adecuadas para el desempeño de sus funciones, de modo que se logre alcanzar los objetivos establecidos por la empresa (Van, 2016). Por lo que se puede decir que la gestión del talento humano está compuesta por estrategias y protocolos para la “atracción, identificación, desarrollo, retención, volver más eficaz y eficiente en la consecución de sus objetivos” (Mohammad, 2018)

En otro ámbito, se establece que la gestión de los recursos humanos es conformado por las diversas tareas y acciones, cuyos objetivos son lograr retener a los mejores trabajadores de la entidad, así como organizarlos de la mejor manera posible para lograr los mayores beneficios posibles (Meyer & Kruyger, 2018), por lo que la gestión de talento humano hace referencia a las diversas decisiones que se toman con el fin de que los trabajadores de la entidad sean más productivos en sus labores (Adamsen & Swailes, 2019). Por lo tanto, la gestión de talento humano busca determinar lo que los colaboradores necesitan, de modo que la empresa pueda planificar en función a ello para suplir las necesidades de sus trabajadores, garantizando su satisfacción y bienestar, así como su crecimiento personal (Buckley, 2017). Así como también se resalta la importancia del estilo de liderazgo, los cuales están direccionados hacia una

gestión de triunfo en el talento en las instituciones (López, Díaz, Segredo, & Pomares, 2017). La gestión de talento humano tiene suma importancia en una entidad gubernamental, debido a que desarrolla actividades de análisis y evaluación de los trabajadores, de modo que se logre conocer sus habilidades, para sacar provecho de sus fortalezas y capacitarlos en sus puntos débiles (Kalinina & Valebnikova, 2018).

La gestión de talento humano busca lograr que los trabajadores estén activos y motivados en su centro de labores, permitiéndolos crecer personalmente, así como crecer en la entidad y las funciones que desarrolla (Jericó, 2017). En ese sentido la gestión del talento humano pretende “identificar, desarrollar y la gestionar uno o más grupos de talentos que están compuestos por personas de alto rendimiento con un alto potencial para ser nombrados, para trabajar en estos puestos ahora y en el futuro” (King & Vaiman, 2019). La gestión de talento humano es el ejercicio de alta prioridad de la entidad, puesto que impulsa a que los trabajadores mejoren cada vez más, siendo cada vez más productivos, logrando así alcanzar los objetivos colectivos e individuales (Masa'deh, 2018).

Se considera que los líderes natos se diferencian por un elevado nivel de inteligencia emocional, la cual involucra la autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y habilidad social” (O'Bryan & Casey, 2017). Por lo que el principal objetivo de la gestión de talento humano es lograr que los trabajadores incrementen su capacidad intelectual, de modo que logren potenciar su capacidad técnica para un mejor desempeño laboral dentro de la institución (Chiavenato, 2015). En ese sentido, según Chiavenato (2020), la gestión del talento humano se compone por tres fases principales: “la selección, capacitación y evaluación del personal”, como se detalla a continuación:

La primera fase, denominada selección de personal, se hace referencia al proceso a través del cual se identifica a la persona más calificada para desarrollar las funciones que un determinado puesto requiere dentro de la organización (Chiavenato, 2020, p.42). En ese sentido es de suma importancia para las entidades contar con personal calificado, debido a que depende de ellos que tan competitiva puede llegar a ser la empresa (Cuestas, 2018).

La segunda fase denominada capacitación del personal, hace referencia al proceso a través del cual se busca generar los conocimientos necesarios que

permitan un óptimo desempeño laboral en la organización, por lo que se les debe brindar dichos conocimientos de manera que logre fortalecer sus habilidades y competencias para un mejor desempeño laboral (Chiavenato, 2020, p.59).

La tercera fase denominada evaluación del personal, hace referencia al proceso en el que se evalúa el desempeño laboral de los trabajadores, de modo que se logre identificar quienes han logrado cumplir con los objetivos de la entidad (Chiavenato, 2020, p.71). En ese sentido la evaluación de los trabajadores debe ser lo más dinámico posible, de modo que se logre identificar los diferentes cuellos de botella en el desempeño de los trabajadores, para en base a ello planificar las actividades de solución (Luna, 2017).

Lo anteriormente dicho, no hace más que ratificar lo mencionado en el problema, por lo que se procede a explicar la relación que presentan las variables en estudio:

La relación que hay entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio, se demuestra por el hecho de que las personas son las encargadas de lograr la calidad competitiva, tanto de los bienes, como de los servicios, por lo que se puede afirmar que para que la empresa logre competir en la calidad de bienes o servicio, lo primero es garantizar una calidad de vida laboral en beneficio de sus empleados, siendo la comunicación es un factor clave en dicho propósito (Berbel, 2007). La gestión del talento humano involucra la satisfacción de las necesidades de los consumidores de bienes o servicios, por lo que es necesario implementar estrategias integradas de talento humano para atraer, desarrollar, retener y utilizar productivamente a los trabajadores que presenten las capacidades adecuadas para lograr cubrir las expectativas de los usuarios. (Barkhuizen, Mogwere, & Schutte, 2014)

La gestión adecuada del talento humano es el motor principal de cualquier empresa de éxito. Es por eso que se considera que en la actualidad, el mayor limitante, por encima del capital financiero, es el talento humano. Las corporaciones han aprendido que, dependiendo de cuál sea su estrategia comercial y de los desafíos que pueda enfrentar, en un momento dado necesita el talento adecuado para ejecutar esa estrategia o enfrentar ese desafío (Nafei, 2015). Muchos estudios realizados en el campo de RR.HH. y gestión del talento han otorgado un enorme valor a un compromiso efectivo con la organización. Estudios recientes observan cómo un “compromiso organizacional efectivo

(AOC), influye positivamente en la satisfacción laboral y el desempeño laboral; además que redujo los conflictos trabajo – familia, incrementando la satisfacción laboral”. El compromiso efectivo adquiere especial relevancia cuando se vincula a variables dependientes de la organización, como es el caso del desempeño del servicio en el desempeño empresarial (Luna & Lara, 2020)

La calidad del servicio, es considerada como la diferencia obtenida al comparar las expectativas del consumidor en relación a un bien o servicio, con la percepción de estos para lograr satisfacer las necesidades existentes (Akhtari, Moreira y Trucco, 2017). En ese sentido, la calidad del servicio significa la capacidad de un proveedor de servicios para satisfacer al cliente de una manera eficiente a través de la cual puede mejorar el desempeño del negocio. (Ramya, 2019)

Las organizaciones se han dado cuenta de que la calidad del servicio aporta una ventaja competitiva y sostenible. La calidad del servicio y la satisfacción del cliente son factores críticos de éxito para las empresas que están pensando en la competitividad, el desarrollo y el crecimiento en el mercado (Pakurár, Haddad, Nagy, Popp, & Oláh, 2019). En ese sentido la calidad de servicio es más compleja de lo que se cree, puesto que analiza una serie de factores para llegar a un resultado final y determinar si esta es positiva o negativa. Por lo que para evaluar si un servicio es de calidad o no, el usuario va a analizar cada detalle, siendo un factor importante la atención recibida desde que inicia la prestación del servicio hasta que concluye el mismo. (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 2004).

La calidad del servicio es un proceso que analiza y compara la percepción en relación a las características de un servicio, con las expectativas que el usuario tenía en relación al mismo, para lo cual existe dos herramientas de medición reconocidas a nivel internacional como son el SERVPERF y el SERVQUAL, las cuales cuentan con las mismas características, siendo la diferencia a resaltar el hecho de que una incluye a las expectativas, las cuales son subdivididas en la capacidad de respuesta, empatía y fiabilidad (López, 2016). Por lo que las expectativas de los usuarios están basadas en la calidad de los servicios brindados por los proveedores de servicios, mientras que el desempeño real es la calidad del servicio brindado (Leonnard, 2017)

Es por ello que, se cree que la satisfacción incide en el efecto de la calidad del servicio, lo cual va a generar una percepción global de la calidad del servicio, por lo que la satisfacción se convierte rápidamente en parte de la percepción general de la calidad del servicio (Haghighat, 2017). Además la calidad de los servicios que desarrollan las diferentes organizaciones empresariales o gubernamentales deben desarrollar un proceso que funcione de manera permanente de modo que se haga una retroalimentación continua para fortalecer la gestión de una entidad cuyo enfoque sea adaptarse a lo que la población requiere para cubrir sus necesidades (Casermeiro, 2019).

La calidad de servicio debe ser una política de las entidades gubernamentales, de modo que los servicios brindados por las mismas logren tener resultados positivos en la satisfacción de los usuarios, puesto que la calidad de un servicio depende de la forma que se trata a la población y de la manera que se haga uso de los recursos públicos (Devoto, 2016), es por ello que se considera que las organizaciones gubernamentales deben brindar la más alta calidad de servicio, ya que en el Perú la calidad de servicio es una exigencia del gobierno central cuyo objetivo es hacer que las entidades públicas mejoren cada vez más y se involucren más con las necesidades de los ciudadanos (Pérez, 2016). Por lo que la calidad del servicio se entiende como capacidad para lograr cumplir con las necesidades y expectativas de los consumidores” (Kowalik & Klimecka-Tatar, 2018)

En las entidades públicas debe existir una calidad de servicio que colme las expectativas de los usuarios, que cada vez son más exigentes en relación a los servicios que la organización ofrezca, por lo que se considera que el nivel de satisfacción de un ciudadano se basa en los servicios públicos que reciben, es decir las entidades públicas miden su calidad en relación a los resultados obtenidos por los servicios brindados (Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, 2019).

En ese sentido la calidad de servicio hace referencia a la evaluación que se realiza teniendo como base la percepciones de los consumidores y las actividades propias de la empresa para adaptarse a dichas percepciones (Mbassi, Mbarga y Ndeme, 2019); por lo que se debe tener en cuenta que las expectativas de los consumidores son volátiles, ante lo cual es necesario desarrollar una gestión de calidad que garantice el intercambio de información

con la población, de modo que se logre conocer sus expectativas, para que en base a ellas enfocar la mejora de los servicios brindados (Pikturnaite, 2018). La palabra calidad se ha utilizado para connotar muchas ideas, incluido “el ajuste entre servicio / producto y necesidades del cliente; coincidencia entre lo que los clientes esperan y lo que experimentan; o conformidad con la satisfacción de la necesidad” (Tabi & Adams, 2016). La calidad dentro de la gestión pública es la herramienta fundamental para lograr alcanzar las necesidades de la población con una distribución adecuada de los recursos gubernamentales (Lavhelani & Ndebele, 2017).

En ese sentido, las organizaciones deben monitorear continuamente las expectativas de los usuarios para mejorar el nivel de calidad de sus servicios con el fin de promover su desempeño general. Por lo tanto, podrían sacar provecho a los comentarios de los clientes, de modo que los gerentes de la organización logren tomar decisiones, basados en dichos comentarios para determinar la calidad de los servicios prestados (Javad, Akhavan , & Sadeghee, 2019). Cuando se logra determinar las necesidades de la población, se logra brindar un servicio de calidad, sin embargo se debe identificar los de mayor prioridad de modo que la entidad solucione las necesidades más urgentes primero y luego las que siguen en el cuadro de prioridades (Sorum, 2019), en ese sentido prestar un servicio de calidad a los ciudadanos significa que el servicio estará acorde con los parámetros de calidad previstos, buscando que las actividades desarrolladas por la entidad tengan un impacto positivo en el servicio que se presta a la población (Asma & Majeed, 2019).

La calidad de servicio que desarrollen las entidades públicas deben estar enfocadas en la visión institucional, la cual debe buscar la mejora continua de modo que se mejore las relaciones entre la población y la entidad, ya que dicha relación se va a ver afectada en las actividades planificadas y ejecutadas, las cuales son para beneficio de la población, por lo que los ciudadanos evaluarán si dichas actividades cumplen con sus expectativas o simplemente no tuvieron el impacto deseado afectando la calidad del servicio brindado (Secretaría de la Gestión Pública, 2020).

En ese sentido, se debe tener en cuenta que la calidad del servicio abarca un sector multidimensional, en donde dichas dimensiones, van a estar, relacionadas directa y positivamente con las de satisfacción del usuario, como

es el caso de confiabilidad, capacidad de respuesta, tangibilidad y empatía; las cuales se relacionan con la satisfacción del cliente. “Las dimensiones de la calidad del servicio son factores dependientes de la relación con la satisfacción del usuario” (Nidhi & Kumari, 2016)

La calidad de servicio se evalúa teniendo en cuenta cinco factores principales, como son: A) La fiabilidad; la cual hace referencia a lo que se le ofrece o promete al usuario. Aquí se debe tener mucho cuidado puesto que no se debe ofrecer cosas que no se puedan cumplir y al final terminar traicionando la confianza de los ciudadanos. En ese sentido se debe tener en cuenta que la promesa debe estar acorde con la capacidad de brindar un servicio confiable, consistente y cuidadoso. B) Capacidad de respuesta; la cual está relacionada con la manera de adaptarse a las necesidades de la población, para lo cual se deben desarrollar procesos administrativos simples y concretos, de modo que no se pierda tiempo en trámites engorrosos. C) Seguridad; En esta fase se hace referencia a la actitud de los trabajadores de las instituciones en relación al apoyo que le brindan a los ciudadanos, de modo que estos puedan sentirse confiados y seguros de los tramites que está realizando. D) Empatía; Trata sobre la capacidad del trabajador o funcionario para tomar la posición de un ciudadano al momento de realizar la atención respectiva. E) Elementos tangibles, como su mismo nombre lo dice, en este punto se hace referencia a la parte física, que es lo que se puede ver como son los equipos y herramientas, la presentación del personal de trabajo, así como sus capacidades para desarrollar sus labores e instruir a los usuarios, además de los materiales de información y comunicación hacia el usuario” (Ibarra, 2015)

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

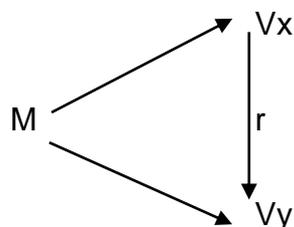
De tipo correlacional, (Hernández, Fernández. y Baptista 2014) debido que se busca teóricamente y estadísticamente la relación entre las variables en desarrollo, las cuales son la satisfacción laboral y la productividad a través de un proceso determinante de asociatividad.

Este trabajo estuvo vinculado al enfoque cuantitativo, al respecto; (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) manifiestan que este enfoque se encarga de —describir, explicar y predecir los fenómenos buscando la generalización y la predicción (p. 31). Además, agrega que el enfoque cuantitativo es de carácter sistemático y riguroso, es decir no se puede eludir o saltar alguna fase en la investigación. Sin embargo, se podría redefinir alguna fase. (p. 4).

La investigación muestra un diseño no experimental, puesto que en ningún momento se intervino en los acontecimientos observados, por lo que se describe la realidad tal cual se presenta, sin ninguna alteración o modificación a la misma. La investigación es de corte transversal; (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) debido a que se realiza el análisis de los datos obtenidos de la evaluación de las variables en un periodo de tiempo establecido. El diseño según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014), gráficamente se presenta de la siguiente manera:

#### Figura 1

*Diagrama de diseño correlacional*



Donde:

M = Muestra de estudio.

Vx = Gestión del Talento Humano.

Vy = Calidad de Servicio.

r = Indica la posible relación entre X, Y

#### 3.2. Variables y operacionalización

**Variable 1: Gestión de talento humano.**

La primera variable denominada gestión de talento humano busca que las entidades logren implementar políticas y prácticas cuyo fin sea lograr que los recursos humanos de la empresa estén enfocados en alcanzar los objetivos de la entidad. Dichas políticas deben implementarse para que los trabajadores tengan claro los resultados que desean de ellos desde el momento en que inicia el proceso de selección del talento, pasando por las capacitaciones y llegando hasta la evaluación de los mismos (Chiavenato, 2020).

**Variable 2: Calidad de servicio.**

En cuanto a la segunda variable se definió que la calidad del servicio, es la evaluación de las expectativas que tiene un consumidor en relación al bien o servicio a adquirir versus la percepción de estas, ya que el cliente va a evaluar todo el proceso realizado para satisfacer la necesidad que tenía (Akhtari, Moreira y Trucco, 2017).

**3.3. Población, muestra y muestreo**

Para la presente investigación la unidad de análisis viene a ser un trabajador de la municipalidad que se encuentra bajo la modalidad de contratación administrativa de servicios, siendo la población bajo estudio 73 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Cutervo que están contratados bajo la modalidad de contrato administrativo de servicio; para (Bernal, 2010); la población es el grupo de aquellas personas o cosas que presentan características similares a lo establecido en los fines de la investigación (p. 160).

En la presente investigación se tomará como muestra al total de la población, para (Bernal, 2010); manifiesta que la muestra es parte representativa de la población, la cual es seleccionada de manera probabilística o no probabilística, con el fin de obtener información que permita el desarrollo adecuado del estudio, con la respectiva medición de las variables” (p. 161).

Es por ello que no se aplicará el muestreo por que se trabajará con el total de la población.

Se considerarán a los trabajadores bajo la modalidad CAS de la Municipalidad Provincial de Cutervo; los cuales cuentan con las características para cumplir con el objeto de estudio de esta investigación.

Se excluirá a los empleados que presenten procesos judiciales con la institución en estudio, así como también se excluirá a los colaboradores que se encuentren trabajando menos de cuatro meses en la entidad; puesto que según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014), este grupo de personas presentan ciertas peculiaridades que podrían afectar los resultados finales.

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

Se aplicará la técnica del censo, por que registra con veracidad la problemática existente, permitiendo incluso determinar la validación de la hipótesis; en ese sentido (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014), manifiestan que las técnicas son herramientas que permiten lograr un propósito o fin (p. 51).

Los instrumentos a utilizar será un cuestionario y una ficha de observación, uno por cada variable bajo estudio; para (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014), el cuestionario de preguntas es un instrumento en el cual se presenta una serie de ítems o preguntas en relación al tema en estudio y que es aplicado a un determinado grupo de personas con el objetivo de conseguir datos relacionados con la problemática investigada. Dichos cuestionarios fueron validados por criterios de expertos, los cuales pueden ser consultados en el anexo 3.

#### **3.5. Procedimientos**

Los procedimientos utilizados durante la presente investigación para la recolección de datos a través de los instrumentos, fueron diversos, como se detalla a continuación:

En primer lugar, se elaboraron los instrumentos acordes con la Operacionalización de variables, y sobre todo detallando los ítems necesarios para una adecuada recolección de datos. Luego, se procedió a realizar la confiabilidad y validación de los instrumentos a través del criterio de juicio de expertos, los cuales se detallan en los anexos de la presente investigación. Para a continuación solicitar el permiso respectivo dentro de la Municipalidad Provincial de Cutervo, con el fin de que permitan aplicar los instrumentos, lo cual fue aprobado. Ante eso se procedió a recolectar la información, para la elaboración de la base de datos y la realización del posterior análisis. Por último, se realizó el análisis de la información como se detalla en el siguiente punto y tal cual se presente en los resultados en el capítulo 4.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Después de haber aplicado los instrumentos y obtener la información necesaria, se hizo el respectivo análisis, para lo cual se elaboró tablas y gráficos para una mejor presentación de los resultados. Además, se elaboró el gráfico de dispersión, la prueba de ajuste y la prueba de relación entre las variables (coeficiente de Spearman), para determinar el nivel de relación entre las variables en estudio; lo cual permitió evaluar la hipótesis de la presente investigación.

### **3.7. Aspectos éticos**

Para la presente investigación, se tomaron en cuenta los siguientes aspectos éticos: Consentimiento informado: El cual consiste en que se pidió la aprobación de cada uno de los integrantes de la muestra para realizar la aplicación de los instrumentos, informándoles el objetivo y alcance del estudio, valorando y respetando sus opiniones y aportes. Confidencialidad: La información brindada por los trabajadores fue bajo el criterio de confidencialidad, protegiendo los datos brindados por cada uno de ellos y respetando la privacidad de los datos de los sujetos que participaron en la investigación.

#### IV. RESULTADOS

##### Análisis Descriptivo.

**Tabla 1**

*Dimensiones de la Variable Gestión del Talento Humano*

Escala	Proceso de selección de personal		Capacitación del personal		Evaluación del personal	
	Trabajadores	%	Trabajadores	%	Trabajadores	%
Bueno	49	67%	0	0%	0	0%
Regular	23	32%	29	40%	21	29%
Malo	1	1%	44	60%	52	71%
Total	73	100%	73	100%	73	100%

La Tabla 1 muestra que dos de las tres dimensiones de la Gestión del Talento Humano se desarrollan de manera inadecuada, puesto que la única que ha tenido resultados positivos es la selección del personal con el 67% de los resultados, calificando como bueno, el 32% como regular y solo el 1% como malo; mientras que la capacitación del personal y la evaluación, presentan resultados muy negativos, ya que el 60% y 71% respectivamente son malos, mientras que el 40% y el 29% son regulares respectivamente.

**Tabla 2***Variable Gestión del Talento Humano*

Escala	Trabajadores	%
Bueno	0	0%
Regular	44	60%
Malo	29	40%
Total	73	100%

La tabla 2 muestra que los resultados generales de la Gestión del Talento Humano son regulares, según el 60% de los resultados y malos según el 40% de los mismos.

**Tabla 3:***Dimensiones de la variable Calidad*

Escala	Elementos tangibles		Confiabilidad		Empatía		Seguridad		Capacidad de Respuesta	
	Frecuencia		Frecuencia		Frecuencia		Frecuencia		Frecuencia	
	a	%	cia	%	cia	%	cia	%	cia	%
Bueno	10	14%	10	14%	15	21%	23	32%	16	22%
Regular	40	55%	40	55%	30	41%	29	40%	32	44%
Malo	23	32%	23	32%	28	38%	21	29%	25	34%
Total	73	%	73	%	73	%	73	%	73	%

Como se puede observar en la tabla 3, las dimensiones de la variable calidad presentan resultados regulares, siendo la dimensión seguridad la que mejores resultados presenta con un 32% como bueno, un 40% regular y un 29% malo. Por su parte la dimensiones Empatía y Capacidad de respuesta son las que mayores cantidades de resultados negativos presenta con un 38% y 34% de los resultados malos, 41% y 44% regulares y solo el 21% y 22% buenos respectivamente. Por su parte la Confiabilidad y los Elementos tangibles presentan el 14% de los resultados como buenos para cada una de las dimensiones, el 55% de los resultados como regulares para cada una de las dimensiones y el 32% de los resultados como malos, para cada una de las dimensiones.

**Tabla 4:**

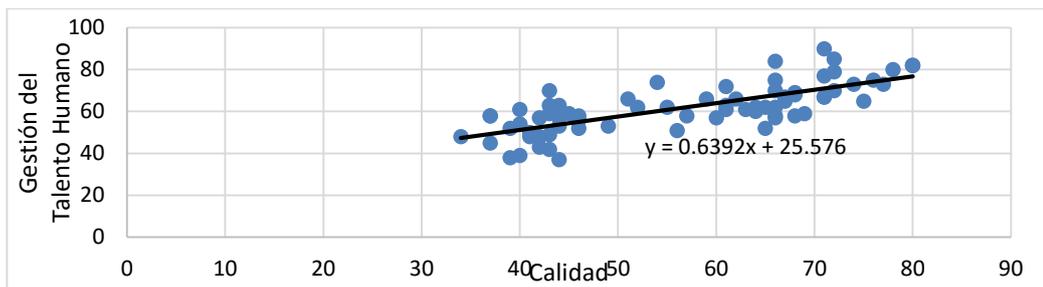
*Variable Calidad*

Escala	Trabajadores	%
Bueno	6	8%
Regular	56	77%
Malo	11	15%
Total	73	100%

Los resultados generales de la variable Calidad muestran que son regulares, según el 77% de dichos resultados, malo para el 15% y buenos solo para el 8%.

**Figura 2:**

*Gráfico de Dispersión de las variables Gestión del Talento Humano y Calidad del Servicio.*



En el gráfico de dispersión se aprecia que según los resultados existe una relación lineal directa o positiva entre las variables Gestión del Talento Humano y Calidad de servicio.

**Tabla 5:**

*Coefficientes del modelo lineal de la relación entre los puntajes de las variables Gestión del Talento Humano y Calidad de servicio.*

	Coeficientes no estandarizados	
	B	Desv. Error
(Constante)	25,576	3,902
Gestión del talento humano	0,639	0,067

Los resultados obtenidos en la tabla 5, permiten plantear la ecuación de la recta como:

$$\text{Calidad de servicio} = 25,576 + 0,639 \text{ Gestión del Talento Humano.}$$

**Tabla 6:**

*Correlación de las variables.*

			Gestión del Talento Humano	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Gestión del Talento Humano	Coeficiente de correlación	1,000	0,766**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	73	73
	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	0,766**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	73	73

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

La tabla 6 nos muestra que hay una relación significativa entre las variables en estudio, siendo el coeficiente de correlación 0,766; lo que quiere decir que hay una buena relación entre dichas variables. En ese sentido se procede a aceptar la hipótesis del presente estudio, puesto que la gestión del

talento humano se relaciona de manera directa con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Cutervo.

**Tabla 7**

*Coefficientes de correlación y de determinación entre los puntajes de las variables Gestión del Talento Humano y Calidad.*

---

Modelo	R	R cuadrado	Error típico de la estimación
1	,750 <sup>a</sup>	,563	7,73939

---

Los coeficientes que muestran la tabla 6, respaldan los resultados obtenidos por el diagrama de dispersión; por lo que si resaltamos el coeficiente de correlación  $r = 0,750$  se puede afirmar que existe una relación intensa.

En ese sentido, analizando el resultado del coeficiente de determinación se puede apreciar que el 56,3% de la variación en la Calidad del servicio se puede explicar por la Gestión del Talento Humano.

Finalmente, el error típico de la estimación muestra que al utilizar el modelo desarrollado en base a los coeficientes de la Tabla 6 para hacer un pronóstico, se debe tener en cuenta un error de aproximación de 7,73939 puntos.

## **V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.**

El primer objetivo específico es determinar el estado de gestión de talento humano en la Municipalidad Provincial de Cutervo, por lo que teniendo en cuenta que la gestión del talento humano es considerada a todas aquellas políticas y prácticas que buscan lograr que cada organización logre involucrar a todos sus trabajadores en la búsqueda de alcanzar los objetivos de la empresa iniciando con dicha involucración desde el proceso de reclutamiento, para potenciarlo en la capacitación, y finalmente evaluar y realizar el seguimiento de los resultados para determinar si se está logrando los objetivos (Mambo, 2017), es que se obtuvo los siguientes resultados:

Teniendo en cuenta dicho objetivo se obtuvo que la Gestión del Talento Humano es regular, según el 60% de los resultados y malos según el 40% de los mismos, lo cual discrepa con los resultados obtenidos por (Montoya, 2017), quien encontró que la gestión del talento humano se desarrolla adecuadamente, según el 70% de los resultados. Es por ello que Sibusiso (2017), resalta la importancia de la gestión de talento humano, puesto que presenta un alto nivel de impacto en el proceso de retener trabajadores, por lo que si se logra desarrollar las estrategias adecuadas enfocadas en incrementar las habilidades del colaborador y potenciar su motivación, los trabajadores querrán seguir perteneciendo a los municipios. Es por ello que (Calvopiña, Guerrero, Avalos, & Machado, 2019), manifiestan que es necesario el desarrollo de un plan estratégico para la gestión del talento humano de modo que se puede utilizar como una herramienta pertinente para la toma de decisiones y gestión de procesos. En ese sentido Valera. (2016), manifiesta que para la Gestión del Talento humano es importante contar con un personal idóneo que tenga capacitaciones, que este motivado y evaluado que sea considerado como parte fundamental para los objetivos de la empresa.

La gestión del talento humano está conformada por tres dimensiones según Chiavenato (2020), las cuales son la selección, capacitación y evaluación del personal. Donde la primera dimensión denominada selección de personal, hace referencia al proceso de determinar a la persona más adecuada para desempeñar ciertas funciones dentro de la entidad, de modo que dichas

personas logren contribuir en el logro de objetivos de la institución (Chiavenato, 2020, p.42). En ese sentido es de suma importancia para las entidades contar con personal calificado, debido a que depende de ellos que tan competitiva puede llegar a ser la empresa (Cuestas, 2018). En cuanto a la segunda dimensión denominada capacitación del personal, hace referencia al proceso a través del cual se busca generar los conocimientos necesarios para el adecuado desempeño de sus funciones dentro de la organización, por lo que se les debe brindar dichos conocimientos de manera que logre fortalecer sus habilidades y competencias para un mejor desempeño laboral (Chiavenato, 2020, p.59). Por otro lado la tercera dimensión denominada evaluación del personal, hace referencia al proceso a través del cual se evalúa el desempeño laboral de los trabajadores, de modo que se logre identificar quienes han logrado cumplir con los objetivos de la entidad (Chiavenato, 2020, p.71). En ese sentido la evaluación de los trabajadores debe ser lo más dinámico posible, de modo que se logre identificar los diferentes cuellos de botella en el desempeño de los trabajadores, para en base a ello planificar las actividades de solución (Luna, 2017).

En ese sentido los resultados de las tres dimensiones de la Gestión del Talento Humano presentan deficiencias siendo dos las que mayores deficiencias presentan, puesto que la única que ha tenido resultados positivos es la selección del personal con el 67% de los resultados, calificando como bueno, el 32% como regular y solo el 1% como malo; mientras que la capacitación del personal y la evaluación, presentan resultados muy negativos, ya que el 60% y 71% respectivamente son malos. Por su parte (Pizarro López, 2019) encontró que la Gestión del talento humano en la fase de Reclutamiento, tiene un 67% de aceptación, un 18% de rechazo y un 15% lo consideran regular, mientras que en cuanto a la fase de Formas de Contratación y Diseño del puesto un 78% está conforme, el 15% está desacuerdo y un 7% no opina al respecto; en cuanto a la fase de Compensación se encontró que el 39% de los encuestados está conforme, un 44% está disconforme y un 17% no se encuentran ni satisfechos ni insatisfechos, por su parte la fase Gestión del Desempeño presenta un 59% de aceptación, 16% de desaprobación y un 25% no lo aprueba ni desaprueba; y finalmente en la fase de Desarrollo Personal y Profesional presenta un 48% de aceptación, 50% de insatisfacción y un 2% que no se muestran satisfechos y

tampoco insatisfechos. Por su parte (Sanchez Barrero, 2019) encontró resultados distintos, puesto que el reclutamiento y selección del personal solo el 18% paso por todo el proceso de contratación, mientras que el resto, se saltó uno o dos pasos del proceso. En cuanto a la capacitación del personal, el 83%, aseguro ser capacitado constantemente, mientras que el 17% aseguró que no reciben capacitaciones constantes; por su parte según el 88% se realiza evaluación del personal, mientras que el 12% asegura que no se realizan dichas evaluaciones del personal.

El segundo objetivo específico es determinar el estado de calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Cutervo, donde la calidad se entiende a la evaluación que realizan los usuarios comparando las expectativas que tenían en relación a algo, en comparación a la percepción del proceso realizado para satisfacer la necesidad existente (Akhtari, Moreira y Trucco, 2017).

Teniendo en cuenta el segundo objetivo los resultados de la variable Calidad muestran que son regulares, según el 77% de dichos resultados, malo para el 15% y buenos solo para el 8%, Del mismo modo Irtaimeh, Al-Azzam y Khaddam (2016), encontró que el 71% de su muestra se encuentra insatisfecho con la calidad de servicio que la institución ofrece. Sin embargo, estos resultados discrepan de los obtenidos por (Montoya, 2017), quien encontró que el servicio brindado a los clientes es adecuado, según el 75% de los resultados. Por su parte (Reynier, Ramírez, Espindola, Ruíz, & Hugueth, 2019), encontró que el servicio de atención al cliente fue calificado como regular-mala por los consumidores, por lo tanto, debe ser perfeccionada. Ante lo cual los autores recomiendan diseñar un plan estratégico que permita entrenar a los trabajadores en el tema de Calidad de Servicio.

En lo que se refiere a la evaluación de la calidad de servicio, se a identificado cinco dimensiones o fases, las que comprenden: A) La fiabilidad; la cual hace referencia a lo que se le ofrece o promete al usuario. Aquí se debe tener mucho cuidado puesto que no se debe ofrecer cosas que no se puedan cumplir y al final terminar traicionando la confianza de los ciudadanos. En ese sentido se debe tener en cuenta que la promesa debe estar acorde con la capacidad de brindar un servicio confiable, consistente y cuidadoso. B)

Capacidad de respuesta; la cual está relacionada con la manera de adaptarse a las necesidades de la población, para lo cual se deben desarrollar procesos administrativos simples y concretos, de modo que no se pierda tiempo en trámites engorrosos. C) Seguridad; En esta fase se hace referencia a la actitud de los trabajadores de las instituciones en relación al apoyo que le brindan a los ciudadanos, de modo que estos puedan sentirse confiados y seguros de los tramites que está realizando. D) Empatía; Trata sobre la capacidad del trabajador o funcionario para tomar la posición de un ciudadano al momento de realizar la atención respectiva. E) Elementos tangibles, como su mismo nombre lo dice, en este punto se hace referencia a aquellos aspectos físicos que el usuario puede ver o palpar con alguno de sus cinco sentidos, como son los edificios, máquinas y equipos, personal capacitado para atender a la población y con buena presentación, así como los materiales de trabajo. (Ibarra, 2015)

En ese sentido los resultados de las dimensiones de la calidad del servicio, muestran que la dimensión seguridad es la que mejores resultados presenta con un 32% como bueno, un 40% regular y un 29% malo. Por su parte la dimensiones Empatía y Capacidad de respuesta son las que mayores cantidades de resultados negativos presenta con un 38% y 34% de los resultados malos, 41% y 44% regulares y solo el 21% y 22% buenos respectivamente. Por su parte la Confiabilidad y los Elementos tangibles presentan el 14% de los resultados como buenos para cada una de las dimensiones, el 55% de los resultados como regulares para cada una de las dimensiones y el 32% de los resultados como malos, para cada una de las dimensiones. Por su parte Irtaimeh, Al-Azzam y Khaddam (2016), encontraron que el 71% de los encuestados está insatisfecho con el servicio que la organización presta, por ser de baja calidad, esto se puede deber a que según el 57% de los encuestados la institución no desarrolla o aplica estrategias de gestión adecuadas, Es por ello que (Reynier, Ramírez, Espindola, Ruíz, & Hugueth, 2019), recomiendan diseñar un plan estratégico que permita entrenar a los trabajadores en el tema de Calidad de Servicio.

El tercer objetivo específico es determinar la relación existente entre gestión de talento humano y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de

Cutervo, puesto que muchos estudios realizados en el campo de los recursos humanos y gestión del talento han otorgado un enorme valor a un compromiso efectivo con la organización. Estudios recientes observan cómo un “compromiso organizacional efectivo (AOC), influye positivamente en la satisfacción laboral y el desempeño laboral; además que redujo los conflictos trabajo – familia, incrementando la satisfacción laboral”. El compromiso efectivo adquiere especial relevancia cuando se vincula a variables dependientes de la organización, como es el caso del desempeño del servicio, lo cual significa que se obtendrá mejores resultados en la calidad de los servicios brindados (Luna & Lara, 2020)

Teniendo en cuenta el tercer objetivo se observa que existe una correlación significativa entre las variables en estudio (grado de significancia: 0,000), siendo el coeficiente de correlación 0,766; por lo que se afirma que hay una relación positiva significativa entre las variables estudiadas. Del mismo modo Irtaimeh, Al-Azzam y Khaddam (2016), determinó que hay una relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio, por lo que al desarrollar estrategias que potencien a la primera variable, se va a lograr a la vez, potenciar a la segunda variable. Por su parte (Montoya, 2017) también encontró que la gestión del talento humano presenta una relación positiva alta con la calidad del servicio brindado por un call center técnico. Del mismo modo (Arce, 2019) encontró que existe una relación positiva alta, lo cual indica que si una de las variables (Gestión de talento humano), presenta un crecimiento, la otra variable (Control de calidad de servicio), también presentará una variación en el mismo sentido. En ese mismo sentido (Acosta Garcia, 2017) encontró que las variables talento humano y calidad de servicio presentan una relación positiva alta, lo cual demuestra que si se maneja de manera adecuada el talento humano se va obtener resultados positivos en la calidad de servicio que estos brindan a los usuarios. Por su parte (Sanchez Barrero, 2019) encontró que la gestión de talento humano en los hoteles tres estrellas que se encuentran en el centro histórico de Trujillo, influyen positivamente en la calidad del servicio que se presta al huésped, en una mejor atención, en la capacidad de respuesta y empatía con el huésped, mejorando sus niveles de satisfacción. Del mismo modo (Alvarez, 2015), obtuvo como resultados que el coeficiente de Spearman, muestra una correlación directa, favorable, moderada, es decir, que, al mejorar

los resultados de la gestión del talento humano, la calidad de servicio, también presentará una variación en el mismo sentido.

Por su parte Zohreh y Nour (2017), encontró que la gestión del personal tiene un impacto positivo en la retención de los trabajadores, puesto que permite incrementar las habilidades de los mismos, así como sus capacidades y vocación de servicio para con la población, incrementando la calidad del servicio brindado. Si dicha gestión no se presenta adecuadamente va a suceder lo encontrado por Sibusiso (2017), quien encontró que el servicio público sudafricano cuenta con altos niveles de rotación de los trabajadores, por no contar con la capacidad de retención de sus mejores talentos, lo cual genera que el personal nuevo que ingresa, desconozca los procedimientos y por ende se brinde un mal servicio. Los resultados también muestran que la gestión de talento humano va a impactar en la retención de colaboradores, por lo que es necesario enfocarse en el desarrollo de estrategias adecuadas para hacer sentir cómodos a los trabajadores mostrándoles que pueden desarrollarse personal y profesionalmente, lo cual los motivara e impulsará a querer quedarse en la institución el mayor tiempo posible, garantizando el mejor talento para un servicio de calidad.

## **VI. CONCLUSIONES.**

1. La Gestión del Talento Humano dentro de la Municipalidad Provincial de Cutervo es deficiente, puesto que según el 60% de los resultados es regular, mientras que para el 40% de los mismos es malo, siendo las principales deficiencias, la evaluación del personal y su respectiva capacitación, con el 71% y 60% de los trabajadores considerándolo como malo respectivamente, lo cual genera que los trabajadores no estén mejorando en las labores que desarrollan y sean conformistas con las funciones que desempeñan.
2. En la presente investigación se determinó que la calidad de los servicios brindados por el personal es regular, pues así lo demuestran el 77% de los resultados, mientras que según el 15% y el 8% la calidad del servicio brindado es malo o bueno respectivamente. Los resultados positivos fueron generados por la dimensión seguridad la que mejores resultados presenta con un 32% como bueno, un 40% regular y un 29% malo. Por su parte la dimensiones Empatía y Capacidad de respuesta son las que mayores cantidades de resultados negativos presenta con un 38% y 34% de los resultados malos, 41% y 44% regulares y solo el 21% y 22% buenos respectivamente. Por su parte la Confiabilidad y los Elementos tangibles presentan el 14% de los resultados como buenos para cada una de las dimensiones, el 55% de los resultados como regulares para cada una de las dimensiones y el 32% de los resultados como malos, para cada una de las dimensiones.
3. Con 95% de confianza se asevera la existencia de relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio Dicha correlación es directa e intensa según el coeficiente de correlación de Spearman de 0,766.

## **VII. RECOMENDACIONES.**

1. A la Sub Gerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Cutervo se aconseja, desarrollar estrategias enfocadas en la inducción y reinducción de personal, de modo que al momento de realizar el proceso de selección del personal se elija al más adecuado para las funciones del puesto.
2. A la Gerencia de Administración se aconseja desarrollar una serie de capacitaciones referentes a la calidad de servicio, de modo que los trabajadores de la entidad cuenten con las habilidades para prestar una atención adecuada a la población.
3. A la Sub Gerencia de Recursos Humanos, se recomienda implementar un proceso de evaluación permanente y periódica para los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cutervo, cuyo objetivo sea realizar un reconocimiento de los puntos débiles para implementar estrategias correctivas que permitan lograr los objetivos de la institución.
4. A la Gerencia de planificación y presupuesto de la Municipalidad Provincial de Cutervo se aconseja que tome en cuenta las actividades que buscan brindar una mejor calidad de servicio a los ciudadanos, dentro de su Plan de Desarrollo Concertado.
5. A los trabajadores de la MPC, se les recomienda involucrarse en los procesos de mejora de la gestión del talento humano, de modo que se logren concientizar en la importancia de desarrollar un servicio de calidad que satisfaga las necesidades de los usuarios de la mejor manera posible teniendo en cuenta valores como el respeto, la paciencia, la empatía, y sobre todo brindándole al ciudadano la seguridad de que se está cubriendo adecuadamente sus necesidades.

## REFERENCIAS

- Acosta Garcia, M. N. (2017). *GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA INVERSIONES HINOSTROZA S.A.C, DISTRITO DE AMARILIS - HUÁNUCO. 2017. HUANUCO - PERU:*  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2367/GESTION\\_DEL\\_TALENTO\\_HUMANO\\_CALIDAD\\_ACOSTA\\_GARCIA\\_MARIA\\_NIEVES.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2367/GESTION_DEL_TALENTO_HUMANO_CALIDAD_ACOSTA_GARCIA_MARIA_NIEVES.pdf?sequence=4&isAllowed=y).
- Adamsen, B., & Swailes, S. (2019). *Managing Talent : Understanding Critical Perspectives*. Palgrave Macmillan Springer Nature.
- Akhtari, M., Moreira, D., & Trucco, L. (2017). Rotación política, rotación burocrática y calidad de los servicios públicos. *Asociación Nacional de Impuestos, 110*, 1-84. Recuperado el 24 de enero de 2020, de <https://www.jstor.org/stable/26794449>
- Alonso, L., García, A., López, P., & Amador, A. (2018). Human talent management characterization in the National Center for Clinical Trials Coordination in Cuba. *Horizonte Sanitario*.
- Alvarez, J. O. (2015). *GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL MINIMARKET ADONAY DEL DISTRITO DE ANDAHUAYLAS – 2015. Andahuaylas-Perú:*  
[http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/256/Jakelin\\_Osorio\\_Tesis\\_Titulo\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/256/Jakelin_Osorio_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Arce, L. Y. (2019). *GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO CON RELACIONAL CONTROL DE CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA VALUACIONES MANERAS SAC, 2019. Lima:*  
[http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/9070/1/2019\\_Guere-Cruz.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/9070/1/2019_Guere-Cruz.pdf).
- Asma, O., & Majeed, M. (2019). The Impact of Strategic Planning in Palestinian Municipalities on the Quality of Service Provided to Its Citizens. *International Business Research, 12*(5), 69-85. Recuperado el 16 de febrero de 2020, de <https://ideas.repec.org/a/ibn/ibrjnl/v12y2019i5p69-85.html>

- Barcelo, J. C. (2018). Relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio. *Business Scholl*, 1.
- Barkhuizen, N., Mogwere, P., & Schutte, N. (2014). Talent Management, Work Engagement and Service Quality Orientation of Support Staff in a Higher Education Institution. *Mediterranean Journal of Social Sciences*.
- Berbel, F. G. (2007). *Manual de Recursos Humanos*. Barcelona: Centaures del Desert, S.C.P.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Pearson.
- Buckley, R. (2017). *Research in Personnel and Human Resources Management*. Bingley : Emerald Publishing Limited. Recuperado el 11 de febrero de 2020, de <http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=704e2955-99d7-46dc-86a7-f8899852f9f4%40pdc-v-sessmgr04&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=1561338&db=nlebk>
- Cabanillas, K. (2018). *Ley del Servicio Civil y la satisfacción en los colaboradores del área de recursos humanos Municipalidad de Castilla Piura 2018*. Piura: Universidad César Vallejo, Escuela de posgrado. Recuperado el 16 de enero de 2020, de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/37891>
- Calvopiña, D. M., Guerrero, D. M., Avalos, N. P., & Machado, A. L. (2019). Proposal for assuring quality in recreational establishments administrative services when managing the human talent, case study. *Revista Espacios*.
- Casermeiro, M. (2019). *La calidad en los servicios públicos*. Salta: Gobierno Provincial de Salta. Recuperado el 24 de enero de 2020, de [http://www.salta.gov.ar/descargas/archivos/ocspdfs/ocs\\_la\\_calidad\\_en\\_los\\_servicios\\_publicos.pdf](http://www.salta.gov.ar/descargas/archivos/ocspdfs/ocs_la_calidad_en_los_servicios_publicos.pdf)
- Chiavenato, I. (2015). *Gestión del talento humano*. Madrid: McGraw - Hill. Recuperado el 18 de Abril de 2020, de

[https://www.todostuslibros.com/libros/gestion-del-talento-humano\\_978-970-10-7340-7](https://www.todostuslibros.com/libros/gestion-del-talento-humano_978-970-10-7340-7)

Chiavenato, I. (2020). *Administración de recursos humanos*. Madrid: McGraw-Hill Interamericana de España. Recuperado el 18 de Abril de 2020, de [https://www.imosver.com/es/libro/administracion-de-recursos-humanos\\_MAR0008512](https://www.imosver.com/es/libro/administracion-de-recursos-humanos_MAR0008512)

Colsubsidio Xposible. (25 de julio de 2020). *La gestión humana, un área de impacto social*. Obtenido de Capital Humano: <https://www.capitalhumano.com.co/gerencia/la-gestion-humana-un-area-de-impacto-social-7883/>

Cuestas, A. (2018). *Gestión de talento humano y del conocimiento*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

Devoto, R. (2016). *La calidad de servicio percibida en el sector público*. Valparaíso, Chile: Pontificia universidad Católica de Valparaíso. Recuperado el 24 de enero de 2020, de <http://www.pucv.cl/uuaa/site/artic/20181123/asocfile/20181123195329/apuntedocentecalidaddeserviciopercibidaenelsecto.pdf>

Galeano, C. (2019). *La gestión del talento humano y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2019*. Huánuco: Universidad de Huánuco-Escuela de posgrado. Recuperado el 12 de enero de 2020, de <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1959/GALEANO%20OCALIO%2c%20Constantino%20Vidal.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

González, F. (2016). *MEDICIÓN del IMPACTO de la GESTIÓN HUMANA*. Obtenido de Empresarial & Laboral: <https://revistaempresarial.com/gestion-humana/contratacion/medicion-del-impacto-de-la-gestion-humana/>

Haerizadeh, M., & Moradpour, O. (2018). The role of talent management in HR development processes and optimized implementation of talent management strategy. *Science Arena Publications*.

- Haghighat, N. (2017). Airline service quality evaluation: A review on concepts and models. *Economics, Management and Sustainability*.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Vol. 6). México: McGRAW-HILL.
- Ibarra, L. (2015). *Los Modelos Servperf y Servqual*. Madrid: EAE Ediciones.
- Irtameh, H., Al-Azzam, Z., & Khaddam, A. (noviembre de 2016). Exploring the Impact of Talent Management Strategies and Service Quality on Beneficiaries' Satisfaction in Jordan Healthcare Sector: Provider Point of View. *Revista de Emprendimiento y Gestión de la Organización*, 7, 23-38. Recuperado el 19 de marzo de 2020, de [https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/50264538/IJM\\_07\\_07\\_003.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DEXPLORING\\_THE\\_IMPACT\\_OF\\_TALENT\\_MANAGEMENT.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=ASIATUSBJ6BAH4MAIRIE%2F20200526%2](https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/50264538/IJM_07_07_003.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DEXPLORING_THE_IMPACT_OF_TALENT_MANAGEMENT.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=ASIATUSBJ6BAH4MAIRIE%2F20200526%2)
- Javad, M., Akhavan , S. T., & Sadeghee, R. (2019). Evaluation and Improvement of Service Quality in Information Technology Department of a Detergent Production Company Using the SERVQUAL Approach. *International Journal of Services and Operations Management* .
- Jericó, P. (2017). *La gestión del talento: construyendo compromiso*. Mexico: Prentice Hall.
- Kalinina, O., & Valebnikova, O. (2018). *La gestión del capital humano como tecnologías de innovación para la organización municipal*. Springer International Publishing AG. Recuperado el 13 de marzo de 2020, de [https://doi.org/10.1007/978-3-319-70987-1\\_139](https://doi.org/10.1007/978-3-319-70987-1_139)
- King, K., & Vaiman, V. (2019). Enabling effective talent management through a macro-contingent approach: A framework for research and practice. *BRQ Business Research Quarterly*.
- Kowalik, K., & Klimecka-Tatar, D. (2018). The process approach to service quality management. *Production Engineering Archives* .

- Lavhelani, P., & Ndebele, C. (2017). Local government and quality service delivery : an evaluation of municipal service delivery in a local municipality in Limpopo Province. *Journal of Public Administration*, 52(2), 340-356. ISSN: 0036-0767.
- Leonnard. (2017). THE PERFORMANCE OF SERVQUAL TO MEASURE SERVICE QUALITY IN PRIVATE UNIVERSITY. *ERIES Journal*.
- López, P. (2016). *Herramientas para la mejora de la calidad*. Madrid: FC Eitorial. Recuperado el 26 de enero de 2020, de <https://books.google.com.pe/books?id=92K0DQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=libros+de+control+de+calidad+pdf+2020&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiP05eH89PpAhXiguAKHc9kAmIQ6AEIYTAH#v=onepage&q&f=false>
- López, P., Díaz, Z., Segredo, A., & Pomares, Y. (2017). Evaluation of the human talent management in the Cuban hospital setting. *Revista Cubana de Salud Publica*.
- Luna, R. (2017). *Gestion del talento: De los recursos humanos a la dirección de personas basada en el talento DPT* (Primera edición ed.). Madrid: Ediciones Pirámide.
- Luna, R., & Lara, F. (2020). Talent Management, Affective Organizational Commitment and Service Performance in Local Government. *International Journal of Environmental Research and Public Health*.
- Mambo, M. (2017). *Effective Talent Management Strategies for Organizational Success*. Grand Valley State University, USA: IGI Global. Recuperado el abril de 16 de 2020, de <http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=9064f792-91ae-44dd-baf0-86693413dbc5%40pdc-v-sessmgr03&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGI2ZQ%3d%3d#AN=1461718&db=edsebk>
- Masa'deh, R. (2018). Revisión de la literatura sobre el efecto del manejo del talento en la efectividad organizacional. *Revista de Ciencias Sociales*

(COES y RJ-JSS), 7(2), 139-156.

doi:<https://doi.org/10.25255/jss.2018.7.2.139.156>

Mbassi, J., Mbarga, A., & Ndeme, R. (2019). Public Service Quality and Citizen-Client's Satisfaction in Local Municipalities. *Journal of Marketing Development & Competitiveness.*, 13(3), 110-123. ISSN: 2155-2843.

Meyer, M., & Kruyger, E. (2018). *Introduction to Human Resource Management*. Recuperado el 11 de febrero de 2020, de <http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=69ab1b81-a92f-4bbf-8b02-17a162666bb7%40pdc-v-sessmgr05&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGI2ZQ%3d%3d#AN=1775033&db=edsebk>

Mohammad, A. S. (2018). Understanding the Fundamentals of Talent Management for Effective Business Application. *International Journal of Economics, Finance and Management Sciences*.

Montoya, F. J. (2017). "GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA CALIDAD DE SERVICIO DEL CALL CENTER TÉCNICO EN UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DEL PERÚ". LIMA -PERÚ: [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1907/DOCTOR.ADMINIS\\_FRANCISCO%20JAVIER%20ARIAS%20MONTOYA.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1907/DOCTOR.ADMINIS_FRANCISCO%20JAVIER%20ARIAS%20MONTOYA.pdf?sequence=2&isAllowed=y).

Nafei, W. (2015). The effects of talent management on service quality: a study on commercial banks in Egypt. *International Business Research*.

Nidhi, N., & Kumari, K. (2016). Service Quality of Public Sector Organization in India. *International Journal of Pure and Applied Management Sciences*.

O'Bryan, C., & Casey, A. (2017). Talent Management: Hiring and Developing Engaged Employees. *Embry-Riddle Aeronautical University*.

Pakurár, M., Haddad, H., Nagy, J., Popp, J., & Oláh, J. (2019). The Service Quality Dimensions that Affect Customer Satisfaction in the Jordanian Banking Sector. *Sustainability*.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (2004). SERVQUAL: A multipleitem scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of retailing*, 64(1), 187-799. Recuperado el 24 de enero de 2020, de [https://www.researchgate.net/profile/Valarie\\_Zeithaml/publication/225083802\\_SERVQUAL\\_A\\_multiple-Item\\_Scale\\_for\\_measuring\\_consumer\\_perceptions\\_of\\_service\\_quality/links/5429a4540cf27e39fa8e6531/SERVQUAL-A-multiple-Item-Scale-for-measuring-consumer-percepti](https://www.researchgate.net/profile/Valarie_Zeithaml/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality/links/5429a4540cf27e39fa8e6531/SERVQUAL-A-multiple-Item-Scale-for-measuring-consumer-percepti)
- Perales, M. (2018). *Gestión municipal y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Ica. 2018*. Ica: Publicaciones de la Universidad César Vallejo - Escuela de posgrado. Recuperado el 16 de enero de 2020, de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38126/perales\\_hm.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38126/perales_hm.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pérez, M. (2016). *Control de calidad, Técnicas y herramientas*. Madrid: RC Libros. Recuperado el 14 de abril de 2020, de [https://www.rclibros.es/pdf/capitulo\\_9788494180194.pdf](https://www.rclibros.es/pdf/capitulo_9788494180194.pdf)
- Pikturnaite, I. (2018). The peculiarities and criteria of assement of citiezen service in Klaipeda and Vilnius conunties' Municipalities. *Regional Formation & Development Studies*, 26, 107-117. doi:10.15181/rfds.v26i3.1814
- Pizarro López, L. C. (2019). "GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LOS DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA ALEXANDER VON HUMBOLDT, CAJAMARCA 2019". CAJAMARCA: <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/23856?show=full>.
- Ramya, N. (2019). SERVICE QUALITY AND ITS DIMENSIONS. *EPRA International Journal of Research & Development (IJRD)*.
- Reynier, I., Ramírez, C. A., Espindola, G. I., Ruíz, A. M., & Hugueth. (2019). Quality of Service and Human Resources: Case Study of a Department Store. *Revista Venezolana de Gerencia*, 2.

Sanchez Barrero, Z. E. (2019). *Gestión de talento humano y su influencia en la calidad de servicio en los hoteles tres estrellas de trujillo*. TRUJILLO - PERÚ:

<http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/13187/ZARINA%20SANCHEZ%20BARRET.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros. (2019). *Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público*. Lima: Publicaciones de la Secretaría de la Gestión Pública.

Secretaría de la Gestión Pública. (2020). *Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, DECRETO SUPREMO N° 007-2020-PCM*. Lima: El Peruano. Recuperado el 19 de febrero de 2020, de <https://www.proinversion.gob.pe/LibroReclamos/docs/DS-07-2020-PCM-Libro-de-Reclamaciones.pdf>

Sibusiso, T. (2017). *The Integration of Talent Management and Knowledge Management in the South African Public Service*. Sudáfrica: University of South Africa. Recuperado el 19 de febrero de 2020, de <https://pdfs.semanticscholar.org/b3fb/d7ef7f86dff8b0b78a14519f100ae24e31b2.pdf>

Sorum, H. (2019). *Two Decades of Online Information and Digital Services: Quality Improvements to Municipality Websites and User Preferences*. Springer. Recuperado el 19 de marzo de 2020, de <http://explore.bl.uk/primolibweb/action/display.do?tabs=detailsTab&gathStatTab=true&ct=display&fn=search&doc=ETOCCN605401854&indx=1&reclds=ETOCCN605401854>

Tabi, C., & Adams, S. (2016). Service quality and customer satisfaction in public transport operations. *International Journal of Services and Operations Management*.

Tutorials Point. (2017). Talent Management. *Tutorials Point*.

Van, J. (2016). *Human Resource Management in Government : A South African Perspective on Theories, Politics and Processes* (1st edition ed.).

Sudáfrica: JUTA EDITORIAL. Recuperado el 11 de febrero de 2020, de <http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=41aa8995-acc1-4981-987f-ee04f5abe550%40pdc-v-sessmgr02&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=1292528&db=edsebk>

Zohreh, K., & Nour, Y. (2017). Investigating the Impact of Talent Management on the Retention of Human Resources: A Study in Zahedan Municipality. *International Review of Management and Marketing*, 7(3), 138-142.

Recuperado el 16 de abril de 2020, de <https://pdfs.semanticscholar.org/0c7f/ad9de80c7f6749ca9fb866d2b63eea888722.pdf>

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

**Tabla 8. Matriz de operacionalización de variables.**

Variable 1	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
<b>Gestión de talento humano</b>	La gestión de talento humano representa dentro de una organización la manera de aplicar nuevas prácticas y políticas con el propósito de que los colaboradores se alineen al cumplimiento de los objetivos de la entidad, ayudando con la dirección y organización, partiendo de la selección del personal, el desarrollo de sus competencias y capacidades hasta la evaluación de ellos (Chiavenato, 2020).	La gestión de talento humano es entendida como el conjunto de procesos referente al talento humano que se encuentran integrados y diseñados para que se logre motivar, potencializar las capacidades y retener a los colaboradores de una entidad.	Proceso de selección del personal	Competencias	Escala Likert  a) Totalmente en desacuerdo  b) En desacuerdo  c) Indiferente  d) De acuerdo  e) Totalmente de acuerdo
				Perfil	
				Experiencia	
			Capacitación del personal	<b>Conocimientos</b>	
				Habilidades	
				Competencias	
			Evaluación del personal	Actitudes	
				Funciones	
				Logro de resultados	

Variable 2	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
<b>Calidad de servicio</b>	En lo que respecta a la variable de calidad del servicio, esta es definida cómo el análisis de las expectativas que presenta una persona frente a un bien o servicio y de la percepción de estas, donde los usuarios califican al proceso llevado para cubrir su necesidad (Akhtari, Moreira y Trucco, 2017).	La calidad de servicio viene a ser el grado de satisfacción que muestra una persona en base a las experiencias vividas frente a un servicio brindado, analizando si el servicio recibido logró cubrir o no las expectativas esperadas.	Elementos tangibles	Instalaciones físicas	Escala Likert  a) Totalmente en desacuerdo  b) En desacuerdo  c) Indiferente  d) De acuerdo  e) Totalmente de acuerdo
				Ambientes limpios	
				Presentación pulcra	
				Disponibilidad	
				Visibilidad de anuncios	
			Confiabilidad	Tiempo de espera	
				Confianza	
				Orientación	
			Empatía	Requerimiento solicitado	
				Cortesía	
				Interés mostrado	
				Atención a inquietudes	
			Seguridad	Seguridad documentaria	
				Amabilidad	
				Responsabilidad	
				Información clara y detallada	
				Ubicación	
Capacidad de respuesta	Trámites y procesos				
	Respuestas adecuadas				
	Horarios				
	Menor tiempo posible				

**ANEXO 2: Instrumento de recolección de datos.**

**Cuestionario de Gestión de talento humano dirigido a los trabajadores CAS de la  
Municipalidad Provincial de Cutervo**

Esta encuesta se encuentra dirigida a los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Cutervo.

Indicaciones: marque con un aspa (x) la respuesta que más se ajuste a los ítems considerando lo siguiente:

Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )

(1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Indiferente, (4) De acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo

Ítems		Valoración				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Proceso de Selección del Personal</b>						
<b>Competencias</b>	1. Considera que usted posee las competencias que el puesto de trabajo exige.					
	2. La selección del personal obedece a las necesidades del puesto de trabajo.					
<b>Perfil</b>	3. La entidad selecciona al personal priorizando el perfil profesional del postulante.					
	4. El perfil profesional del postulante es respaldado por la experiencia que posee.					
<b>Experiencia</b>	5. La experiencia del postulante es valorada técnicamente en los procesos de selección por la entidad.					
	6. La experiencia del profesional en los procesos de selección garantiza un buen desempeño laboral.					
<b>Dimensión: Capacitación del Personal</b>						
<b>Conocimientos</b>	7. Se realizan eventos de capacitación con frecuencia.					
	8. Las capacitaciones que recibe le ayudan a mejorar sus capacidades.					
	9. Las capacitaciones recibidas le posibilitan aspirar a obtener algún ascenso.					
<b>Habilidades</b>	10. Las capacitaciones le permiten desarrollarse profesionalmente.					
	11. Las capacitaciones contribuyen a mejorar las habilidades del trabajador.					
<b>Competencias</b>	12. La capacitación de los trabajadores permite mejorar sus competencias.					
	13. La capacitación del trabajador mejora el proceso de aprendizaje de nuevas competencias.					
	14. La capacitación del trabajador contribuye a la mejora de las actitudes y destrezas.					
<b>Dimensión: Evaluación del Personal</b>						
<b>Actitudes</b>	15. La evaluación de los trabajadores es muy frecuente en la entidad.					

	16. Los procesos de evaluación del personal contribuyen a mejorar sus actitudes.					
	17. La evaluación de los trabajadores permite mejorar su desempeño laboral.					
<b>Funciones</b>	18. Considera que la evaluación asegura la efectividad en el desempeño de las funciones.					
	19. La evaluación permite corregir las desviaciones en el desempeño de sus funciones.					
<b>Logro de resultados</b>	20. La evaluación facilita el logro de los resultados del trabajador.					
	21. La evaluación facilita el logro de las metas del área.					
	22. La evaluación permite el logro de los objetivos institucionales.					

**FICHA DE OBSERVACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS TRABAJADORES CAS DE LA  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CUTERVO.**

Indicaciones: Se marcará con un aspa (X) el puntaje que mejor representa lo observado sobre la calidad de servicio en cada uno de los ítems, tomando como referencia la siguiente tabla:

1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Indiferente, (4) De acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo

<b>Elementos tangibles</b>		1	2	3	4	5
<b>Instalaciones físicas</b>	1. Las instalaciones donde labora el trabajador CAS, son adecuadas para brindar un servicio de calidad.					
<b>Ambientes limpios</b>	2. El trabajador CAS mantiene su lugar de trabajo limpio.					
<b>Presentación pulcra</b>	3. La presentación personal del trabajador CAS es adecuada.					
<b>Disponibilidad</b>	4. El trabajador CAS ofrece disposición oportuna al momento de brindar un servicio al usuario.					
<b>Visibilidad de anuncios</b>	5. El trabajador CAS pone al alcance de los usuarios los anuncios, afiches e información que brinda la Municipalidad.					
<b>Confiabilidad</b>		1	2	3	4	5
<b>Tiempo de espera</b>	6. El tiempo de espera que permanece el usuario en la entidad para ser atendido es adecuado.					
<b>Confianza</b>	7. El trabajador CAS brinda confianza durante los procesos que realiza para la atención al usuario.					
<b>Comportamiento</b>	8. El trabajador CAS demuestra capacidad para absolver las dudas de los usuarios.					
<b>Orientación</b>	9. La información que brinda el trabajador CAS es adecuada y pertinente según la necesidad del usuario.					
<b>Empatía</b>		1	2	3	4	5
<b>Requerimiento solicitado</b>	10. El servicio personalizado que le ofrece el trabajador CAS frente a un requerimiento es ameno y adecuado.					
<b>Cortesía</b>	11. El trabajador CAS es amable y cordial al momento de ofrecerte un servicio.					
<b>Interés mostrado</b>	12. El trabajador CAS demuestran interés en las necesidades de los usuarios durante la atención.					
<b>Atención a inquietudes</b>	13. El trabajador CAS toma en cuenta las inquietudes de los usuarios para brindar una atención adecuada.					
<b>Seguridad</b>		1	2	3	4	5
<b>Seguridad documentaria</b>	14. La gestión documentaria que realiza el trabajador CAS es segura y oportuna.					

<b>Amabilidad</b>	15. Los trabajadores CAS de la municipalidad son amables al momento de brindarles la atención.					
<b>Responsabilidad</b>	16. El colaborador muestra responsabilidad y seriedad para cumplir con su trabajo.					
<b>Información clara y detallada</b>	17. La información que brinda el trabajador CAS es clara, sencilla y detallada.					
<b>Ubicación</b>	18. Las instalaciones donde el trabajador CAS realiza su labor cuenta con señalización de seguridad.					
<b>Capacidad de respuesta</b>		1	2	3	4	5
<b>Trámites y procesos</b>	19. Los trámites y procesos que conllevan a realizar la documentación no son engorrosos.					
<b>Respuestas adecuadas</b>	20. El trabajador CAS responden satisfactoriamente ante las dudas e inquietudes de los usuarios.					
<b>Horarios</b>	21. El trabajador realiza su labor respetando el horario de atención al usuario designado por la municipalidad.					
<b>Menor tiempo posible</b>	22. El trabajador CAS brindan una atención óptima en el menor tiempo posible.					



## ANEXO 3: Validación de instrumentos por criterio de experto

Primer validador

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

### Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 24 de noviembre de 2020

Señor

Mg. Pedro Antonio Pérez Arboleda

Ciudad.-

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

La suscrita está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Magister en Gestión Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- *Instrumento detallado con ficha técnica.*
- *Ficha de evaluación de validación.*
- *Matriz de consistencia de la investigación.*
- *Cuadro de operacionalización de variables*
- *Descripción de las dimensiones.*

*Sin otro particular quedo de usted.*

Atentamente,

---

Br. Sony Yaret Quispe Altamirano



**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

**INSTRUMENTO**

**1. Nombre del instrumento:**

Cuestionario sobre la gestión del talento humano.

**2. Autor original:**

Br. Sony Yaret Quispe Altamirano.

**3. Objetivo:**

Recoger información y analizar la gestión del talento humano y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Cutervo.

**4. Estructura y aplicación:**

El presente cuestionario está estructurado en base a 22 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una población de 77 trabajadores bajo la modalidad CAS de la Municipalidad Provincial de Cutervo.



## FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

### 5. Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre la gestión del talento humano.

### 6. Estructura detallada:

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable las dimensiones e indicadores que la integran.

#### Estructura

Variable	Dimensión	Indicador	Ítem
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Proceso de selección del personal	Competencias	1
			2
		Perfil	3
			4
		Experiencia	5
			6
	Capacitación del Personal	Conocimientos	7
			8
			9
		Habilidades	10
			11
		Competencias	12
			13
			14
	Evaluación del personal	Actitudes	15
			16
			17
		Funciones	18
			19
		Logro de resultados	20
			21
			22



## ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR LA GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

**Autora: Sony Yaret Quispe Altamirano**

**Instrucciones:** La presente tiene como objetivo recopilar información sobre la gestión del talento humano y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Cutervo., motivo por el cual solicitamos su apoyo en contestar con la veracidad las siguientes preguntas.

Las respuestas serán totalmente anónimas.

### **Cuestionario de Gestión de talento humano dirigido a los trabajadores CAS de la Municipalidad**

#### **Provincial de Cutervo**

Esta encuesta se encuentra dirigida a los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Cutervo.

Indicaciones: marque con un aspa (x) la respuesta que más se ajuste a los ítems considerando lo siguiente:

Ítems		Valoración				
		1	2	3	4	5
Dimensión: Proceso de Selección del Personal						
Competencias	1. Considera que usted posee las competencias que el puesto de trabajo exige.					
	2. La selección del personal obedece a las necesidades del puesto de trabajo.					
Perfil	3. La entidad selecciona al personal priorizando el perfil profesional del postulante.					
	4. El perfil profesional del postulante es respaldado por la experiencia que posee.					
Experiencia	5. La experiencia del postulante es valorada técnicamente en los procesos de selección por la entidad.					
	6. La experiencia del profesional en los procesos de selección garantiza un buen desempeño laboral.					
Dimensión: Capacitación del Personal						
Conocimientos	7. Se realizan eventos de capacitación con frecuencia.					
	8. Las capacitaciones que recibe le ayudan a mejorar sus capacidades.					
	9. Las capacitaciones recibidas le posibilitan aspirar a obtener algún ascenso.					
Habilidades	10. Las capacitaciones le permiten desarrollarse profesionalmente.					
	11. Las capacitaciones contribuyen a mejorar las habilidades del trabajador.					
Competencias	12. La capacitación de los trabajadores permite mejorar sus competencias.					
	13. La capacitación del trabajador mejora el proceso de aprendizaje de nuevas competencias.					
	14. La capacitación del trabajador contribuye a la mejora de las actitudes y destrezas.					
Dimensión: Evaluación del Personal						
Actitudes	15. La evaluación de los trabajadores es muy frecuente en la entidad.					
	16. Los procesos de evaluación del personal contribuyen a mejorar sus actitudes.					
	17. La evaluación de los trabajadores permite mejorar su desempeño laboral.					
Funciones	18. Considera que la evaluación asegura la efectividad en el desempeño de las funciones.					
	19. La evaluación permite corregir las desviaciones en el desempeño de sus funciones.					
Logro de resultados	20. La evaluación facilita el logro de los resultados del trabajador.					
	21. La evaluación facilita el logro de las metas del área.					
	22. La evaluación permite el logro de los objetivos institucionales.					

Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )

(1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Indiferente, (4) De acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo



Matriz de operacionalización de variable

Variable 1	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
<b>Gestión de talento humano</b>	La gestión de talento humano representa dentro de una organización la manera de aplicar nuevas prácticas y políticas con el propósito de que los colaboradores se alineen al cumplimiento de los objetivos de la entidad, ayudando con la dirección y organización, partiendo de la selección del personal, el desarrollo de sus competencias y capacidades hasta la evaluación de ellos (Chiavenato, 2020).	La gestión de talento humano es entendida como el conjunto de procesos referente al talento humano que se encuentran integrados y diseñados para que se logre motivar, potencializar las capacidades y retener a los colaboradores de una entidad.	Proceso de selección del personal	Competencias	Escala Likert 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
				Perfil	
				Experiencia	
			Capacitación del personal	<b>Conocimientos</b>	
				Habilidades	
				Competencias	
			Evaluación del personal	Actitudes	
				Funciones	
				Logro de resultados	

Fuente: Elaboración propia.



## FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión del talento humano y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Cutervo.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES			
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)					
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Proceso de selección del personal	Competencias	1. Considera que usted posee las competencias que el puesto de trabajo exige.												
			2. La selección del personal obedece a las necesidades del puesto de trabajo.												
		Perfil	3. La entidad selecciona al personal priorizando el perfil profesional del postulante.												
			4. El perfil profesional del postulante es respaldado por la experiencia que posee.												
		Experiencia	5. La experiencia del postulante es valorada técnicamente en los procesos de selección por la entidad.												
			6. La experiencia del profesional en los procesos de selección garantiza un buen desempeño laboral.												
	Capacitación del Personal	Conocimientos	7. Se realizan eventos de capacitación con frecuencia.												
			8. Las capacitaciones que recibe le ayudan a mejorar sus capacidades.												
			9. Las capacitaciones recibidas le posibilitan aspirar a obtener algún ascenso.												
		Habilidades	10. Las capacitaciones le permiten desarrollarse profesionalmente.												
			11. Las capacitaciones contribuyen a mejorar las habilidades del trabajador.												
		Competencias	12. La capacitación de los trabajadores permite mejorar sus competencias.												
	13. La capacitación del trabajador mejora el proceso de aprendizaje de nuevas competencias.														
	Evaluación del personal	Actitudes	14. La capacitación del trabajador contribuye a la mejora de las actitudes y destrezas.												
			15. La evaluación de los trabajadores es muy frecuente en la entidad.												
			16. Los procesos de evaluación del personal contribuyen a mejorar sus actitudes.												
		17. La evaluación de los trabajadores permite mejorar su desempeño laboral.													
			18. Considera que la evaluación asegura la efectividad en el desempeño de las funciones.												



	Funciones	19. La evaluación permite corregir las desviaciones en el desempeño de sus funciones.											
	Logro de resultados	20. La evaluación facilita el logro de los resultados del trabajador.											
		21. La evaluación facilita el logro de las metas del área.											
		22. La evaluación permite el logro de los objetivos institucionales.											

*Grado y Nombre del Experto:*

Firma del experto :

Mg. Pedro Antonio Pérez Arboleda

EXPERTO EVALUADOR

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

*Gestión del talento humano y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Cutervo.*

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre la Gestión del Talento Humano.

### 3. TESISISTA:

Br. Sony Yaret Quispe Altamirano

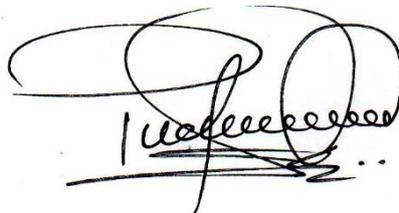
### 4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES : Apto para su aplicación

APROBADO : SI  NO

Chiclayo, 24 de noviembre de 2020



Mg. Pedro Antonio Pérez Arboleda  
EXPERTO

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

**Validación de escala valorativa para evaluar el instrumento**

Chiclayo, 24 de noviembre de 2020

Señor

*Mg. Pedro Antonio Pérez Arboleda  
Ciudad. Chiclayo*

*De mi consideración:*

*Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:*

*La suscrita está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Magister en Gestión Pública.*

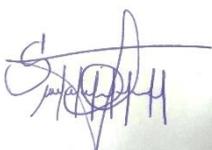
*Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.*

*Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:*

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Matriz de consistencia de la investigación.
- Cuadro de operacionalización de variables
- Descripción de las dimensiones.

*Sin otro particular quedo de usted.*

*Atentamente,*



---

*Abog. Sony Yaret Quispe Altamirano*

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

**INSTRUMENTO**

**1. Nombre del instrumento:**

Cuestionario sobre la calidad del servicio.

**2. Autor original:**

*Br. Sony Yaret Quispe Altamirano*

**3. Objetivo:**

Recoger sobre la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Cutervo.

**4. Estructura y aplicación:**

La presente prueba escrita está estructurada en base a 22 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una población de 77 trabajadores bajo la modalidad CAS de la Municipalidad Provincial de Cutervo.

## FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

### 5. Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre la calidad del servicio.

### 6. Estructura detallada:

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable las dimensiones e indicadores que la integran.

#### Estructura

Variable	Dimensión	Indicador	Ítem
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	Elementos tangibles	Instalaciones físicas	1
		Ambientes limpios	2
		Presentación pulcra	3
		Disponibilidad	4
		Visibilidad de anuncios	5
	Confiabilidad	Tiempo de espera	6
		Confianza	7
		comportamiento	8
		orientación	9
	Empatía	Requerimiento solicitado	10
		Cortesía	11
		Interés mostrado	12
		Atención a inquietudes	13
	<i>Seguridad</i>	Seguridad documentaria	14
		Amabilidad	15
		Responsabilidad	16
		Información clara y detallada	17
		Ubicación	18
	Capacidad de respuesta	Trámites y procesos	19
		Respuestas adecuadas	20
		Horarios	21
		Menor tiempo posible	22

## ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR LA CALIDAD DEL SERVICIO

**Autora: Sony Yaret Quispe Altamirano**

**Instrucciones:** La presente tiene como objetivo recopilar información sobre la gestión del talento humano y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Cutervo., motivo por el cual solicitamos su apoyo en contestar con la veracidad las siguientes preguntas.

Las respuestas serán totalmente anónimas.

Sexo: *Masculino* ( )                      *Femenino* ( )

(1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Indiferente, (4) De acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo

### **FICHA DE OBSERVACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS TRABAJADORES CAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CUTERVO.**

Elementos tangibles		1	2	3	4	5
<b>Instalaciones físicas</b>	1. Las instalaciones donde labora el trabajador CAS, son adecuadas para brindar un servicio de calidad.					
<b>Ambientes limpios</b>	El trabajador CAS mantiene su lugar de trabajo limpio.					
<b>Presentación pulcra</b>	La presentación personal del trabajador CAS es adecuada.					
<b>Disponibilidad</b>	El trabajador CAS ofrece disposición oportuna al momento de brindar un servicio al usuario.					
<b>Visibilidad de anuncios</b>	El trabajador CAS pone al alcance de los usuarios los anuncios, afiches e información que brinda la Municipalidad.					
<b>Confiabilidad</b>		1	2	3	4	5
<b>Tiempo de espera</b>	El tiempo de espera que permanece el usuario en la entidad para ser atendido es adecuado.					
<b>Confianza</b>	El trabajador CAS brinda confianza durante los procesos que realiza para la atención al usuario.					
<b>Comportamiento</b>	El trabajador CAS demuestra capacidad para absolver las dudas de los usuarios.					
<b>Orientación</b>	La información que brinda el trabajador CAS es adecuada y pertinente según la necesidad del usuario.					
<b>Empatía</b>		1	2	3	4	5
<b>Requerimiento solicitado</b>	El servicio personalizado que le ofrece el trabajador CAS frente a un requerimiento es ameno y adecuado.					
<b>Cortesía</b>	El trabajador CAS es amable y cordial al momento de ofrecerte un servicio.					
<b>Interés mostrado</b>	El trabajador CAS demuestran interés en las necesidades de los usuarios durante la atención.					
<b>Atención a inquietudes</b>	El trabajador CAS toma en cuenta las inquietudes de los usuarios para brindar una atención adecuada.					
<b>Seguridad</b>		1	2	3	4	5
<b>Seguridad documentaria</b>	La gestión documentaria que realiza el trabajador CAS es segura y oportuna.					
<b>Amabilidad</b>	Los trabajadores CAS de la municipalidad son amables al momento de brindarles la atención.					
<b>Responsabilidad</b>	El colaborador muestra responsabilidad y seriedad para cumplir con su trabajo.					

<b>Información clara y detallada</b>	La información que brinda el trabajador CAS es clara, sencilla y detallada.					
<b>Ubicación</b>	Las instalaciones donde el trabajador CAS realiza su labor <i> cuentan </i> con señalización de seguridad.					
<b>Capacidad de respuesta</b>		1	2	3	4	5
<b>Trámites y procesos</b>	Los trámites y procesos que conllevan a realizar la documentación no son engorrosos.					
<b>Respuestas adecuadas</b>	El trabajador CAS responden satisfactoriamente ante las dudas e inquietudes de los usuarios.					
<b>Horarios</b>	El trabajador realiza su labor respetando el horario de atención al usuario designado por la municipalidad.					
<b>Menor tiempo posible</b>	El trabajador CAS brindan una atención óptima en el menor tiempo posible.					

## Matriz de operacionalización de variable

### FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS

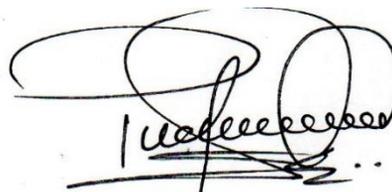
**TÍTULO DE LA TESIS:** Gestión del talento humano y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Cutervo.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CALIDAD DE SERVICIO	Elementos tangibles	Instalaciones físicas	1. Las instalaciones donde labora el trabajador CAS, son adecuadas para brindar un servicio de calidad.	X		X		X		X		-
		Ambientes limpios	El trabajador CAS mantiene su lugar de trabajo limpio.	X		X		X		X		-
		Presentación pulcra	La presentación personal del trabajador CAS es adecuada.	X		X		X		X		-
		Disponibilidad	El trabajador CAS ofrece disposición oportuna al momento de brindar un servicio al usuario.	X		X		X		X		-
		Visibilidad de anuncios	El trabajador CAS pone al alcance de los usuarios los anuncios, afiches e información que brinda la Municipalidad.	X		X		X		X		-
	Confiabilidad	Tiempo de espera	El tiempo de espera que permanece el usuario en la entidad para ser atendido es adecuado.	X		X		X		X		-
		Confianza	El trabajador CAS brinda confianza durante los procesos que realiza para la atención al usuario.	X		X		X		X		-
		Comportamiento	El trabajador CAS demuestra capacidad para absolver las dudas de los usuarios.	X		X		X		X		-
		Orientación	La información que brinda el trabajador CAS es adecuada y pertinente según la necesidad del usuario.	X		X		X		X		-
	Empatía	Requerimiento solicitado	El servicio personalizado que le ofrece el trabajador CAS frente a un requerimiento es ameno y adecuado.	X		X		X		X		-
		Cortesía	El trabajador CAS es amable y cordial al momento de ofrecerte un servicio.	X		X		X		X		-
		Interés mostrado	El trabajador CAS demuestran interés en las necesidades de los usuarios durante la atención.	X		X		X		X		-
		Atención a inquietudes	El trabajador CAS toma en cuenta las inquietudes de los usuarios para brindar una atención adecuada.	X		X		X		X		-
	Seguridad	Seguridad documentaria	La gestión documentaria que realiza el trabajador CAS es segura y oportuna.	X		X		X		X		-
		Amabilidad	Los trabajadores CAS de la municipalidad son amables al momento de brindarles la atención.	X		X		X		X		-
Responsabilidad		El colaborador muestra responsabilidad y seriedad para cumplir con su trabajo.	X		X		X		X		-	

Capacidad de respuesta	Información clara y detallada	La información que brinda el trabajador CAS es clara, sencilla y detallada.	X		X		X		X		-
	Ubicación	Las instalaciones donde el trabajador CAS realiza su labor cuentan con señalización de seguridad.	X		X		X		X		-
	Trámites y procesos	Los trámites y procesos que conllevan a realizar la documentación no son engorrosos.	X		X		X		X		-
	Respuestas adecuadas	El trabajador CAS responden satisfactoriamente ante las dudas e inquietudes de los usuarios.	X		X		X		X		-
	Horarios	El trabajador realiza su labor respetando el horario de atención al usuario designado por la municipalidad.	X		X		X		X		-
	Menor tiempo posible	El trabajador CAS brindan una atención óptima en el menor tiempo posible.	X		X		X		X		-

*Grado y Nombre del Experto:*

*Firma del experto* :



*Mg. Pedro Antonio Pérez Arboleda*

**EXPERTO EVALUADOR**

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

*Gestión del talento humano y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Cutervo.*

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre la calidad del servicio.

### 3. TESISTA:

Br. Sony Yaret Quispe Altamirano

### 4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

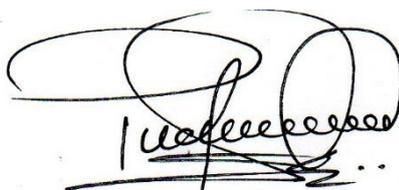
OBSERVACIONES : Apto para su aplicación

APROBADO :

SI



NO



Chiclayo, 24 de noviembre de 2020

*Mg. Pedro Antonio Pérez Arboleda*

**EXPERTO**

## Validador 2



### FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión del talento humano y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Cutervo.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES RECOMENDACIONES		
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)				
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Proceso de selección del personal	<b>Competencias</b>	1. Considera que usted posee las competencias que el puesto de trabajo exige.	X		X		X		X				
			2. La selección del personal obedece a las necesidades del puesto de trabajo.	X		X		X		X				
		<b>Perfil</b>	3. La entidad selecciona al personal priorizando el perfil profesional del postulante.	X		X		X		X				
			4. El perfil profesional del postulante es respaldado por la experiencia que posee.	X		X		X		X				
		<b>Experiencia</b>	5. La experiencia del postulante es valorada técnicamente en los procesos de selección por la entidad.	X		X		X		X				
			6. La experiencia del profesional en los procesos de selección garantiza un buen desempeño laboral.	X		X		X		X				
	Capacitación del Personal	<b>Conocimientos</b>	7. Se realizan eventos de capacitación con frecuencia.	X		X		X		X				
			8. Las capacitaciones que recibe le ayudan a mejorar sus capacidades.	X		X		X		X				
			9. Las capacitaciones recibidas le posibilitan aspirar a obtener algún ascenso.	X		X		X		X				
		<b>Habilidades</b>	10. Las capacitaciones le permiten desarrollarse profesionalmente.	X		X		X		X				
			11. Las capacitaciones contribuyen a mejorar las habilidades del trabajador.	X		X		X		X				
		<b>Competencias</b>	12. La capacitación de los trabajadores permite mejorar sus competencias.	X		X		X		X				
			13. La capacitación del trabajador mejora el proceso de aprendizaje de nuevas competencias.	X		X		X		X				
			14. La capacitación del trabajador contribuye a la mejora de las actitudes y destrezas.	X		X		X		X				



Evaluación de personal	Actitudes	15. La evaluación de los trabajadores es muy frecuente en la entidad.	X		X		X		X		
		16. Los procesos de evaluación del personal contribuyen a mejorar sus actitudes.	X		X		X		X		
		17. La evaluación de los trabajadores permite mejorar su desempeño laboral.	X		X		X		X		
	Funciones	18. Considera que la evaluación asegura la efectividad en el desempeño de las funciones.	X		X		X		X		
		19. La evaluación permite corregir las desviaciones en el desempeño de sus funciones.	X		X		X		X		
	Logro de resultados	20. La evaluación facilita el logro de los resultados del trabajador.	X		X		X		X		
		21. La evaluación facilita el logro de las metas del área.	X		X		X		X		
		22. La evaluación permite el logro de los objetivos institucionales.	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: Dr. Hugo Enriquez Romero

Firma del experto :

  
EXPERTO EVALUADOR



**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

*Gestión del talento humano y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Cutervo.*

**2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario para medir la gestión de talento humano.

**3. TESISISTA:**

Abog. Sony Yaret Quispe Altamirano

**4. DECISIÓN:**

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 24 de noviembre de 2020

Dr. Hugo Enriquez Romero  
DNI: 23863530

EXPERTO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión del talento humano y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Cutervo.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES /O RECOMENDACIONES			
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM			RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO	
CALIDAD DE SERVICIO	Elementos tangibles	Instalaciones físicas	1. Las instalaciones donde labora el trabajador CAS, son adecuadas para brindar un servicio de calidad.	X		X		X		X			
		Ambientes limpios	2. El trabajador CAS mantiene su lugar de trabajo limpio.	X		X		X		X			
		Presentación pulcra	3. La presentación personal del trabajador CAS es adecuada.	X		X		X		X			
		Disponibilidad	4. El trabajador CAS ofrece disposición oportuna al momento de brindar un servicio al usuario.	X		X		X		X			
		Visibilidad de anuncios	5. El trabajador CAS pone al alcance de los usuarios los anuncios, afiches e información que brinda la Municipalidad.	X		X		X		X			
	Confiabilidad	Tiempo de espera	6. El tiempo de espera que permanece el usuario en la entidad para ser atendido es adecuado.	X		X		X		X			
		Confianza	7. El trabajador CAS brinda confianza durante los procesos que realiza para la atención al usuario.	X		X		X		X			
		Comportamiento	8. El trabajador CAS demuestra capacidad para absolver las dudas de los usuarios.	X		X		X		X			
		Orientación	9. La información que brinda el trabajador CAS es adecuada y pertinente según la necesidad del usuario.	X		X		X		X			
	Empatía	Requerimiento solicitado	10. El servicio personalizado que le ofrece el trabajador CAS frente a un requerimiento es ameno y adecuado.	X		X		X		X			
		Cortesía	11. El trabajador CAS es amable y cordial al momento de ofrecerte un servicio.	X		X		X		X			
		Interés mostrado	12. El trabajador CAS demuestran interés en las necesidades de los usuarios durante la atención.	X		X		X		X			
	Seguridad	Atención a inquietudes	13. El trabajador CAS toma en cuenta las inquietudes de los usuarios para brindar una atención adecuada.	X		X		X		X			
		Seguridad documentaria	14. La gestión documentaria que realiza el trabajador CAS es segura y oportuna.	X		X		X		X			
			Amabilidad	15. Los trabajadores CAS de la municipalidad son amables al momento de brindarles la atención.	X		X		X		X		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

de Capacidad respuesta	Responsabilidad	16. El colaborador muestra responsabilidad y seriedad para cumplir con su trabajo.	X		X		X		X		
	Información clara y detallada	17. La información que brinda el trabajador CAS es clara, sencilla y detallada.	X		X		X		X		
	Ubicación	18. Las instalaciones donde el trabajador CAS realiza su labor cuenta con señalización de seguridad.	X		X		X		X		
	Trámites y procesos	19. Los trámites y procesos que conlleven a realizar la documentación no son engorrosos.	X		X		X		X		
	Respuestas adecuadas	20. El trabajador CAS responden satisfactoriamente ante las dudas e inquietudes de los usuarios.	X		X		X		X		
	Horarios	21. El trabajador realiza su labor respetando el horario de atención al usuario designado por la municipalidad.	X		X		X		X		
	Menor tiempo posible	22. El trabajador CAS brindan una atención óptima en el menor tiempo posible.	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: Dr. Hugo Enriquez Romero

Firma del experto :

  
EXPERTO EVALUADOR



**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

*Gestión del talento humano y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Cutervo.*

**2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario para medir la calidad de servicio.

**3. TESISTA:**

Abog. Sony Yaret Quispe Altamirano

**4. DECISIÓN:**

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 24 de noviembre de 2020

Dr. Hugo Enriquez Romero  
DNI: 23863530

EXPERTO

Validador 3:



FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión del talento humano y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Cutervo.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES RECOMENDACIONES				
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM			RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO		
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Proceso de selección del personal	<b>Competencias</b>	1. Considera que usted posee las competencias que el puesto de trabajo exige.	X		X		X		X				
			2. La selección del personal obedece a las necesidades del puesto de trabajo.	X		X		X		X				
		<b>Perfil</b>	3. La entidad selecciona al personal priorizando el perfil profesional del postulante.	X		X		X		X				
			4. El perfil profesional del postulante es respaldado por la experiencia que posee.	X		X		X		X				
		<b>Experiencia</b>	5. La experiencia del postulante es valorada técnicamente en los procesos de selección por la entidad.	X		X		X		X				
			6. La experiencia del profesional en los procesos de selección garantiza un buen desempeño laboral.	X		X		X		X				
	Capacitación del Personal	<b>Conocimientos</b>	7. Se realizan eventos de capacitación con frecuencia.	X		X		X		X				
			8. Las capacitaciones que recibe le ayudan a mejorar sus capacidades.	X		X		X		X				
			9. Las capacitaciones recibidas le posibilitan aspirar a obtener algún ascenso.	X		X		X		X				
		<b>Habilidades</b>	10. Las capacitaciones le permiten desarrollarse profesionalmente.	X		X		X		X				
			11. Las capacitaciones contribuyen a mejorar las habilidades del trabajador.	X		X		X		X				
		<b>Competencias</b>	12. La capacitación de los trabajadores permite mejorar sus competencias.	X		X		X		X				
			13. La capacitación del trabajador mejora el proceso de aprendizaje de nuevas competencias.	X		X		X		X				
			14. La capacitación del trabajador contribuye a la mejora de las actitudes y destrezas.	X		X		X		X				

Evaluación de personal	<b>Actitudes</b>	15. La evaluación de los trabajadores es muy frecuente en la entidad.	X		X		X		X	
		16. Los procesos de evaluación del personal contribuyen a mejorar sus actitudes.	X		X		X		X	
		17. La evaluación de los trabajadores permite mejorar su desempeño laboral.	X		X		X		X	
	<b>Funciones</b>	18. Considera que la evaluación asegura la efectividad en el desempeño de las funciones.	X		X		X		X	
		19. La evaluación permite corregir las desviaciones en el desempeño de sus funciones.	X		X		X		X	
	<b>Logro de resultados</b>	20. La evaluación facilita el logro de los resultados del trabajador.	X		X		X		X	
		21. La evaluación facilita el logro de las metas del área.	X		X		X		X	
		22. La evaluación permite el logro de los objetivos institucionales.	X		X		X		X	

Grado y Nombre del Experto: Mg. Terrones Rodríguez, Elvis José

Firma del experto :



\_\_\_\_\_  
EXPERTO EVALUADOR

**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

*Gestión del talento humano y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Cutervo.*

**2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario para medir la gestión de talento humano.

**3. TESISISTA:**

Abog. Sony Yaret Quispe Altamirano

**4. DECISIÓN:**

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 24 de noviembre de 2020



Mg. Terrones Rodríguez, Elvis José

DNI: 80500940

EXPERTO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión del talento humano y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Cutervo.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES RECOMENDACIONES		
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM			RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)	
				SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO
CALIDAD DE SERVICIO	Elementos tangibles	Instalaciones físicas	1. Las instalaciones donde labora el trabajador CAS, son adecuadas para brindar un servicio de calidad.	X		X		X		X		
		Ambientes limpios	2. El trabajador CAS mantiene su lugar de trabajo limpio.	X		X		X		X		
		Presentación pulcra	3. La presentación personal del trabajador CAS es adecuada.	X		X		X		X		
		Disponibilidad	4. El trabajador CAS ofrece disposición oportuna al momento de brindar un servicio al usuario.	X		X		X		X		
		Visibilidad de anuncios	5. El trabajador CAS pone al alcance de los usuarios los anuncios, afiches e información que brinda la Municipalidad.	X		X		X		X		
	Confiabilidad	Tiempo de espera	6. El tiempo de espera que permanece el usuario en la entidad para ser atendido es adecuado.	X		X		X		X		
		Confianza	7. El trabajador CAS brinda confianza durante los procesos que realiza para la atención al usuario.	X		X		X		X		
		Comportamiento	8. El trabajador CAS demuestra capacidad para absolver las dudas de los usuarios.	X		X		X		X		
		Orientación	9. La información que brinda el trabajador CAS es adecuada y pertinente según la necesidad del usuario.	X		X		X		X		
	Empatía	Requerimiento solicitado	10. El servicio personalizado que le ofrece el trabajador CAS frente a un requerimiento es ameno y adecuado.	X		X		X		X		
		Cortesía	11. El trabajador CAS es amable y cordial al momento de ofrecerte un servicio.	X		X		X		X		
		Interés mostrado	12. El trabajador CAS demuestran interés en las necesidades de los usuarios durante la atención.	X		X		X		X		
	Seguridad	Atención a inquietudes	13. El trabajador CAS toma en cuenta las inquietudes de los usuarios para brindar una atención adecuada.	X		X		X		X		
		Seguridad documentaria	14. La gestión documentaria que realiza el trabajador CAS es segura y oportuna.	X		X		X		X		
			Amabilidad	15. Los trabajadores CAS de la municipalidad son amables al momento de brindantes la atención.	X		X		X		X	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

de Capacidad respuesta	Responsabilidad	16. El colaborador muestra responsabilidad y seriedad para cumplir con su trabajo.	X		X		X		X		
	Información clara y detallada	17. La información que brinda el trabajador CAS es clara, sencilla y detallada.	X		X		X		X		
	Ubicación	18. Las instalaciones donde el trabajador CAS realiza su labor cuenta con señalización de seguridad.	X		X		X		X		
	Trámites y procesos	19. Los trámites y procesos que conllevan a realizar la documentación no son engorrosos.	X		X		X		X		
	Respuestas adecuadas	20. El trabajador CAS responden satisfactoriamente ante las dudas e inquietudes de los usuarios.	X		X		X		X		
	Horarios	21. El trabajador realiza su labor respetando el horario de atención al usuario designado por la municipalidad.	X		X		X		X		
	Menor tiempo posible	22. El trabajador CAS brindan una atención óptima en el menor tiempo posible.	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: Mg. Terrones Rodríguez, Elvis José

Firma del experto :

EXPERTO EVALUADOR



**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

*Gestión del talento humano y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Cutervo.*

**2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario para medir la calidad de servicio.

**3. TESISISTA:**

Abog. Sony Yaret Quispe Altamirano

**4. DECISIÓN:**

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 24 de noviembre de 2020

Mg. Terrones Rodríguez, Elvis José

DNI: 80500940

EXPERTO

## Anexo 4: Resultados de confiabilidad de los instrumentos

### Cuestionario Gestión del Talento Humano.

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

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

Para la prueba piloto se aplicó el cuestionario a 20 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cutervo.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,791	22

Análisis: El Alfa de Cronbach del cuestionario de Gestión del Talento Humano, muestra un resultado de 0,791; lo cual quiere decir que el cuestionario tiene un alto grado de confiabilidad, ya que se encuentra cerca del valor máximo de fiabilidad (1).

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	71,6500	125,397	,329	,785
VAR00002	72,5500	119,839	,432	,778
VAR00003	72,1000	129,463	,059	,797
VAR00004	72,1000	133,042	-,091	,803
VAR00005	72,6500	123,397	,248	,789
VAR00006	72,6000	113,937	,583	,768
VAR00007	72,9000	112,305	,545	,769
VAR00008	72,8500	113,082	,602	,766

VAR00009	73,4500	120,576	,333	,784
VAR00010	72,7000	128,011	,090	,797
VAR00011	72,4000	123,516	,335	,784
VAR00012	72,3500	120,029	,535	,775
VAR00013	72,3500	119,187	,438	,778
VAR00014	72,2500	112,092	,684	,762
VAR00015	72,9500	115,103	,590	,769
VAR00016	72,5000	111,316	,596	,766
VAR00017	72,6000	117,200	,478	,775
VAR00018	72,4500	116,050	,464	,775
VAR00019	72,3500	130,766	-,009	,802
VAR00020	72,6000	129,621	,060	,796
VAR00021	72,2500	131,039	-,021	,803
VAR00022	72,3500	126,239	,127	,796

Análisis: Suprimir alguna de las preguntas establecidas en el cuestionario de Gestión del Talento Humano, no generaría un cambio significativo en el Alfa de Cronbach, puesto que como se puede ver en la tabla, suprimir las preguntas 4 y 21; significaría un incremento de 0,12; es decir el Alfa de Cronbach llegaría a 0,803.

## Confiabilidad del Cuestionario de la Calidad de Servicio.

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

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

Para la prueba piloto de la Calidad de Servicio se observó a 20 usuarios de la Municipalidad Provincial de Cutervo, obteniendo los siguientes resultados de confiabilidad:

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,863	22

Análisis: El Alfa de Cronbach del Cuestionario de la Calidad del Servicio, muestra un resultado de 0,863; lo cual quiere decir que el cuestionario tiene un alto grado de confiabilidad, ya que se encuentra cerca del valor máximo de fiabilidad (1).

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	66,7500	209,987	,505	,855
VAR00002	66,4000	212,989	,522	,855
VAR00003	66,4500	215,629	,382	,860
VAR00004	66,8000	229,853	,085	,868
VAR00005	66,1000	220,726	,418	,859
VAR00006	66,6000	211,832	,451	,857
VAR00007	66,7000	214,432	,625	,853
VAR00008	66,5500	218,261	,411	,859
VAR00009	65,9500	209,313	,553	,853
VAR00010	65,9500	212,050	,516	,855

VAR00011	66,1000	221,884	,292	,862
VAR00012	66,9000	225,147	,152	,868
VAR00013	66,5000	212,789	,456	,857
VAR00014	66,2000	207,011	,576	,852
VAR00015	66,4500	206,471	,547	,853
VAR00016	66,6000	205,621	,617	,851
VAR00017	66,2000	211,853	,519	,855
VAR00018	66,2000	206,589	,661	,850
VAR00019	67,0500	206,155	,551	,853
VAR00020	66,3000	217,168	,451	,857
VAR00021	66,1000	222,937	,251	,864
VAR00022	66,7500	225,461	,149	,868

Análisis: Suprimir alguno de los ítems establecidas en el cuestionario de la calidad de servicios, no generaría un cambio significativo en el Alfa de Cronbach, puesto que como se puede ver en la tabla, suprimir las preguntas 4; 12 y 22; significaría un incremento de tan solo 0,05; es decir el Alfa de Cronbach llegaría a 0,868

## ANEXO 5: Autorización para aplicación de instrumentos.

Cutervo, 23 de diciembre del 2020.

CARTA N° 030-2020-MPC/GM

DRA:  
MERCEDES ALEJANDRINA COLLAZOS ALARCON  
DIRECTORA EPG-UCV-CH

Asunto: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN

Referencia: Solicitud de fecha 02 de diciembre de 2020.

Presente.

De mi especial consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, a fin de saludarla cordialmente, así como también dar respuesta a la solicitud de la referencia, mediante la cual informa que la estudiante de maestría de la universidad Cesar Vallejo y trabajadora de la Municipalidad Provincial de Cutervo, Abg. Sony Yaret Quispe Altamirano, requiere realizar una investigación científica (tesis) denominada: "*Gestión del talento humano y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Cutervo*", para poder obtener el grado académico correspondiente, por lo que peticiona se autorice la realización de la investigación mencionada en la Municipalidad Provincial de Cutervo.

En ese sentido de acuerdo a lo mencionado en el párrafo anterior, se AUTORIZA a la Abg. Sony Yaret Quispe Altamirano a realizar su tesis denominada "*Gestión del talento humano y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Cutervo*" en esta institución edil.

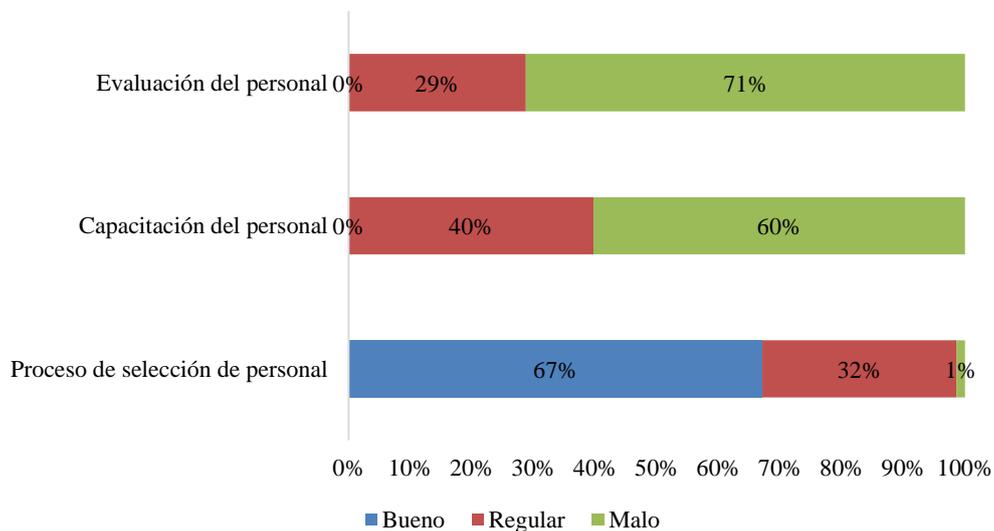
Es todo cuanto tengo que afirmar en el presente documento, asimismo reitero las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente.

   
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CUTERVO  
Gerencia Municipal  
Miguel Galvez Pérez  
GERENTE MUNICIPAL

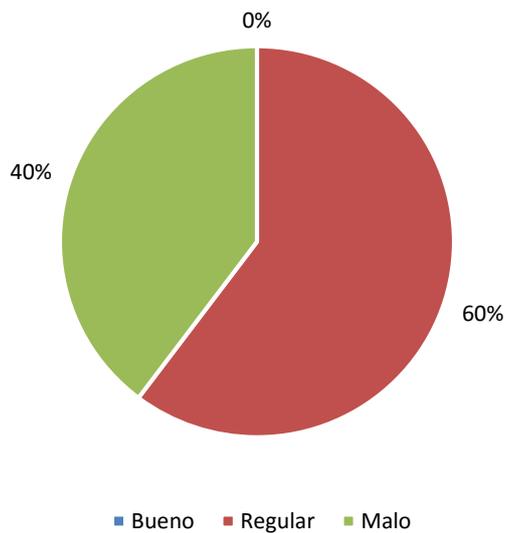
## Anexo 6: Figuras de los resultados de la investigación

### *Dimensiones de la Variable Gestión del Talento Humano*



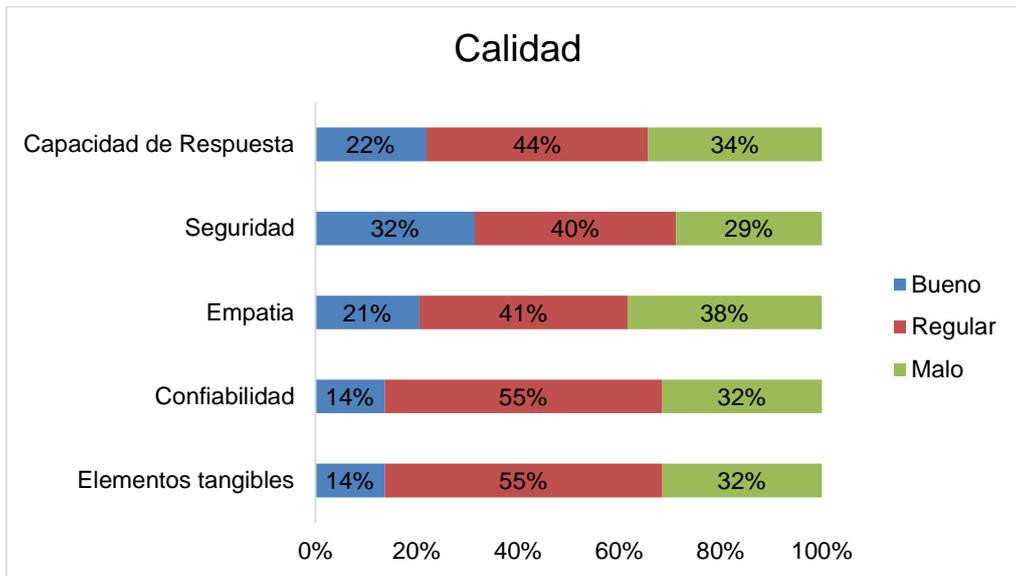
Nota: Elaboración propia.

### *Gestión del Talento Humano*



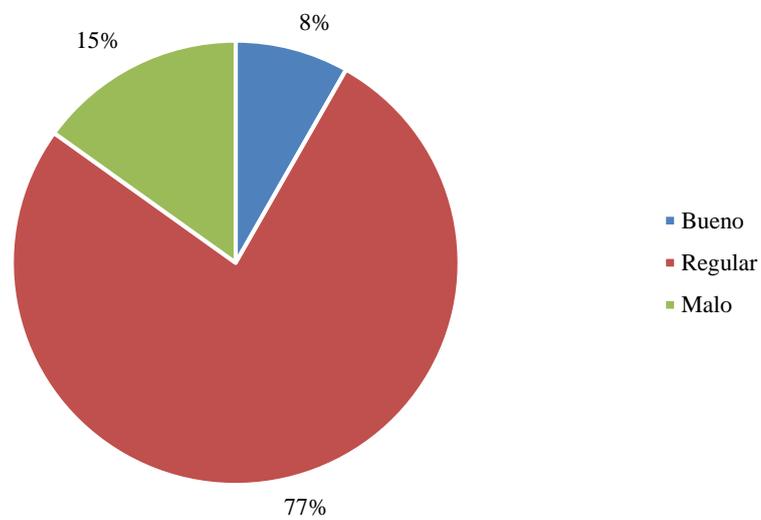
Nota: Elaboración propia

### Dimensiones de la variable Calidad



Nota: Elaboración propia.

### Variable Calidad.



Nota: Elaboración propia.

### ANEXO 7: Matriz de consistencia

Título	Objetivos	Variable 1	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
<b>Gestión del talento humano y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Cutervo</b>	<b>General</b>	<b>Gestión de talento humano</b>	La gestión de talento humano representa dentro de una organización la manera de aplicar nuevas prácticas y políticas con el propósito de que los colaboradores se alineen al cumplimiento de los objetivos de la entidad, ayudando con la dirección y organización, partiendo de la selección del personal, el desarrollo de sus competencias y capacidades hasta la evaluación de ellos (Chiavenato, 2020).	La gestión de talento humano es entendida como el conjunto de procesos referente al talento humano que se encuentran integrados y diseñados para que se logre motivar, potencializar las capacidades y retener a los colaboradores de una entidad.	Proceso de selección del personal	Competencias
	<b>Determinar la relación que existe entre la gestión de talento humano y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Cutervo, 2020</b>					Perfil
						Experiencia
					<b>Capacitación del personal</b>	<b>Conocimientos</b>
<b>Problema de investigación</b>	<b>¿Existe relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Cutervo, 2020</b>	<b>Calidad de Servicio</b>	En lo que respecta a la variable de calidad del servicio, esta es definida cómo el análisis de las expectativas que presenta una persona frente a un bien o servicio y de la percepción de estas,	La calidad de servicio viene a ser el grado de satisfacción que muestra una persona en base a las experiencias vividas	Evaluación del personal	Actitudes
<b>Específicos</b>						Funciones
						Logro de resultados
<b>Determinar el estado de gestión de talento</b>	<b>Calidad de Servicio</b>	En lo que respecta a la variable de calidad del servicio, esta es definida cómo el análisis de las expectativas que presenta una persona frente a un bien o servicio y de la percepción de estas,	La calidad de servicio viene a ser el grado de satisfacción que muestra una persona en base a las experiencias vividas	Elementos tangibles	Instalaciones físicas	
<b>Determinar el estado de gestión de talento</b>					Ambientes limpios	
					Presentación pulcra	
					Disponibilidad	

<b>Provincial de Cutervo, 2020?</b>	<b>humano en la MPC.</b>		donde los usuarios califican al proceso llevado para cubrir su necesidad (Akhtari, Moreira y Trucco, 2017).	frente a un servicio brindado, analizando si el servicio recibido logró cubrir o no las expectativas esperadas.		Visibilidad de anuncios
<b>Hipótesis</b>	<b>Determinar el estado de calidad de servicio en la MPC</b>				<b>Confiability</b>	Tiempo de espera
						Confianza
<b>La gestión del talento humano se relaciona de manera directa con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Cutervo.</b>	<b>Determinar la relación existente entre gestión de talento humano y calidad de servicio en la MPC.</b>				<b>Empatía</b>	Orientación
						Requerimiento solicitado
						Cortesía
						Interés mostrado
<b>Tipo</b>	<b>Diseño</b>				<b>Seguridad</b>	Atención a inquietudes
		Seguridad documentaria				
<b>Correlacional</b>	<b>No experimental</b>	<b>Seguridad</b>	Amabilidad			
			Responsabilidad			
<b>Población</b>			Información clara y detallada			
			Ubicación			
			Trámites y procesos			

73 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Cutervo.	Instrumentos				Capacidad de respuesta	Respuestas adecuadas
	Cuestionario y ficha de observación					Horarios
						Menor tiempo posible