



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión del talento humano y calidad del servicio en una
municipalidad de la provincia de Chiclayo**

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

AUTORA:

Bustamante Cubas, Martha (orcid.org/0000-0002-8608-5564)

ASESOR:

Dr. Ramos de la Cruz, Manuel (orcid.org/0000-0001-9568-2443)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la Democracia, Liderazgo y Ciudadanía

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico con todo mi corazón mi tesis a mi madre Dorila Cubas, pues sin ella no lo habría logrado. Tu bendición a diario a lo largo de mi vida me protege y me lleva por el camino del bien. Por eso te doy mi trabajo en ofrenda por tu paciencia y amor madre mía, te amo.

Martha

Agradecimiento

Agradezco a Dios por haberme otorgado una familia maravillosa, quienes han creído en mí siempre, dándome ejemplo de superación, humildad y sacrificio; enseñándome a valorar todo lo que tengo. A todos ellos dedico el presente trabajo, porque han fomentado en mí, el deseo de superación y de triunfo en la vida. Lo que ha contribuido a la consecución de este logro. Espero contar siempre con su valioso e incondicional apoyo.

Martha

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras.....	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización.....	13
3.3. Población, muestra y muestreo	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos.....	15
3.7. Aspectos éticos	15
IV.RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS	31
Anexos.....	41

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de gestión del talento humano en una municipalidad de Chiclayo.	17
Tabla 2. Nivel de calidad del servicio en una municipalidad de Chiclayo.....	19
Tabla 3. Relación de dimensiones de gestión del talento humano y calidad del servicio.....	21
Tabla 4. Prueba de normalidad	22
Tabla 5. Prueba de hipótesis.....	22

Índice de figuras

Figura 1. Nivel de gestión del talento humano en una municipalidad de Chiclayo	17
Figura 2. Nivel de gestión del talento humano según dimensiones.	18
Figura 3. Nivel de calidad del servicio en una municipalidad de Chiclayo.....	19
Figura 4. Nivel de calidad del servicio según dimensiones	20

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de relación existente entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en una municipalidad de la provincia de Chiclayo. El estudio es de tipo básico, enfoque cuantitativo, diseño no experimental correlacional; la muestra estuvo integrada por 87 colaboradores; se emplearon dos cuestionarios configurados en base a 20 ítems por variable, validados por juicio de expertos, alcanzando una confiabilidad de 0,9052 y 0,841 de Alfa de Cronbach, respectivamente. Los resultados revelan que el 56% de los colaboradores aprecian a la gestión del talento humano en un nivel medio, mientras que el 62% a la calidad de servicio; el nivel de significancia encontrado $p= 0,000$ es menor que $\alpha = 0,05$. Por tanto, se admite la hipótesis formulada. Se concluye que las variables se relacionan de manera directa, como se demuestra con el coeficiente de correlación de Spearman $Rho = 0,794$ advirtiéndose un nivel de correlación fuerte entre las variables.

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

Abstract

The present research work aimed to determine the level of relationship between the management of human talent and the quality of service in a municipality in the province of Chiclayo. The study is of basic type, quantitative approach, non-experimental correlational design; the exhibition was made up of 87 collaborators; two questionnaires were used, configured based on 20 items per variable, validated by expert judgment, achieving a reliability of 0,9052 and 0.841 cronbach's Alpha, respectively. The results reveal that 56% of employees appreciate the management of human talent at a medium level, while 62% appreciate the quality of service; the significance level found $p=0.000$ is less than $\alpha=0.05$. Therefore, the hypothesis formulated is accepted. It is concluded that the variables are directly related, as demonstrated by the Spearman Rho correlation coefficient = 0.794, noting a strong level of correlation between the variables.

Keywords: Management, human talent, quality, service

I. INTRODUCCIÓN

La sociedad mundial advierte que las entidades son apreciadas como esencias vivas que se conducen al amparo de un marcado predominio del contexto, las que se encuentran obligadas a prescindir de la actitud reactiva y por tanto asumir un comportamiento proactivo, ante la ocurrencia de profundas transformaciones y porque al estancarse, simplemente tienden a desaparecer; no obstante se precisa que se perciban no solamente como configuraciones de carácter físico, sino entes vivos estructurados por seres humanos en quienes recae todo su quehacer (Ballena, 2021); por ello de acuerdo con Alva et al. (2022) las instituciones están en el imperativo de reflexionar en torno a las competencias del talento humano frente a los retos que la realidad impone.

Igualmente respecto de las prestaciones, en el geosistema se ha considerado como una alternativa para que las instituciones se encuentren en la posibilidad de lograr ventajas competitivas y sustentables en un escenario extraordinariamente mundializado (Silva et al., 2021) entendida como el vacío que se manifiesta entre las aspiraciones de los interesados y sus percepciones después de haberse producido el ofrecimiento de la prestación (Bustamante, 2019, Jain y Aggarwal, 2019; Lai y Nguyen, 2019); ante ello las organizaciones necesitan fortalecer los procesos con el propósito de otorgar un servicio admisible que cubra las carencias y anhelos de los interesados (Malpartida et al., 2021).

En este contexto, según Armijos et al. (2019) en el país ecuatoriano, la gestión de los servidores resulta muy impasible, no obstante que implica una función importante en el trabajo organizacional, en la medida que su efecto, no solamente prevé la trascendencia en la entidad, sino que se extiende al ecosistema societal, dinámica que inclusive se puede manifestar en estricta asociación con la idoneidad de las prestaciones relacionada con la percepción que el cliente asume de éstas en mérito de las insuficiencias cubiertas (Font et al., 2022).

Las entidades en Perú, actualmente afrontan un entorno bastante incierto y cambiante, en cuyo escenario se requiere que mejoren en temas de interacciones laborales, tratando de reconocerlos como ejes fundamentales de su crecimiento y progreso (Armas et al., 2020). Se requiere de una gestión de trabajadores de

manera bastante presta y técnica, considerando que la emergencia sanitaria ha producido profundas dificultades en el desempeño y desenvolvimiento cotidiano al verse sorprendidos con una interrupción intempestiva de sus actividades, muchos han visto reducidas sus esperanzas con consecuencias que no tienen antecedentes, que inclusive podrían persistir siempre (Marquina y Jaramillo, 2020).

Sobre el tema Bautista y Uriarte (2021) expresan que las empresas en Perú en aras de que se conviertan en competitivas necesitan del direccionamiento de sus despliegues hacia la creación de espacios agradables de trabajo, en los que el personal experimente sensaciones motivantes y de reconocimiento por la labor realizada para que como valor agregado incremente la productividad y en consecuencia coadyuve a que la empresa alcance los objetivos preestablecidos.

Ante ello, según Rojas et al. (2020), las instituciones se encuentran en la obligación de orientarse al otorgamiento de servicios idóneos que permitan la complacencia de los anhelos de los clientes, puntualizando que constituye una de las actividades más significativas de implementar; no obstante, se ha traducido en un hecho arduo, dificultoso y complicado para los establecimientos dedicados, generalmente a las prestaciones.

Como en otras zonas del planeta, en la nación peruana, los servicios que proporcionan las organizaciones a los usuarios evidencian profundas dificultades, debido a que funcionan en ciertas ocasiones desde una perspectiva que impide la toma de disposiciones basada en eventos objetivos (Gutiérrez et al., 2021), asociados con un excelsa competencia para resolver problemas, eminente credibilidad rescatando o reconstruyendo lazos de confiabilidad entre las instituciones y los beneficiarios (Del Carmen, 2021).

En este ámbito se establece que una comuna de la provincia de Chiclayo advierte enormes precariedades en materia de administración de recursos humanos que minimizan el servicio otorgado a los ciudadanos, quienes de manera permanente expresan su disconformidad, convirtiéndose en una demanda la generación de oportunidades adecuadas por las cuales se recorra por el camino de una ansiada valoración y reconocimiento del esfuerzo de los trabajadores (Saldaña, 2019), comprendiendo que de acuerdo con Chávez (2020) los servidores

constituyen el eje central del avance y desarrollo de toda entidad; la que se encuentra en el imperativo de asegurar la efectividad de las prestaciones que suministra a la colectividad (Ramírez et al., 2022).

Por tanto, se necesita que un municipio de la provincia de Chiclayo potencie sus competencias para ofertar un favorable servicio a los usuarios en distintos escenarios, concibiéndose como la constitución y la administración estratégica de una asociación de mutua satisfacción y las aspiraciones entre los usuarios y la institución, vinculación que comprende el despliegue de trabajadores de la comuna y propiamente de ella para entender las necesidades de los usuarios (Moncada et al., 2021)

De lo previamente descrito se plantea el problema ¿Qué relación existe entre gestión del talento humano y calidad del servicio en una municipalidad de la provincia de Chiclayo, 2022?

El estudio en armonía con Fernández (2020) advierte justificación a partir de la opción teórica, porque proporciona un tributo al saber en torno a las variables, considerando que los trabajadores son quienes le ofrecen la vida a la institución y por tanto requiere que se garantice sus necesidades de labores. Desde el aspecto práctico se orienta a otorgar mecanismos que posibiliten la resolución de la problemática existente respecto de la temática abordada considerando el conocimiento existente. Metodológicamente la utilización de herramientas auténticas, válidas y confiables podría utilizarse en estudios próximos.

Esta investigación tiene como objetivo general: Determinar la relación que existe entre gestión del talento humano y calidad del servicio en una municipalidad de la provincia de Chiclayo, 2022. Asimismo, para alcanzar el objetivo general se plantearon los siguientes objetivos específicos: Identificar el nivel de gestión del talento humano. Establecer el nivel de calidad del servicio. Establecer la relación de las dimensiones de gestión del talento humano y calidad del servicio.

Del mismo modo se formula la hipótesis: H_1 : Existe relación significativa entre gestión del talento humano y calidad del servicio en una municipalidad de la provincia de Chiclayo, 2022. H_0 : No existe relación significativa entre gestión del talento humano y calidad del servicio en una municipalidad de la provincia de Chiclayo, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Diferentes investigaciones asociadas con el tema abordado se han realizado de modo anticipado. En el plano internacional Castro et al. (2020) efectuaron un trabajo relacionado con el desempeño de los trabajadores de una institución de finanzas en Ecuador, cuyos resultados revelaron la presencia de muchas horas laborales, escasa recompensa de salario y dificultades de movilización que limitan el desenvolvimiento de los servidores; llegando a concluir que la organización al fortalecer la competencia humana implicada con los principios institucionales convertirá en incondicionales a los involucrados posibilitando el fortalecimiento de la administración generando un espacio adecuado, buscando el pago equitativo con una jornada laboral arreglada a ley y en consecuencia orientar el progreso de la empresa; puntualizando que se ha recogido información trascendente de este trabajo en torno el imperativo de las corporaciones de administrar de modo apropiado el recurso humano buscando alcanzar los objetivos previstos.

Rojas et al. (2020) se dispusieron realizar un análisis respecto de la idoneidad de las prestaciones como elemento esencial del cumplimiento socialmente responsable en las pyme de Colombia; llegando a concluir que los factores de la calidad del servicio otorgan oportunidades a las instituciones para observar los procesos de deferencia a los interesados fundamentados en las aspiraciones y las necesidades que requieren coberturar en un contexto de coherencia y confiabilidad con ecosistemas adecuados y trabajadores involucrados en razón de sus identidad con la institución destacando la posibilidad de incentivar y promover la cobertura del servicio. Este estudio proporciona información sumamente interesante vinculada con la dinámica de los servicios idóneos que otorgan las empresas a los clientes.

Morales y García (2020) se propusieron establecer el grado de satisfacción de los clientes en relación con los servicios otorgados por las entidades públicas de Bogotá, desde un estudio transversal con una averiguación efectuada a doce mil beneficiarios, concluyendo que la complacencia de los usuarios, pese a la subjetividad que entraña necesita ser considerada como uno de los indicadores fuertes de la idoneidad de la atención e implica una revelación de los muros de contención a las prestaciones de calidad. Estos datos han sido muy significativos

para la estructuración de esta investigación en la medida que ha permitido tener muy en cuenta la trascendencia de la complacencia de los usuarios para las entidades que se dedican a este rubro.

En el contexto nacional Ávila et al. (2022) se dispusieron caracterizar el trabajo del personal en el ámbito de la cuarta ola; llegando a concluir que las empresas están en la obligación de propiciar la incorporación de los talentos interdisciplinarios con actualizaciones que les permita enfrentar la innovación que se pueda presentar en el transcurso del actual siglo, puntualizando que para ello se conveniente que consigan medios tecnológicos que reemplacen las labores mecanizadas y que fortalezcan el talento humano en el escenario del notorio avance de las actividades científicas y tecnológicas. Esta investigación proporciona datos relevantes para el presente trabajo teniendo en cuenta que los enormes cambios que han ocurrido generan otros espacios laborales.

Santos (2022) realizó un trabajo para la gestión de los trabajadores en un centro universitario peruano, utilizando una metodología básica, correlacional; llegando a concluir que el direccionamiento competencial y la administración de los servidores constituyen factores que tienen incidencia en la información y transmisión de conocimiento, progresos que no están en discusión por parte de los trabajadores; aspectos muy significativos de los que no se debe prescindir en materia de construcción de la presente investigación.

Bendezú (2020) se dispuso establecer la vinculación entre la gestión y satisfacción de los trabajadores en una IE de la capital peruana, con la colaboración de un colectivo de 18 docentes y una investigación descriptiva correlacional; llegando a concluir que a la administración de personas se asocia de modo contundente con la complacencia de las acciones laborales, en cuyo extremo el nivel de relación resultó ser muy significativo adquiriendo un índice de 0,892; ante ello los individuos y sus aspiraciones competenciales necesitan ser tenidos en cuenta como elementos básicos para conseguir los objetivos previstos.

Ramírez et al. (2019) buscaron analizar la trascendencia del personal desde un punto de vista estratégico en los centros mineros venezolanos, chilenos y colombianos utilizando una dinámica cuantitativa descriptiva, para ello tuvieron que

aplicar un cuestionario a 55 directivos; llegando a concluir que se han observado la presencia de discrepancias altamente atrayentes y por ello las instituciones de este tipo tienen que priorizar mecanismos institucionales fortaleciendo el consenso de las actividades laborales, puntualizando que advierten posibilidades decisoria en la administración de los servidores, la identidad de éstos en relación con la cultura institucional. Este estudio ofrece datos confiables para la conducción de personal posibilitando el ensamblaje sistemático del accionar mediado por los propósitos institucionales.

Risco (2019) elaboró una propuesta de administración de trabajadores para el potenciamiento de la gestión educativa lambayecana, desde un método propositivo descriptivo, acopiando datos mediante la encuesta que se desarrolló con 20 participantes, cuyo formato fue validado por expertos en la temática; concluyendo que la perspectiva constituye un aporte al potenciamiento del grado de gestión de las instituciones de esta parte del país en aras que traten de suministrar una prestación idónea a la gente, buscando proyectarse a la comunidad, evidenciando resultados y ofreciendo contestación a las exigencias de la ciudadanía, estudio descrito que ofrece datos relevantes para la presente investigación asociada con el mejoramiento de la idoneidad de los servicios que se le aprovisiona a los usuarios.

Los trabajos previos acotados han contribuido de manera significativa, porque desde los cuales se trazaron lineamientos que tuvieron que ver con el nivel de relación presentado entre variables; por lo que a su vez adquiere gran relevancia recurrir a conceptualizaciones y teorizaciones que favorezcan el presente estudio.

Al respecto Fischman (2006) citado pro Ortiz (2018); García et al. (2022) refiere que en una entidad se tiene que prescindir de la figura del jefe, que tan sólo se limita a dar órdenes, soslayando la preocupación de otorgar direccionamiento y actualización adecuada a los servidores. Igualmente se necesita de la creación de un espacio agradable de labores con una inmejorable relación comunicacional, ecosistema en el que todos adviertan que son trascendentes para el alcance de los propósitos preestablecidos.

En esta línea para Fischman quienes asumen el ejercicio del liderazgo transformacional comprenden que accionares restrictivos suelen ser improductivos, debido a los cargos son pasajeros y que no se encuentran subyugados a los individuos, sino que contrariamente éstos hacen a las personas; ante ello el liderazgo se consigue persistiendo cerca a los trabajadores, ganándose su confianza, lo que según Córdor et al. (2018). Esto esencialmente ocurre en mérito a la ligazón que se produce entre la práctica de liderazgo y el comportamiento del personal en particular y la empresa (Díaz et al., 2019).

Sobre la temática se establece que la práctica de liderazgo en una comuna de la provincia de Chiclayo se debe advertir desde la perspectiva que el servidor implica el factor fundamental para el progreso de la institución, quien bajo ningún puntos de vista se le debe imponer, tampoco constreñir, sino más bien incentivar, reconociéndolos como sujetos centrales para el desarrollo de las organizaciones (Turunc y Altay, 2020); pudiendo convertirse en ventaja profesional cuando ocurra de modo favorable en el crecimiento institucional (Serrano et al., 2022).

Al respecto Vergiú (2021) ha defendido la teoría construida por Parasuraman et al. (1998) en el sentido que las prestaciones subsisten sujetas a la apreciación de los interesados y necesariamente han de ser subjetivas y controversiales expresadas en las posibilidades de la utilización de los servicios y la apreciación de la provisión, lo cual implica que mientras se evidencie la discrepancia entre la concepción en torna a las aspiraciones se ha de valorar de mejor manera la idoneidad de las prestaciones.

Los versados advirtieron de modo anticipado hasta 10 características del estándar del servicio, aquellas que en el transcurso del tiempo han sufrido una reducción destacando lo asociado con la fiabilidad, seguridad, tangibilidad, empatía y respuesta (Barragán et al., 2022).

En aras del desarrollo una prestación idónea en un municipio de la provincia de Chiclayo de acuerdo con el cuerpo de saberes descrito y con las ideas de Cueto et al. (2020) implica una obligación que se ejercite un liderazgo potente que comprenda de modo total en la toma de disposiciones a toda la estructura organizativa de la entidad en aras de suministrar una prestación que satisfaga las

aspiraciones de los interesados contrastando aquellos que han sido previstos con los que se han recepcionado (Barragán et al., 2021).

Igualmente, Max-neef (1994) citado por Rojas et al. (2021) trabajó un cuerpo de saberes respecto del desarrollo a escala humana, a partir de la cual expresa que un ser humano con el fin de lograr mejores condiciones de subsistencia necesita de residencia, manutención, vestido y energía precisando diferencias entre insuficiencias y satisfactores que se encuentran involucrados en el decoro de los seres humanos.

Por tanto, de acuerdo con el teórico aludido, según Ballena (2021) las carencias no están ordenadas, sino ensambladas, por una parte, fundamentado en eslabones de carácter existencial de hacer, tener, ser y estar y por otra parte relacionados con los estadios de índole axiológica de permanencia, coexistencia, resguardo, afecto, comprensión, intervención, ocio, identidad y libertad.

En esta perspectiva, el desarrollo a escala humana, de acuerdo con Rojas et al. (2021) se sostiene en el hecho de cubrir las carencias elementales de las personas, en la producción de eslabones sucesivos de subordinación y en vínculo sistemático de los seres humanos con el ambiente. Demanda otro modo de interpretar el contexto. Exige a percibir y cuestionar la realidad, las personas y sus procedimientos de manera distinta a la convenida. Postula un imperioso hecho participativo y democrático buscando restituir el paternalismo estatal de disposiciones que, en este caso, pudieran tener incidencia en el anhelo legítimo de los servidores del municipio.

Asimismo, Charry y Flores (2021) defienden los postulados de Albrecht (2001) al indicar que un interesado alguien que advierte una relevancia en todas las instituciones, quien no tiene que permanecer supeditado a alguien, entonces la institución necesita permanecer al servicio del usuario, quien no tiene por qué considerarse como un obstáculo, debido a que no se le otorga ningún apoyo cuando se le atiende. No debe ser catalogado como un extraño. Es una persona con emociones y por ello está acreditado para recibir un trato amable y por tanto recepcionar un servicio satisfactorio (Fanzo, 2021); competente para complacer sus anhelos e insuficiencias (Charry y Flores (2021).

Por ello, el servidor que le otorga la prestación al cliente está en la necesidad de realizarlo con absoluta amabilidad, cordialidad y decoro; manifestando que se encuentra interesado por atenderlo en todas sus peticiones esmerándose en lo que desarrolla con el propósito que los proporcionado se muestre en concordancia con le requerido y en consecuencia el interesado se movilice contento en mérito a la atención ofrecida (Charry y Flores, 2021). Estas concepciones deben ser consideradas por una comuna de la provincia de Chiclayo en razón de que la calidad se ha convertido en una herramienta estratégica esencial para que se muestren competitiva en el transcurso del tiempo.

La gestión del talento humano implica una gama de procedimientos que desarrolla una institución para la elección, anexión y conservación de personal con el propósito que ejecuten actividades en determinado puesto de trabajo, fortaleciendo mecanismos de progreso, potenciando las condiciones laborales y aquella que corresponden a los demás en el espacio de la empresa (Ramírez et al., 2019; Ahmad y Mahmood, 2019; Binti et al., 2018; Budovich y Nadtochiy, 2019). Es la forma de ordenar y acoplar las disponibilidades aras de cumplir con los objetivos; es decir la malla de principios, políticas, sistemas, procesos y consideraciones del comportamiento orientados al logro de los objetivos y al fortalecimiento del desempeño de la organización (Luna et al., 2021; Ko y Kang, 2019).

Se condice con Asencio et al. (2019); Nadtchoiy (2019); Rahman et al. (2019), en el sentido que la gestión de los recursos humanos comprende una dinámica que involucra todos los compromisos e interacciones de carácter estratégico fundamentados en la identidad orgánica, aspectos culturales y comunicacionales, cuyo propósito estriba en el potenciamiento de los procedimientos de gestión de los trabajadores en la entidad; ante ello de acuerdo con Chiavenato (2009) citado por Luna et al., 2021; Peters et al., 2019; Ballaro et al., 2020) se debe implementar estrategias pertinentes con la finalidad de conducir a los servidores, no sin antes captarlos y seleccionarlos y luego posibilitar la forma de mejorar sus haberes, así como reconocerlos por la labor sobresaliente.

La selección de personal comprende un abanico de actuaciones anticipadas que necesitan estar claramente precisadas mediante procedimientos de difusión y

elección de participantes que reúnan el perfil requerido para el puesto, tratando de optar por los más idóneos para ocupar los presupuestos subsistentes (Aguado et al., 2022). La tarea básica recae en la opción que advierta mejores contingencias de adaptarse a la plaza prevista y que evidentemente sea capaz de desarrollarlo de un modo aceptable (Ramírez, 2019).

La retención del personal involucra el desarrollo de un conjunto de actividades orientadas a estimular a los servidores para que continúen sus labores en la entidad, pero preocupándose por las ofrecerles condiciones apropiadas a todos y cada uno en las distintas acciones que llevan a cabo (Martínez et al., 2018). Este quehacer necesita encaminarse al encuentro de las particularidades atesoradas de los servidores (Khandelwal y Shekhawat, 2018; Colledani et al., 2018; Binti et al., 2018). Ante ello una institución sostenible no sólo atrae a su personal, sino fundamentalmente que procura su retención; en tal sentido se necesita comprender pormenores a cómo y por qué los trabajadores, en la eventualidad asumen la determinación de abandonar la entidad con la finalidad de diseñar disposiciones para retenerlos (Delgado, 2019).

El desarrollo del personal comprende un conglomerado de acciones que se asocian con el perfil de servidor, la gestión del profesionalismo, la adaptación, la predisposición, la mejora y la implicancia con la cultura de la institución; para ello se debe garantizar el potenciamiento de sus facultades personales con el apropiado despliegue de las tareas encomendadas en aras de otorgar un valor adicional a la corporación (Simancas et al., 2018; Díaz y Toscano, 2021).

Las condiciones laborales están vinculadas con los elementos intra de trabajo, involucrados con las peculiaridades de las tareas y de la institución que inciden en la prosperidad del trabajador, las situaciones que van más allá de lo laboral que comprenden el contexto familiar, social y económico del personal, factores individuales que se presentan en el momento de la ejecución del quehacer encaminado al otorgamiento de prestaciones, conocimientos; así como condiciones ambientales institucionales (Acevedo y Moreno, 2022).

La calidad del servicio implica una percepción, un cuestionamiento que desarrolla el interesado en torno a la idoneidad de la asistencia que recibe,

concediéndole valoraciones que rebasen las expectativas anticipadas (Barragán et al., 2022). Se alcanza cuando la institución logra la satisfacción de las necesidades de los interesados, incluso superar las aspiraciones que postulan respecto de las prestaciones otorgadas (Vergíu, 2021).

En las instituciones la idoneidad de las prestaciones radica en orientar a los clientes a que coberturen sus necesidades, posibilitándoles el cumplimiento de sus aspiraciones individuales a través de una atención personalizada (Rojas et al., 2020). Comprende la competencia del servicio orientado a los usuarios por el que logren satisfacer sus necesidades al menor coste posible (Ramírez et al., 2022).

La calidad del servicio implica la satisfacción de las carencias de los usuarios, la cual se genera en relación a cómo se le ofrece lo que ha anticipado y que le corresponde a la entidad (Reyes y Veliz, 2021). Percepción que se relaciona con el hecho de cómo el usuario realiza valoraciones respecto del cumplimiento de la institución con el suministro del servicio de acuerdo con la manera cómo evalúa lo que se le otorga (Ganga et al., 2019).

En este contexto, la empatía comprende la vinculación y accionar que se genera entre sujetos, resultando trascendente para entender la sugerencia de los demás involucrando las etapas afectuosas y las expectativas de los demás que se encuentran reflejadas en el escenario de la respuesta adoptando posiciones del lugar del resto, tener sensaciones afectivas asociadas con el estado emocional de quienes se ubican a nuestro alrededor y comprenderlos a partir de sus ideas (Orozco, 2021). Comprende la destreza para entender y participar de las opciones afectivas de los otros y también para otorgarles prestaciones adecuadas evidenciando una comprensión profunda de las situaciones de vida de los demás, traduciéndose en una propulsora de interacción social (Vital et al., 2020).

La seguridad involucra desenvolvimientos y acciones advertidas por los usuarios o por una determinada institución para la administración de actividades con diferencias o atenuantes de la ocurrencia de una situación potencial para el aseguramiento de la prestación que se proporciona (Roque et al., 2019), en una realidad, por la que las incertidumbres y los escenarios que generarían perjuicios debieran controlarse para preservar la prosperidad de los usuarios, para lo cual se

debe efectuar apreciaciones de la manera cómo atienden los trabajadores de la corporación para incentivar lo creíble y la seguridad (Mejías et al., 2018).

La fiabilidad se relaciona con la predisposición encaminada al otorgamiento de los servicios con carácter escrupuloso y honesto, comprende que la empresa cumpla con el aprovisionamiento de las prestaciones (Yovera y Rodríguez, 2018). El cliente está en la facultad de ejercitar las averiguaciones a que hubiere lugar respecto de la idoneidad de la entidad para especificar si se presentan buenas condiciones para otorgar la prestación de forma ventajosa (Ganga et al., 2019). Comprende la destreza que asume la organización para otorgar las prestaciones ofrecidas, para lo cual debe advertir la utilidad, la comprensión de las necesidades y el trato amable a evidenciar desde otrora (Mejías et al., 2018).

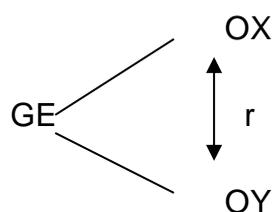
La capacidad de respuesta aprecia el comportamiento que asume el servidor de la institución para atender a los interesados de manera adecuada, rápida y con prontitud (Mejías et al., 2018), prescindiendo del servicio riguroso, garantizando que se cumpla con lo establecido (Rogel, 2018), convirtiéndose en un reto para la empresa en un contexto muy inconstante y desafiante en el que los mecanismos utilizados puedan direccionar las energías a logro de los objetivos (Demuner et al., 2018).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El estudio es básico, porque se ha orientado al entendiendo de los acontecimientos perceptibles o de las vinculaciones que se producen entre ellos (CONCYTEC, 2018) respecto de las variables de estudio.

Se empleó el diseño no experimental correlacional; subordinado a la percepción del comportamiento de las variables, tal como se muestran en un contexto determinado (Hernández y Mendoza, 2018). Se detalla a continuación:



Donde:

GE: Muestra

Ox: O1

Oy: O2

r: Relación

3.2. Variables y operacionalización

La gestión del talento humano implica un conjunto de procesos que desarrolla una institución para la elección, anexión y conservación de personal con el propósito que ejecuten actividades en determinado puesto de trabajo, fortaleciendo mecanismos de progreso, potenciando las condiciones laborales y aquella que corresponden a los demás en el espacio institucional (Ramírez et al., 2019). Se operacionalizó en concordancia con las dimensiones correspondientes

A su vez, la calidad del implica una percepción, un cuestionamiento que desarrolla el interesado en torno a la idoneidad de la asistencia que recepciona, concediéndole valoraciones que rebasen las aspiraciones previas (Barragán et al., 2022). Fue operacionalizada en razón de las siguientes dimensiones pertinentes.

Del mismo modo se consideraron los indicadores, que han contribuido a la valoración de las dimensiones pertinentes. Se tuvo en cuenta la escala ordinal estableciendo los datos de manera jerárquica en atención a peculiaridades valoradas (Hernández y Mendoza, 2018).

3.3. Población, muestra y muestreo

Según Hernández y Mendoza (2018) la población se encuentra comprendida por las personas que observan peculiaridades similares. Se determinó en razón de criterios de inclusión que establecieron a la elegida, conformada por 87 colaboradores del área administrativa de un municipio de la provincia de Chiclayo, cuyas características se encuentran asociadas con varones y damas, que sus edades oscilan entre 20 y 70 años, nivel de escolaridad: superior y secundaria.

Asimismo, se consideró a en mérito a criterios de exclusión relacionados con las características que no tiene los colaboradores y que en consecuencia genera su excepción del estudio (Hernández y Mendoza, 2018), que en el presente estudio comprende a menores de 20 y mayores de 70, con secundaria incompleta.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Sánchez et al. (2018) advierten que la técnica está comprendida por una gama de procedimientos y normas encaminadas a la precisión de la asociación con el objetivo del estudio. Se utilizó la encuesta que se orientó a obtener una data consistente a partir de la participación de la muestra representativa en aras de percibir de manera muy próxima la trascendencia del problema abordado.

Para el recojo de datos se utilizó el cuestionario constituido por una malla de ítems vinculados con cada variable (Hernández y Mendoza, 2018). A partir de su implementación se obtuvo información muy significativa y trascendental, con pertinencia y coherencia.

Se ha realizado la validez de contenido del cuestionario a través de la percepción de profesionales versados en el tema, expertos que han certificado y determinado la pertinencia de las preguntas. Intervinieron 5 entendidos, cuyas

estimaciones permitieron la conformidad del cuestionario (Hernández y Mendoza, 2018)

Se determinó la confiabilidad del cuestionario a través del Alfa de Cronbach, cuyas percepciones se establecieron entre 0 y 1, coeficiente 0, entendiéndose que al ser 1 indica una alta confianza (Hernández y Mendoza, 2018).

3.5. Procedimientos

Se realizó validación del cuestionario, luego la aplicación de la prueba piloto, precisándose de este modo la fiabilidad en a fin de aplicar de modo apropiado el cuestionario en el lugar de los hechos.

Para la implementación del cuestionario se requirió el consentimiento respectivo a un municipio de la provincia de Chiclayo, después se interactuó con los colaboradores a fin de asignarles ciertas recomendaciones respecto de la temática y solicitarles su apoyo en el ínterin que advirtió su desarrollo, precisado en un periodo de tiempo.

Se ha determinado el proceso de implementación del cuestionario de manera sincrónica; luego se codificó la data y el acopio se efectuó en el programa SPSS.

3.6. Método de análisis de datos

En el estudio, en el contexto del análisis y del procesamiento de la información se ha considerado, la prueba previa de normalidad de Shapiro-Wilk de conformidad con la cantidad de colaboradores y que se encuentran comprendidos en la unidad de análisis.

La generación de la información se ha construido sobre la data recogida de las variables de estudio utilizando Excel y SPSS para el procesamiento correspondiente y acorde la investigación y los propósitos formulados se han utilizado medios estadísticos vinculados con el coeficiente de correlación Rho Spearman, a través de un análisis bivariable de particularidad cuantitativa, positivista, descriptiva correlacional.

Los hallazgos se han presentado de acuerdo con los niveles alcanzados representados en tablas y figuras, para el caso se ha cumplido con los procedimientos estadísticos correlacionales con el propósito de ofrecer respuesta a los objetivos formulados.

3.7. Aspectos éticos

El presente estudio llevó a cabo con respeto a la integridad de los colaboradores fundamentado en indicadores reservados. Los hallazgos se han presentado acorde con el procesamiento respectivo, sin ningún tipo de inalterabilidad. Se respetó los derechos de autor de los datos compilados, soslayando cualquier pretensión de hacer propia una investigación ajena

Se respetó a los servidores públicos preservando el anonimato de los colaboradores con respecto a la aplicación del instrumento. Se accionó conforme al principio de beneficencia, esto poniendo en salvaguarda los derechos de autor y la inmejorable voluntad de los participantes a quienes se les ofreció un trato amable y altruista, poniendo en práctica actuaciones transparentes sin perjudicar a los colaboradores, es decir actuando acorde con el principio de no maleficencia generando espacios favorables de interrelación

Igualmente se accionó en concordancia con el principio de autonomía, esto es encaminando a los integrantes del grupo de estudio hacia interacciones en las que se ha resaltado la espontaneidad prescindiendo de la intervención de factores extraños que incidiría en ellos; actuando a su vez, conforme al principio de justicia fomentando un trato equitativo a todos.

IV.RESULTADOS

Tabla 1

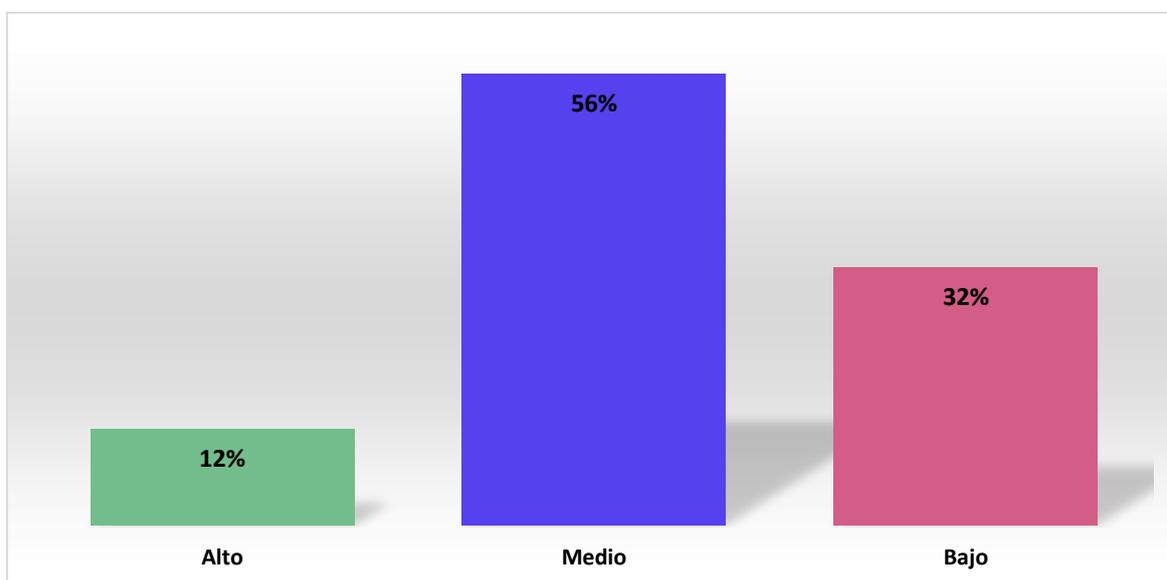
Nivel de gestión del talento humano en una municipalidad de Chiclayo.

Nivel	f	%
Alto	10	12%
Medio	49	56%
Bajo	28	32%
Total	87	100%

Nota: Cuestionario de gestión del talento humano aplicado a los trabajadores en una municipalidad de la provincia de Chiclayo.

Figura 1.

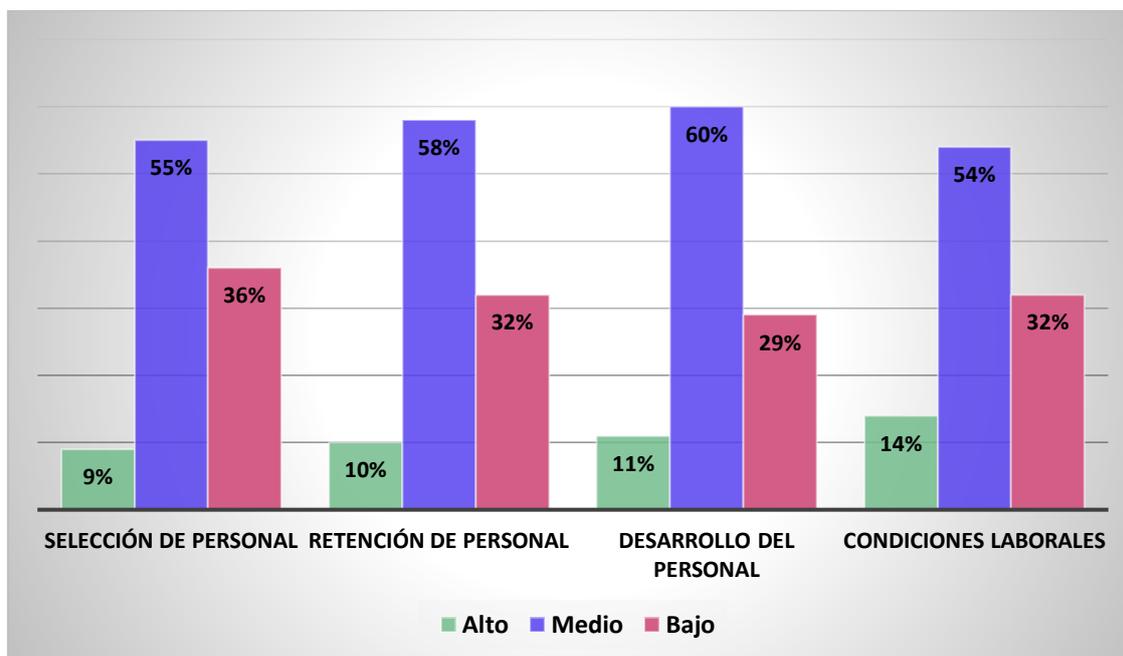
Nivel de gestión del talento humano en una municipalidad de Chiclayo.



En la tabla y figura precedentes se observa que el resultado más representativo advierte que el 56% muestran una percepción de nivel medio la variable de estudio, no obstante, se precisa que el municipio fortalezca la cobertura de personal de acuerdo con los intereses y expectativas, se promueva la retención de los más facultados y además crear buenas condiciones de trabajo.

Figura 2

Nivel de gestión del talento humano según dimensiones.



De la figura 2 se observa que en una municipalidad de la provincia de Chiclayo en forma representativa los colaboradores lo perciben en un nivel medio; 55%; 58%; 60% y 54% en selección de los trabajadores, conservación de los servidores, progreso del personal y condiciones de labores, respectivamente; ante ello la comuna debe efectuar el requerimiento de los servidores de acuerdo con las necesidades de la entidad, tratando de reservarlos a partir de un sistema de acicates asegurando el mejoramiento de sus facultades, sin menoscabo de los derechos adquirido y garantizando buenas condiciones de trabajo.

Tabla 2

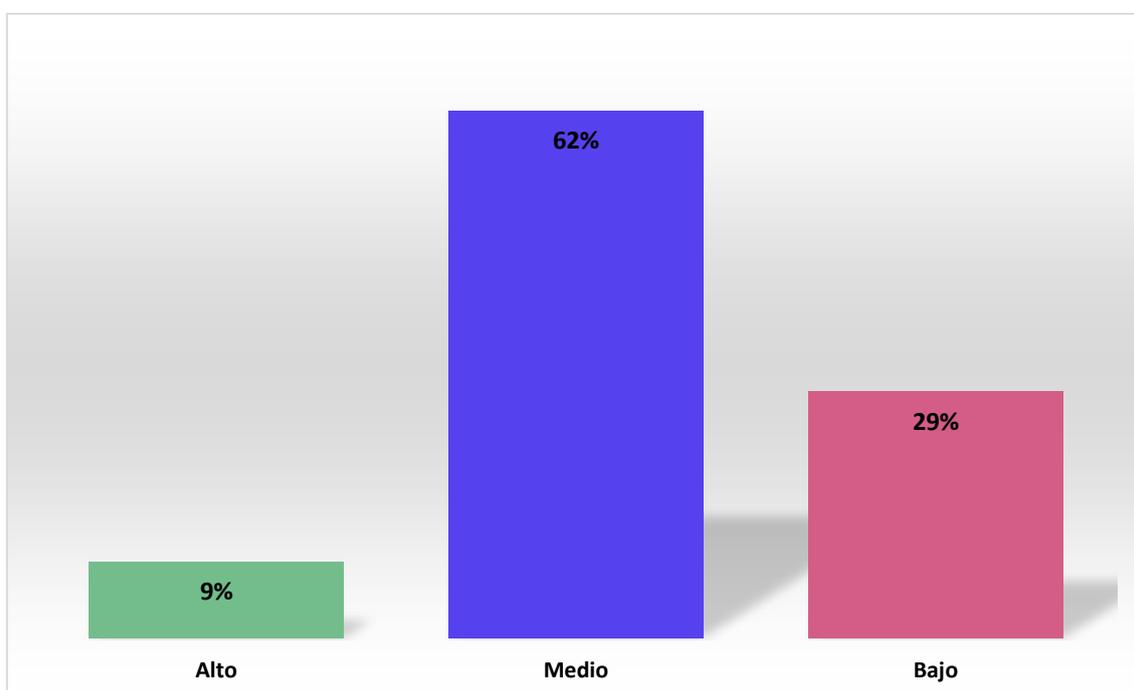
Nivel de calidad del servicio en una municipalidad de Chiclayo.

Nivel	f	%
Alto	8	9%
Medio	54	62%
Bajo	25	29%
Total	87	100%

Nota: Cuestionario calidad de servicio aplicado a los trabajadores en una municipalidad de la provincia de Chiclayo.

Figura 3.

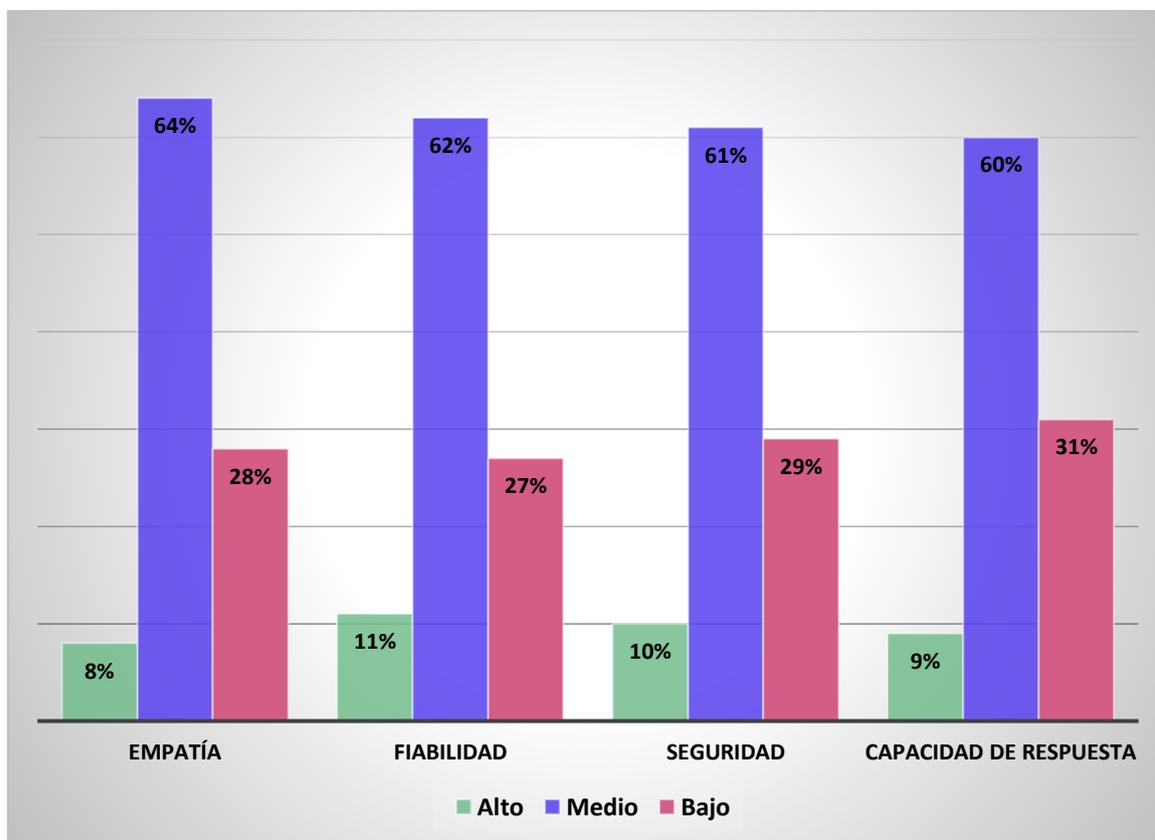
Nivel de calidad del servicio en una municipalidad de Chiclayo



En la tabla y figura precedentes se observa que el resultado más representativo advierte que el 62% muestran una percepción de nivel medio la variable de estudio; sin embargo, se precisa que el municipio ofrezca una atención apropiada a los interesados considerados como las personas más trascendentes, tratando que tengan fe en lo que se les otorga.

Figura 4

Nivel de calidad del servicio según dimensiones



De la figura 4 se observa que en una municipalidad de la provincia de Chiclayo en forma representativa los colaboradores lo perciben en un nivel medio; 64%; 62%; 61% y 60% en empatía, fiabilidad, seguridad y capacidad de respuesta, respectivamente; ante ello la comuna debe fortalecerlos, puesto que son relevantes para el ofrecimiento de prestaciones competentes que cobren las necesidades de los interesados, que necesitan permanecer persuadidos que la asistencia recepcionada es de calidad.

Tabla 3

Relación de dimensiones de gestión del talento humano y calidad del servicio

		Selección de personal	Empatía	
Rho de Spearman	Selección de personal	Coeficiente de correlación	1.000	.820
		Sig (bilateral)		.000
		N	87	87
	Empatía	Coeficiente de correlación	.820	1.000
		Sig (bilateral)	.000	
		N	87	87
			Retención de personal	Fiabilidad
	Retención de personal	Coeficiente de correlación	1.000	.832
		Sig (bilateral)		.000
		N	87	87
	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	.832	1.000
		Sig (bilateral)	.000	
N		87	87	
		Desarrollo del personal	Seguridad	
Desarrollo del personal	Coeficiente de correlación	1.000	.828	
	Sig (bilateral)		.000	
	N	87	87	
Seguridad	Coeficiente de correlación	.828	1.000	
	Sig (bilateral)	.000		
	N	87	87	
		Condiciones laborales	Capacidad de respuesta	
Condiciones laborales	Coeficiente de correlación	1.000	.818	
	Sig (bilateral)		.000	
	N	87	87	
Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	.818	1.000	
	Sig (bilateral)	.000		
	N	87	87	

Nota: Relación entre dimensiones de gestión de talento humano y calidad de servicio.

De esta tabla se observa una relación directa alta entre las dimensiones de las variables, detallando que se percibe una correlación Rho=0,820; Rho=0,832; Rho=0,828; Rho=0,818 en selección de personal y empatía; retención de personal y fiabilidad; desarrollo de personal y seguridad; condiciones laborales y capacidad de respuesta, respectivamente.

Tabla 4*Prueba de normalidad*

Variables	Kolmogorov-Smirnov(a)		
	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño laboral	,248	87	,000
Satisfacción de los usuarios	,198	87	,000

Nota: Prueba de normalidad a gestión de talento humano y calidad de servicio.

De la tabla precedente se observa la determinación de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, considerando que la muestra de estudio es superior a 50 participantes, percibiéndose un nivel de significatividad inferior a 0,05, ante ello se utiliza el coeficiente de correlación Rho Spearman.

Tabla 5.*Prueba de hipótesis.***Coeficiente de correlación de Spearman (Rho)**

		V1: Gestión del talento humano	V2: Calidad del servicio
Rho de Spearman	V1: Gestión del talento humano	Coeficiente de correlación	1.000
	Sig (bilateral)		.794
	N		.000
	V2: Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	87
	Sig (bilateral)		87
	N		.000
		.794	1.000
		.000	
		87	87

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

Nota: Aplicación de Spearman (Rho) a las variables de gestión del talento humano y calidad de servicio.

En la tabla 5 se advierte el grado de significatividad $p=0,000$ es inferior que 0,05, por ello se acepta la hipótesis planteada; concluyendo que las variables se asocian de modo directo que se confirma con $Rho=0,794$, advirtiéndose una relación fuerte entre ambas variables.

V. DISCUSIÓN

De los hallazgos encontrados en un municipio de la provincia de Chiclayo, tal como se deduce de la tabla 1, puntualizando que el hallazgo más relevante se manifiesta en un nivel medio (62%); ante ello se precisa que la comuna requiere cubrir la necesidad de personal de manera apropiada; se proceda retener a los más competentes propiciando condiciones de trabajo aceptables; se coincide con Castro et al. (2020) quienes indican que las organizaciones necesitan fortalecer la competencia humana implicada con los principios institucionales convertirá en incondicionales a los involucrados posibilitando el fortalecimiento de la administración generando un espacio adecuado, buscando el pago equitativo con una jornada laboral arreglada a ley y en consecuencia orientar el progreso de la empresa; puntualizando que se ha recogido información trascendente de este trabajo en torno el imperativo de las corporaciones de administrar de modo apropiado el recurso humano buscando alcanzar los objetivos previstos.

Se condice con Bendezú (2020) que la administración de los recursos humanos se asocia de modo contundente con la complacencia de las acciones laborales, en cuyo extremo el nivel de relación resultó ser muy significativo adquiriendo un índice de 0,892; ante ello las personas y sus aspiraciones competenciales necesitan ser tenidas en cuenta como elementos básicos para conseguir los objetivos previstos; del mismo modo lo advierte Santos (2022) cuando expresa que el direccionamiento competencial y la administración de los servidores constituyen factores que tienen incidencia en la información y transmisión de conocimiento, progresos que no están en discusión por parte de los trabajadores; aspectos muy significativos de los que no se debe prescindir en toda institución: ideas que se confrontan con las puntualidades implementadas por Armijos et al. (2019) por las que postula que, la gestión de los servidores resulta muy impasible, no obstante que implica una función importante en el trabajo organizacional, en la medida que su efecto, no solamente prevé la trascendencia en la entidad, sino que se extiende al ecosistema societal, dinámica que inclusive se puede manifestar en estricta asociación con la idoneidad de las prestaciones relacionada con la percepción que el cliente asume de éstas en mérito de las insuficiencias cubiertas; se condice con Ávila et al. (2022) cuando afirma que las empresas están en la

necesidad de propiciar la incorporación de los talentos interdisciplinarios con actualizaciones que les permita enfrentar la innovación que se pueda presentar en el transcurso del actual siglo, puntualizando que para ello es conveniente que consigan medios tecnológicos que reemplacen las labores mecanizadas y que fortalezcan el talento humano en el escenario del notorio avance de las actividades científicas y tecnológicas.

Al respecto Armas et al. (2020) advierte que las instituciones en la actualidad se enfrentan a un entorno bastante incierto y cambiante, en cuyo escenario se requiere que mejoren en temas de interacciones laborales, tratando de reconocerlos como ejes fundamentales de su crecimiento y progreso; se corresponde con las ideas de Marquina y Jaramillo (2020) cuando expresan que se requiere de una gestión de trabajadores de manera bastante presta y técnica, considerando que la emergencia sanitaria ha producido profundas dificultades en el desempeño y desenvolvimiento cotidiano al verse sorprendidos con una interrupción intempestiva de sus actividades, muchos han observado cómo se ha desaparecido todo con consecuencias que no tienen antecedentes, que incluso podrían persistir en el tiempo; se refuerza con el trabajo de Bautista y Uriarte (2021) quienes expresan que las instituciones en Perú en aras de que se conviertan en competitivas necesitan del direccionamiento de sus despliegues hacia la creación de espacios agradables de trabajo, en los que el personal experimente sensaciones motivantes y de reconocimiento por la labor realizada para que como valor agregado incremente la productividad y en consecuencia coadyuve a que la empresa alcance los objetivos preestablecidos.

Sobre la temática ha teorizado Fischman (2006) postulando el liderazgo transformacional, actividad muy importante que debe ser tenida en cuenta por quienes administran los recursos humanos, enunciados advertido por Ortiz (2018) cuando manifiesta que en una entidad se tiene que prescindir de la figura del jefe, que tan sólo se limita a dar órdenes, soslayando la preocupación de otorgar direccionamiento y actualización adecuada a los servidores. Igualmente se requiere de la generación de un espacio favorable de trabajo, con una inmejorable relación comunicacional, ecosistema en el que todos adviertan que son importantes para el logro de los objetivos preestablecidos; ante ello expresa Córdor et al. (2018) que

quienes asumen el ejercicio del liderazgo transformacional comprenden que accionares restrictivos suelen ser improductivos, debido a los cargos son pasajeros y que no se encuentran subyugados a los individuos, sino que contrariamente éstos hacen a las personas; ante ello el liderazgo se consigue persistiendo cerca a los trabajadores, ganándose su confianza, Esto esencialmente ocurre por la ligazón que se presenta entre la práctica del liderazgo y el comportamiento del personal en particular y en la corporación.

En este escenario, Turunc y Altay (2020) expresan que el ejercicio del liderazgo en una comuna de la provincia de Chiclayo se debe advertir desde la perspectiva que el servidor implica el factor fundamental para el progreso de la institución, quien bajo ningún puntos de vista se le debe imponer, tampoco constreñir, sino más bien incentivar, reconociéndolos como sujetos centrales para el desarrollo de las organizaciones; aunque Saldaña (2019) asume que una comuna de la provincia de Chiclayo advierte enormes precariedades en temas de administración de recursos humanos que minimizan el servicio que se otorga a los ciudadanos, quienes de manera permanente expresan su disconformidad, convirtiéndose en una demanda la generación de oportunidades adecuadas por las cuales se recorra por el camino de una ansiada valoración y reconocimiento del esfuerzo de los trabajadores.

Sobre la gestión del talento humano de acuerdo con sus dimensiones se colige que en forma representativa los colaboradores lo perciben en un nivel medio; 55%; 58%; 60% y 54% en selección de los trabajadores, conservación de los servidores, progreso del personal y condiciones de labores, respectivamente; ante ello la comuna debe efectuar el requerimiento de los servidores de acuerdo con las necesidades de la entidad, tratando de reservarlos a partir de un sistema de acicates asegurando el mejoramiento de sus facultades, sin menoscabo de los derechos adquirido y garantizando buenas condiciones de trabajo; se confirma con los resultados encontrados por Ramírez et al. (2019) al expresar que se ha observado la presencia de discrepancias altamente atrayentes y por ello las instituciones de este tipo tienen que priorizar mecanismos institucionales fortaleciendo el consenso de las actividades laborales, puntualizando que advierten posibilidades decisoria en la administración de los servidores, la identidad de éstos

en relación con la cultura institucional; ante lo cual, de acuerdo con Luna et al. (2019) se tiene que ordenar y articular la disponibilidad de recursos a fin de cumplir con los objetivos institucionales

Igualmente en correspondencia con Aguado et al. (2022) la entidad con el propósito de administrar de manera apropiada al recurso humano se encuentra en la necesidad de analizar de modo profundo el tema asociado con la captación y selección de los trabajadores; sin embargo de conformidad con la insuficiencias requiere de la implementación de un abanico de actuaciones anticipadas que necesitan estar precisados a través de procesos de difusión y selección de participantes que reúnan el perfil requerido para el puesto, tratando de optar por los más idóneos para ocupar los presupuestos subsistentes, porque según Ramírez (2019), la tarea básica recae en la opción que advierta mejores contingencias de adaptarse a la plaza prevista y que evidentemente sea capaz de desarrollarlo de un modo aceptable

Se condice con Martínez et al. (2018) quien señala que es muy relevante en la administración de los recursos humanos encaminar una concatenación de acciones tendientes a estimular a los trabajadores a que continúen ejerciendo labores en la entidad, pero preocupándose por las ofrecerles condiciones apropiadas a todos y cada uno en las distintas acciones que llevan a cabo, se corresponde con las ideas de Asencio et al. (2019) en la medida que considera a la gestión como una dinámica que involucra todos los compromisos e interacciones de carácter estratégico fundamentados en la identidad orgánica, aspectos culturales y comunicacionales, cuyo propósito estriba en el fortalecimiento de los procesos de administración de los trabajadores en la entidad; se condice con Aguado et al. (2022) cuando indica que se requiere contar un abanico de actuaciones anticipadas de participantes que reúnan el perfil requerido para el puesto, tratando de optar por los más idóneos para ocupar los presupuestos subsistentes.

Se condice con Delgado (2019) al señalar que una institución institución sostenible no sólo es aquella que atrae a su personal, sino fundamentalmente que procura su retención; en tal sentido se necesita comprender pormenores a cómo y

por qué los trabajadores, en la eventualidad asumen la determinación de abandonar la entidad con la finalidad de diseñar disposiciones para retenerlos: se confirma con Simancas et al. (2018) que lo advierte como un conglomerado de acciones que se asocian con el perfil de servidor, la gestión del profesionalismo, la adaptación, la predisposición, la mejora y la implicancia con la cultura de la institución; para ello se debe garantizar el potenciamiento de sus facultades personales con el apropiado despliegue de las tareas encomendadas en aras de otorgar un valor adicional a la corporación.

Respecto de la calidad del servicio que proporciona una comuna de la provincia de Chiclayo el hallazgo más relevante advierte que está en un nivel medio (62%), en cuyo escenario es pertinente que la institución reconozca que el interesado constituye el ser humano más significativo, el que debe advertir fe en la prestación que se le otorga; se condice con los resultados alcanzados por Malpartida et al. (2021) quienes afirman que las entidades deben fortalecer los procesos para ofrecer prestaciones en condiciones aceptables coberturando las insuficiencias e intenciones de los usuarios; refuerza esta idea Rojas et al. (2020) al señalar que los factores de la calidad del servicio otorgan oportunidades a las instituciones para observar los procesos de deferencia a los interesados fundamentados en las aspiraciones y las necesidades que requieren coberturar en un contexto de coherencia y confiabilidad con ecosistemas adecuados y trabajadores involucrados en razón de sus identidad con la institución destacando la posibilidad de incentivar y promover la cobertura del servicio.

Se concuerda con Risco (2019) cuando indica que la perspectiva constituye un aporte al potenciamiento del grado de gestión de las instituciones de esta parte del país en aras que traten de suministrar una prestación idónea a la gente, buscando proyectarse a la comunidad, evidenciando logros y ofreciendo respuesta a las exigencias de los ciudadanos; se aviene con Ramírez et al. (2022) en la medida que para ellos la idoneidad de las prestaciones en las organizaciones radica en orientar a los interesados para que cubran sus insuficiencias y por lo mismo facilitarles la satisfacción de sus aspiraciones a través de un trato personalizado, que según Cueto et al. (2020) el municipio está obligado a ejercitar un liderazgo potente que involucre de modo total en la toma de disposiciones a toda la estructura

organizativa de la entidad en aras de suministrar prestaciones que satisfagan las aspiraciones de los interesados contrastando aquellos que han sido previstos con los que se han recepcionado.

Referente a la calidad del servicio por dimensiones se deduce en de manera representativa los participantes la advierten en un nivel medio; 64%; 62%; 61% y 60% en empatía, fiabilidad, seguridad y capacidad de respuesta, respectivamente; ante ello la comuna debe fortalecerlos, puesto que son relevantes para el otorgamiento de una prestación idónea, que cubra las expectativas de los interesados, que necesitan permanecer persuadidos que la asistencia recepcionada es de calidad; ante ello la institución tiene que fortalecerlos, puesto que son primordiales para que se otorgue una prestación competente que cubra las expectativas de los usuarios, quienes deben estar persuadidos que el servicio recibido son altamente idóneos, porque les resuelve sus dificultades; se confirma con la vertido por Ramírez et al (2020) quien expresa que comprende la competencia que tiene el servicio dirigido a los usuarios, quienes deben sentirse contentos que lo que se les proporciona, debido a que cubre sus aspiraciones y a bajo costo.

En la concepción de Vergiú (2021) que defiende la teoría de la calidad del servicio de Parasuraman et al. (1998) las prestaciones subsisten sujetas a la percepción de los usuarios y siempre han de ser subjetivas y controversiales expresadas en las posibilidades de la utilización de los servicios y la apreciación de la provisión, lo cual implica que mientras se evidencie la discrepancia entre la concepción en torna a las aspiraciones se ha de valorar de mejor manera la idoneidad de las prestaciones; se confirma con las ideas de Charry y Flores (2021) que defienden la teoría de la calidad del servicio de Albrecht (2001) al indicar que un interesado es alguien que advierte una relevancia en todas las instituciones, quien no tiene que permanecer sujeto a alguien y la institución necesita estar a su alcance subrayando que no es un obstáculo, debido a que no se le otorga ningún apoyo cuando se le atiende. No debe ser catalogado coma un extraño. Es una persona con emociones y por ello está acreditado para recibir un trato amable y por tanto recepcionar un servicio satisfactorio.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó, de acuerdo con el objetivo específico 1 que la gestión del talento humano, según la percepción de la muestra representativa, se encuentra en un nivel medio (56%); por lo cual se precisa que un municipio de la provincia de Chiclayo se debe seleccionar de modo adecuado a los trabajadores; además se tiene que establecer un régimen de estímulos para que no se alejen de la entidad, potenciando sus facultades, mejorando el ecosistema de labores.
2. Acorde con el objetivo específico 2 se determinó que la calidad del servicio en la percepción de la muestra de estudio se ubica en un nivel medio (62%); ante ello se necesita que la comuna gestione mecanismos por los que las prestaciones se ofrezcan de manera empática, segura, fiable y con respuesta oportuna.
3. Conforme al objetivo específico 3 se determinó que se presenta una relación positiva alta entre las dimensiones de las variables de estudio, puntualizando que se percibe una correlación $Rho=0,820$; $Rho=0,832$; $Rho=0,828$; $Rho=0,818$ en selección de personal y empatía; retención de personal y fiabilidad; desarrollo de personal y seguridad; condiciones laborales y capacidad de respuesta, respectivamente.
4. Los resultados encontrados precisan una relación positiva alta entre las variables como se corrobora con $Rho\ Spearman=0.794$, lo que implica que mientras se produzca mayor índice de gestión del talento humano mayor será el índice de calidad del servicio en un municipio de la provincia de Chiclayo.

VII. RECOMENDACIONES

Al señor alcalde de una municipalidad de la provincia de Chiclayo se recomienda elaborar un programa estratégico por el que se capte a mejores trabajadores, se retenga a los que manifiesten un alto rendimiento, así como se procure su progreso personal y se les genere un ambiente de trabajo que evidencie buenas condiciones laborales.

Al director de personal se recomienda a desarrollar buenas prácticas laborales con el fin de otorgar una prestación idónea para que los usuarios se sientan contentos y conformes con los servicios ofrecidos.

A los trabajadores se recomienda que continúen laborando con alto profesionalismo en la misión de ofrecer una atención adecuada a los interesados que se convierta en un valor agregado para la municipalidad.

REFERENCIAS

- Acevedo, K. S., y Moreno, D. P. (2022). Condiciones laborales relacionadas con el estrés en el personal de enfermería de primera línea de atención durante la pandemia por COVID19. (Tesis de grado). Universidad Santo Tomas de Aquino, Colombia. <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/43304>
- Aguado, D., Andrés, J. C.; y Miguel, J. de (2022). ¿Qué hay detrás de LinkedIn? Midiendo a través de rúbricas las LinkedIn Big Four Dimensions. *Papeles del Psicólogo*, 43(1), 12-20. <https://www.redalyc.org/journal/778/77870244003/77870244003.pdf>
- Ahmad, H., y Mahmood, H. (2019). Organizational Culture, Leadership Styles and Employee's Affective Commitment to Change: A Case of Yemen Public Sector. <https://ibimapublishing.com/articles/JOMS/2011/722551/722551.pdf>
- Albrecht, K. (1998). La Revolución del Servicio: Lo único que cuenta es un cliente satisfecho. Santafé de Bogotá: 3R Editores. https://nanopdf.com/download/la-revolucion-del-servicioc_pdf
- Armas, Y.M., Llanos, M del P., y Traverso, P.A. (2020). Gestión del talento humano y nuevas relaciones laborales. Universidad Ecotec. <http://up-rid2.up.ac.pa:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1433/Gesti%C3%B3n%20del%20Talento%20humano.pdf?sequence=1&isAllowed>
- Armijos, F., Bermudez, A., Y Mora, N. (2019). Mangement of human resources. *Revista Universidad y Sociedad*. 11(4). <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1295>
- Asencio, L. R., Burgos, R. M., y Campello, E. M. (2019). Análisis de los modelos de gestión organizacional comunitaria para un desarrollo productivo, social y económico. *Revista Espacios*, 40 (1), 5-12. <http://www.revistaespacios.com/a19v40n01/a19v40n01p05.pdf>

- Ávila, H., Olmos, D., Quispe, G. Ch., y Díaz, L. P. (2022). Talento humano en la cuarta revolución industrial. *Revista Venezolana de Gerencia*. 27(97), 161-169.
<https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/37527/41115>
- Ballaro, J., Mazzi, M. y Holland, K. (2020). Organization Development Through Effective Communication, Implementation, and Change Process. *Organization Development Journal*, 38(1), 45-63.
<https://www.proquest.com/openview/35e0faadc6bfd0a0d8292c6637da593/1?pq-origsite=gscholar&cbl=36482>
- Ballena, I. M. (2021). Gestión del talento humano y satisfacción laboral en la municipalidad de San José, Lambayeque. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57630/Ballena_AIM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barragán, C. H., García, J. J., y Medina, N. V. (2021). Análisis de la calidad del servicio en IES a través del modelo SERVQUAL. 11(30), 1-12.
https://www.redalyc.org/journal/6379/637969396001/html/#redalyc_637969396001_ref5
- Bendezú, K. (2020). Management of human talent and the job satisfaction of workers from a private educational institution. *Investigación Valdizana*. 14(1), 22-28. <http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/riv/article/view/494/487>
- Binti, Sh., Bayaah, S. N., y Bin, S. A., (2018). Influence of Employee Empowerment, Teamwork, and Incentive on Employee's Job Satisfaction. 1(2), 44-50.
<https://www.sryahwapublications.com/open-journal-of-human-resource-management/pdf/v1-i2/5.pdf>
- Budovich, L.S., Nadtochiy, Y. B. (2019). Teacher intellectual capital. Assessment approaches. *Revista Espacios* 40(8).
<http://www.revistaespacios.com/a19v40n08/19400812.html>

- Bustamante, J. C. (2019). Uso de variables mediadoras y moderadoras en la explicación de la lealtad del consumidor en ambientes de servicios. *Estudios Gerenciales*, 31(136), 299-309. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0123-59232015000300007&script=sci_abstract&tlng=pt
- Castro, K., Luna, K., y Erazo, J. (2020). *Gestión de talento humano para la mejora laboral en el Banco Solidario*. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 22 (1): 184-203. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7200012>
- Charry, J. M., y Flores, E. D. (2021). Calidad de atención registral en usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Lima. *Revista Journal*, 8(2), 84-99. <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/195/372>
- Chávez, L. (2018). Gestión de recursos humanos y desempeño laboral del personal de enfermería del hospital Edgardo Rebagliati. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/11577?locale-attribute=en>
- Chiavenato, I. (Guzmán, M. y Rodríguez, J., trad.). (2009). *Gestión del Talento Humano* (3.ª ed.). The McGraw-Hill Companies, Inc. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1143/1/Chiavenato-Talento%20humano%203ra%20ed.pdf>
- Colledani, D., Anselmi, D., Robusto, E. (2018). Using Item Response Theory for the Development of a New Short Form of the Eysenck Personality Questionnaire Revised. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6190847/>
- Cóndor, E., Bustamante, M., Lapo, M., & Campos, R. (2018). Factores intrínsecos de motivación y liderazgo en una empresa familiar ecuatoriana de telecomunicaciones. *Revista Información Tecnológica*, 29(4), 205-216 <https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v29n4/0718-0764-infotec-29-04-00205.pdf>

- Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología [CONCYTEC], 2018). Investigación básica. Lima-Perú. <https://portal.concytec.gob.pe/index.php/ley-marco-de-cte-it-ley-concytec#>:
- Cueto, R. K., Geraldo, L. A., y Tito P. L. (2020). Valoración de la calidad del servicio educativo en instituciones educativas privadas. *Industrial data*, 23(1), 165-187.
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/17178/15872>
- Del Carmen, J. C. (2019). Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*. 36(2).
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1726-46342019000200018&script=sci_arttext
- Delgado, R. S. (2019). *Plan de mejora a las prácticas de retención en una de las empresas consultoras de las Big 4*. (Tesis de grado). Universidad del Pacífico.
https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2631/DelgadoRaysa_Tesis_Licenciatura_2019.pdf?sequence=1
- Demuner, M., Becerril, O, U., e Ibarra, M.A. (2018). Organizational responsiveness and absorptive capacity. Study of manufacturing companies in Mexico. *Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*. (27) 53, 61-77.
<http://www.scielo.org.mx/pdf/noesis/v27n53-2/2395-8669-noesis-27-53-2-61.pdf>
- Díaz, A. A., Toscano, J. A. (2021). El capital humano y la productividad de las empresas. *Revista Torreón Universitario*. 11(30), 1-8.
<https://www.camjol.info/index.php/torreon/article/view/13427/15549>
- Díaz, Y., Andrade, J., y Ramirez, E. (2019). Liderazgo transformacional y responsabilidad social en asociaciones de mujeres cafeteras en el sur de Colombia *Información Tecnológica*. 30(5), 121-130.
<https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v30n5/0718-0764-infotec-30-05-00121.pdf>

- Fanzo, M. N. (2021). *Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Lambayeque – Chiclayo*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53937/Fanzo_NMN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fernández, V. H. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Espíritu Emprendedor*. 4(3), 65-76. <https://www.espirituemprendedores.com/index.php/revista/article/view/207/275>
- Font, M. B., García, M. E., Fernández, T. I., & Carralero, A. V. (2022). Calidad de la gestión del ingreso hospitalario en los servicios de medicina interna. *Medisan*. 25(2), 507. <http://scielo.sld.cu/pdf/san/v25n2/1029-3019-san-25-02-507.pdf>
- Ganga, F., Alarcón, N. y Pedraja, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt –Chile. *Revista Chilena de Ingeniería*. 27(4), 668-681. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ingeniare/v27n4/0718-3305-ingeniare-27-04-668.pdf>
- García, B. R., Mendoza, I. A., Olgún, J. E. (2022). Liderazgo Transformacional y Agotamiento Profesional en Personal Hospitalario. *Investigación Administrativa*. 51(129), 1-15. <http://www.scielo.org.mx/pdf/ia/v51n129/2448-7678-ia-51-129-00008.pdf>
- Gutiérrez, A., Pinares, M., Salazar, W., Guerrero, J. (2021). Impacto económico en la calidad de los servicios de salud en el marco de la pandemia COVID-19 en el Perú. 21(1). http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2308-05312021000100248&script=sci_arttext
- Hernandez, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativas y mixtas*. México: Editorial Mc Graw Hill Education <http://virtual.cuautitlan.unam.mx/>

- Khandelwal, A., & Shekhawat, N. (2018). Role of talent retention in reducing employee turnover. *Journal of Modern Management y Entrepreneurship*. 8(1), 1-15. <https://www.inspirajournals.com/uploads/Issues/701533104.pdf>
- Ko, W., Kang, H. (2019). Effect of leadership style and organizational climate on employees' food safety and hygiene behaviors in the institutional food service of schools 7(6), 2131-2143. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6593371/>
- Luna, K. A., Chillogalli, M. I., y Rivas, D. P. (2021). Modelo de gestión del talento humano en el sector industrial de la ciudad de Cuenca- Ecuador. *FICAEP*. 6(3), 250-275. <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/440/774>
- Malpartida, J. N., Tarmeño, L., y Olmos, D. (2021). Study on the quality of customer service to EsSalud patients Estudio sobre a qualidade do serviço ao cliente para pacientes EsSalud. *Revista de Investigación Científica y Tecnológica*. 2(1). <https://journalalphacentauri.com/index.php/revista/article/view/28/27>
- Martínez, L., Paredes, K., & Peralta, M. (2018). Estrategias de retención de personal para la organización explora valle sagrado. Universidad del Pacífico. Lima, Perú. <https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/2475>
- Max Neef, M. (1994). *Desarrollo a escala Humana*. Barcelona: caria Editorial,S.A. [http://habitat.aq.upm.es/deh/adeh.pdf?](http://habitat.aq.upm.es/deh/adeh.pdf)
- Mejías, A., Godoy, E., y Piña, R. (2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. *Compendium*. 21(40), 1-15. <https://www.redalyc.org/journal/880/88055200020/88055200020.pdf>
- Moncada, J. F., Barrutia, L. E., Ruiz, C. E., Vargas, J. C., Palomino G., Del P., Isuiza, A. (2021). Calidad de servicio en las Unidades de Gestión Educativa Local. *Ciencia Latina*. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/333/439>

- Morales, L. G., y García, J. C. (2020). Perceived service quality in the Bogotá public health system. *Revista de Salud Pública*. 21(1), 128-134
<https://scielosp.org/article/rsap/2019.v21n1/128-134/es/>
- Nadtchoiy, Y.B. (2019). Human Intellectual Capital and Intellectual Capital of an Organization. *Revista Espacios*. 40(42).
<https://www.revistaespacios.com/a19v40n42/a19v40n42p22.pdf>
- Orozco, M. (2021). Inteligencia emocional, empatía y buen trato como factores protectores frente a la agresión física en adolescentes. *Rev. CES Psico*, 14(2), 1-19. <http://www.scielo.org.co/pdf/cesp/v14n2/2011-3080-cesp-14-02-1.pdf>
- Parasuraman, A. Zeithalm, V. ; Berry, L. (1994). The nature and determinants of customer expectations of services, *Journal of the Academy of Marketing Science*, 21(1), 1-12.
https://www.researchgate.net/publication/235361574_The_Nature_and_Determinant_of_Customer_Expectation_of_Service.
<https://www.revistaespacios.com/a19v40n42/a19v40n42p22.pdf>
- Peters, D. H., Chakrabort., Mahaptra, P., y Steinhart, L. (2019). Job satisfaction and motivation of health workers in public and private sectors: cross-sectional analysis from two Indian states. <https://human-resourceshealth.biomedcentral.com/articles/10.1186/1478-4491-8-27>
- Rahman, R.M., Greco, A., Nanda, A., Ríos, Ch., Wang, Y., Yoon, P., Restaino, D. J., Gaynor, J.J., Bologna, P. A. y Chu, T. (2019). Detection and Characterization of the Cyanobacteria and Cyanophages of Barnegat Bay, New Jersey. [https://www.scirp.org/\(S\(czeh2tfqyw2orz553k1w0r45\)\)/journal/paperinformation.aspx?paperid=96218](https://www.scirp.org/(S(czeh2tfqyw2orz553k1w0r45))/journal/paperinformation.aspx?paperid=96218)

- Ramírez, M. F. (2019). Reclutamiento y selección 2.0. (Tesis de grado). Universidad Nacional de Cuyo, Argentina. https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/15898/reclutamientoyseleccion.pdf
- Ramírez, M. I. B., Mandarachi, M., y Meneses, M. E. (2022). Calidad del cuidado enfermero desde la perspectiva del paciente oncológico. *Revista Científica de Enfermería*. 11(1), 123-141. <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/98/118B>.
- Ramírez, R. I, Espíndola, C.A, Ruiz, G.I., y Hugueth, A.M. (2020). Human Talent Management: Analysis from the Strategic Approach. *Información Tecnológica* 30(6), 167-176. <https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v30n6/0718-0764-infotec-30-06-00167.pdf>
- Reyes, L. M., y Veliz, M. N. (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa pública de agua potable del cantón Jipijapa. *Polo del Conocimiento*. 6(4), 570-591. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7926989>
- Risco, M. (2019). *Gestión del talento humano por competencias para mejorar la calidad de gestión en la IE 11085-Ucupe-Chiclayo*. (Tesis doctoral). Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/36788>
- Rogel, J. L. (2018). La Calidad del Servicio y Satisfacción del Cliente: Binomio clave en Agencias de Viajes en Ecuador. *Memorialia*. 15. ISSN: 1690-8074. <http://www.postgradovipi.50webs.com/archivos/memorialia/2018-I/ARTICULO15.pdf>
- Rojas, C., Niebles, W., Pacheco, C., y Hernández, H. G. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Información Tecnológica*. 31(4), 221-232. <https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v31n4/0718-0764-infotec-31-04-221.pdf>

- Rojas, W., Ospina, C. M., Cardona, J. D., Ocampo, C. A., y García, D. (2021). Perspectivas para la reconceptualización de la contabilidad en el marco de las necesidades humanas. *INNOVAR*. 31(82), 223-243. <https://www.redalyc.org/journal/818/81869862012/html/>
- Roque, R., Guerra, R.M., y Torres, R. (2019). Integrated management for patient safety and quality of health care. *Revista habanera de ciencias médicas*. 17(2), 315-324. <https://www.redalyc.org/journal/1804/180459978016/html/>
- Saldaña, F.A. (2019). *Gestión del talento humano y calidad del servicio en la municipalidad de Nueva Arica, Chiclayo*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Chiclayo-Perú. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38711?locale-attribute=es>
- Sánchez, H., Reyes, C., y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/>
- Santos, C. A. (2022). Gestión por competencias, administración del talento humano y la productividad investigativa del personal docente en una Universidad Nacional del Perú. *Revista Multidisciplinar Ciencia Latina*. 6(1), 1-22. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1494/2079>
- Serrano, K. G., Jaramillo, M del C., Prieto, Y. (2022). El liderazgo transformacional y su incidencia en la gestión educativa de la escuela héroes del Cenepa. *Digital Publisher*. 7(1), 258-273. https://593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/1008/954
- Silva, J. G., Macías, B. A., Tello, E., y Delgado, J. G. (2021). The relationship between service quality, customer satisfaction, and customer loyalty: A case study of a trading company in Mexico. *Ciencia UAT*. 15(2). http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-78582021000100085

- Simancas, R. A.; Silvera, A de J.; y Garcés, L. F. (2018). Administración de recursos humanos: factor estratégico de productividad empresarial en pymes de Barranquilla. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23, 377-388. <https://www.redalyc.org/journal/290/29056115008/29056115008.pdf>
- Turunc, O. y Altay, M. (2020). The Role of Unethical Behavior in the Relationship between Transformational Leadership and Burnout. *Pacific Business Review International* 13(5), 64-78. http://www.pbr.co.in/2020/2020_month/November/8.pdf
- Vergíu, J. (2021). Satisfacción de calidad de servicio en los estudiantes de las Facultades de Ingeniería de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú. Una mirada a través del modelo SERVQUAL. *Búsqueda*. 8(1), 536. <https://revistas.cecar.edu.co/index.php/Busqueda/article/view/e536/682>
- Vital, L. M., Otero, V. M., y Gaeta, M. L. (2020). La empatía docente en educación preescolar: un estudio con educadores mexicanos. *Educ. Pesqui., São Paulo*. 46(21), 1-18. <https://www.scielo.br/j/ep/a/Wdjpnbz56rZsHphJYT9HPKq/?format=pdf&lang=es>
- Yovera, C.E., y Rodríguez, J.L. (2018). El modelo servqual en la evaluación de la calidad de servicio de los centrales azucareros. *Revista Científica Teorías, enfoques y aplicaciones en las ciencias sociales*. 10(22), 26-38. <https://revistas.uclave.org/index.php/teacs/article/view/1894/1048>

Anexos

Anexo1. Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala	Instrumento
<i>Gestión del talento humano</i>	Conjunto de procedimientos que una entidad desarrolla para la selección, incorporación y retención de trabajadores para que implementen acciones en una determinada área, potenciando procesos de desarrollo, mejorando sus propias condiciones y las de sus pares en el entorno institucional (Ramírez et al., 2019).	<i>La variable de estudio será operacionalizada en razón de las dimensiones: selección del personal, retención del personal, desarrollo del personal y condiciones laborales, las cuales serán valoradas a partir de la aplicación del instrumento correspondiente</i>	<i>Selección de personal</i>	Requerimiento	<i>Ordinal</i>	<i>Cuestionario</i>
				Perfil		
				Meritocracia		
				Procedimientos técnicos		
				Personal competente		
			<i>Retención de personal</i>	Sistema de incentivos		
				Buen trato		
				Beneficios sociales		
				Reconocimiento		
				Expectativas		
			<i>Desarrollo de personal</i>	Capacidades profesionales y técnicas		
				Cursos de actualización		
				Habilidades laborales		
				Eficiencia y eficacia		
				Cualidades personales		
			<i>Condiciones laborales</i>	Derechos adquiridos		
Entorno laboral						
Calidad de vida						
Remuneraciones						
Equipos de protección						

<i>Variable</i>	<i>Definición conceptual</i>	<i>Definición operacional</i>	<i>Dimensiones</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Escala</i>	<i>Instrumento</i>
<i>Calidad del servicio</i>	Implica una apreciación, un juicio crítico que de manera general realiza el usuario respecto de la prestación que recibe, asignándole una valoración superior a las expectativas previas (Barragán et al., 2022)	<i>La variable será operacionalizada en razón de las dimensiones: empatía, seguridad fiabilidad, capacidad de respuesta, las cuales han sido valoradas a partir de la aplicación del instrumento correspondiente</i>	<i>Empatía</i>	Compromiso con el usuario	<i>Ordinal</i>	<i>Cuestionario</i>
				Atención amable		
				Trato al usuario		
				Interés y voluntad para resolver problemas		
				Relaciones positivas		
			<i>Seguridad</i>	Credibilidad del servicio		
				Certeza del servicio		
				Condiciones apropiadas		
				Confidencialidad		
				Credibilidad del servicio		
			<i>Fiabilidad</i>	Promesa de servicio		
				Realizar bien el servicio		
				Servicio oportuno		
				Servicio confiable		
				Prestación del servicio		
			<i>Capacidad de respuesta</i>	Servicio rápido		
				Voluntad colaborativa		
Actitud de ayuda						
Cumplimiento de compromisos						
Atención a problemas del usuario						

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

Cuestionario de gestión del talento humano

Autora: Bustamante Cubas, Martha

Se agradece anticipadamente la colaboración de los trabajadores de la municipalidad de José Leonardo Ortiz, Chiclayo

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ÍTEM

Ítems	Escala de valoración		
	Nunca (1)	Casi siempre (2)	Siempre (3)
Dimensión 1: Selección de personal			
1. La entidad cubre el requerimiento del personal acorde con las necesidades			
2. Se selecciona a la persona que reúne los requisitos exigidos			
3. Ocupa el cargo quien lo merece			
4. En la selección de personal se emplean procedimientos técnicos			
5. El personal seleccionado se implica en el logro de los objetivos institucionales			
Dimensión 2: Retención del personal			
6. Se retiene al personal sobre la base de un sistema de incentivos			
7. Los trabajadores sienten que reciben buen trato			
8. La entidad fomenta el otorgamiento de beneficios sociales			
9. La institución estimula el buen ejercicio de funciones			
10. El personal advierte la cobertura de sus expectativas			
Dimensión 3: Desarrollo del personal			
11. Se garantiza el fortalecimiento de las capacidades del personal			
12. La entidad organiza cursos de actualización para los trabajadores			
13. Se fomenta el desarrollo de habilidades en el ejercicio de las funciones			
14. Se estimula la eficiencia y eficacia del personal			
15. Las cualidades personales de los trabajadores son consideradas por la entidad			
Dimensión 4: Condiciones laborales			
16. La entidad reconoce los derechos adquiridos del personal			
17. Los trabajadores realizan sus actividades en lugares seguros			
18. La entidad se preocupa por la calidad de vida de los servidores			
19. Las remuneraciones cubren las expectativas de los trabajadores			
20. El personal labora dotado de los equipos correspondientes			

Cuestionario de calidad del servicio

Autora: Bustamante Cubas, Martha

Se agradece anticipadamente la colaboración de los trabajadores de la municipalidad de José Leonardo Ortiz, Chiclayo

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ÍTEM

Ítems	Escala de valoración		
	Nunca (1)	Casi siempre (2)	Siempre (3)
Dimensión 1: Empatía			
1. Se le ofrece un servicio honesto			
2.El personal trata con amabilidad a los usuarios			
3.Se atiende al usuario como la persona más importante			
4.Se percibe interés y voluntad en la resolución de las dificultades de los usuarios			
5.Se desarrollan relaciones positivas con los usuarios			
Dimensión 2: Fiabilidad			
6.Para la entidad primero son los usuarios			
7.Se tiene el convencimiento que el servicio que ofrece la entidad es de calidad			
8.El servicio se le provee en condiciones apropiadas			
9.El servicio que se le ofrece se mantiene en reserva			
10.Los usuarios tienen credibilidad del servicio que se les ofrece			
Dimensión 3: Seguridad			
11.Para la entidad primero son los usuarios			
12.Se tiene el convencimiento que el servicio que ofrece la entidad es de calidad			
13.El servicio se le provee en condiciones apropiadas			
14.El servicio que se le ofrece se mantiene en reserva			
15.Los usuarios tienen credibilidad del servicio que se les ofrece			
Dimensión 4: Capacidad de respuesta			
16.Se brinda el servicio en forma rápida y oportuna			
17.Existe voluntad colaborativa en la entidad			
18.Se observa predisposición para ayudar a los usuarios			
19.La atención genera retraso y molestia			
20.Se resuelve con prontitud los problemas del usuario			

Anexo 3. Validación y confiabilidad del instrumento de recolección de datos

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión del talento humano y calidad del servicio en una municipalidad de la provincia de Chiclayo

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de gestión del talento humano

3. TESISISTA:

Br. Bustamante Cubas, Martha

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se 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, 15 de mayo de 2022



Mg. Alvaro Rafael Ropero Peralta
DNI 16498536

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión del talento humano y calidad del servicio en una municipalidad de la provincia de Chiclayo

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de calidad del servicio

3. TESISISTA:

Br. Bustamante Cubas, Martha

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se 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, 15 de mayo de 2022



Mg. Álvaro Rafael Rogiero Peralta
DNI 16498536



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **ROMERO PERALTA**
Nombres **ALVARO RAFAEL**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **16408536**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**
Rector **ORBEGOSO VENEGAS BRIJALDO SIGIFREDO**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Decano **CASTAGNOLA SANCHEZ JOSE LUIS**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAGISTER EN EDUCACION
DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA**
Fecha de Expedición **10/02/2012**
Resolución/Acta **0092-2012-UCV**
Diploma **A1284841**
Fecha Matrícula **Sin información (*****)**
Fecha Egreso **Sin información (*****)**

Fecha de emisión de la constancia:
03 de Agosto de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000346367

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 03/08/2022 21:50:07-0500

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión del talento humano y calidad del servicio en una municipalidad de la provincia de Chiclayo

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de gestión del talento humano

3. TESISISTA:

Br. Bustamante Cubas, Martha

4. DECISIÓN:

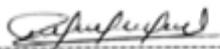
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 15 de mayo de 2022



Mg. Ely Gicela Chopitea Balarezo

DNI 40055868

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión del talento humano y calidad del servicio en una municipalidad de la provincia de Chiclayo

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de calidad del servicio

3. TESISISTA:

Br. Bustamante Cubas, Martha

4. DECISIÓN:

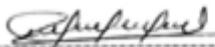
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 15 de mayo de 2022



Mg. Eiry Gicela Chopitea Balarezo
DNI 40055868



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **CHOPITEA BALAREZO**
Nombres **ERLY GICELA**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **40055868**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**
Rector **ORBEGOSO VENEGAS BRIJALDO SIGIFREDO**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Decano **MOYA RONDO RAFAEL MARTIN**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAGISTER EN EDUCACION
CON MENCION EN DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA**
Fecha de Expedición **14/05/2014**
Resolución/Acta **0640-2014-UCV**
Diploma **A1669723**
Fecha Matrícula **Sin información (****)**
Fecha Egreso **Sin información (****)**

Fecha de emisión de la constancia:
03 de Agosto de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000846352

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 03/08/2022 21:57:13-0500

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión del talento humano y calidad del servicio en una municipalidad de la provincia de Chiclayo

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de gestión del talento humano

3. TESISISTA:

Br. Bustamante Cubas, Martha

4. DECISIÓN:

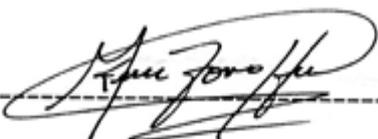
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 15 de mayo de 2022



Dra. María Elisa Toro Herrera

DNI 40273864

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión del talento humano y calidad del servicio en una municipalidad de la provincia de Chiclayo

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de calidad del servicio

3. TESISISTA:

Br. Bustamante Cubas, Martha

4. DECISIÓN:

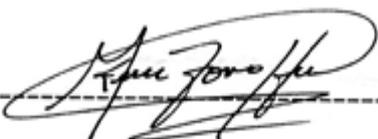
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 15 de mayo de 2022



Dra. María Elisa Toro Herrera

DNI 40273864



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **TORO HERRERA**
Nombres **MARIA ELISA**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **40273864**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Director **MORENO RODRIGUEZ ROSA YSABEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**
Denominación **DOCTORA EN EDUCACION**
Fecha de Expedición **06/05/17**
Resolución/Acta **0110-2017-UCV**
Diploma **052-009287**
Fecha Matricula **05/08/2014**
Fecha Egreso **30/07/2016**

Fecha de emisión de la constancia:
03 de Agosto de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000846335

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 03/08/2022 21:53:38-0500

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión del talento humano y calidad del servicio en una municipalidad de la provincia de Chiclayo

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de gestión del talento humano

3. TESISISTA:

Br. Bustamante Cubas, Martha

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se 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, 15 de mayo de 2022



Dr. Jorge Alberto Alva Mori
DNI 33432722

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión del talento humano y calidad del servicio en una municipalidad de la provincia de Chiclayo

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de calidad del servicio

3. TESISISTA:

Br. Bustamante Cubas, Martha

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se 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, 15 de mayo de 2022



Dr. Jorge Alberto Alva Mori
DNI 33432722



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **ALVA MORI**
Nombres **JORGE ALBERTO**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **33432722**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA**
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**
Denominación **DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**
Fecha de Expedición **11/10/21**
Resolución/Acta **0620-2021-UCV**
Diploma **052-129799**
Fecha Matricula **04/08/2018**
Fecha Egreso **08/08/2021**

Fecha de emisión de la constancia:
03 de Agosto de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 000046379

JESSICA MARTHA ROJÁS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 03/08/2022 22:02:03-0500

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión del talento humano y calidad del servicio en una municipalidad de la provincia de Chiclayo

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de gestión del talento humano

3. TESISISTA:

Br. Bustamante Cubas, Martha

4. DECISIÓN:

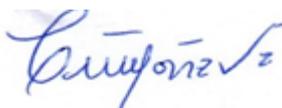
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 15 de mayo de 2022



Dra. Cinthia Gonzales Vasquez
DNI 41742230

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión del talento humano y calidad del servicio en una municipalidad de la provincia de Chiclayo

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de calidad del servicio

3. TESISISTA:

Br. Bustamante Cubas, Martha

4. DECISIÓN:

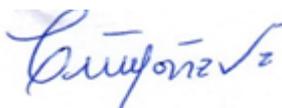
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 15 de mayo de 2022



Dra. Cinthia Gonzales Vasquez
DNI 41742230



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **GONZALES VASQUEZ**
Nombres **CINTHIA**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **41742230**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA**
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**
Denominación **DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**
Fecha de Expedición **11/10/21**
Resolución/Acta **0620-2021-UCV**
Diploma **052-129802**
Fecha Matricula **04/08/2018**
Fecha Egreso **08/08/2021**

Fecha de emisión de la constancia:
03 de Agosto de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000346396

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 03/08/2022 22:00:40:0500

Anexo 4. Confiabilidad del instrumento

Matriz de datos de la variable gestión del talento humano

	ID	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19
1	.	1	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	1	3
2	.	2	2	1	3	1	1	2	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	2	3
3	.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
5	.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	.	2	3	3	2	2	1	2	3	2	1	1	1	1	2	3	3	1	2	2
7	.	3	2	2	3	1	1	2	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	2	3
8	.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	.	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1
10	.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	.	1	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	1	3
12	.	3	1	2	3	1	1	2	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	2	3
13	.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14	.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
15	.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
16	.	2	1	3	2	2	1	2	3	2	1	1	1	1	2	3	3	1	2	2
17	.	3	2	2	3	1	1	2	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	2	3
18	.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
19	.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
20	.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,905	20

Matriz de datos de la variable calidad del servicio

*Sin título1 [Conjunto_de_datos0] - Editor de datos SPSS

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ventana ?

1 : I1 1 Visible: 21 d

	ID	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19
1	.	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	3	1	1	1	1	2	2
2	.	1	3	1	1	1	1	1	2	2	2	3	1	1	2	2	1	1	1	1
3	.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2
4	.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
5	.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	.	3	2	1	1	1	1	1	2	3	3	2	2	1	3	3	2	1	1	1
7	.	1	3	1	1	1	1	1	3	2	2	3	1	1	2	2	1	1	1	1
8	.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2
9	.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
10	.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	.	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	3	1	1	1	1	2	2
12	.	1	2	1	1	1	1	1	3	1	1	3	1	1	2	2	1	1	1	1
13	.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
14	.	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
15	.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
16	.	3	2	1	1	1	1	1	2	3	3	2	2	1	3	3	2	1	1	1
17	.	1	3	1	1	1	1	1	3	2	2	3	1	1	2	2	1	1	1	1
18	.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2
19	.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
20	.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Vista de datos Vista de variables / SPSS El procesador está preparado

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,841	20

Anexo 5. Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
<p>Problema Principal</p> <p>¿Qué relación existe entre gestión del talento humano y calidad del servicio en una municipalidad de la provincia de Chiclayo?</p>	<p>Objetivo Principal</p> <p>Determinar la relación que existe entre gestión del talento humano y calidad del servicio en una municipalidad de la provincia de Chiclayo</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Identificar el nivel gestión del talento humano</p> <p>Establecer el nivel de calidad del servicio</p> <p>Analizar las valoraciones del de la gestión del talento humano y la calidad del servicio</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>H₁: Existe relación significativa entre gestión del talento humano y calidad del servicio en una municipalidad de la provincia de Chiclayo</p> <p>H₀: No existe relación significativa entre gestión del talento humano y calidad del servicio en una municipalidad de la provincia de Chiclayo.</p>	<p>V1: Gestión del talento humano</p> <p>V2: Calidad del servicio</p>	<p>Unidad de Análisis</p> <p>Trabajadores de la municipalidad de José Leonardo Ortiz</p> <p>Población</p> <p>87 trabajadores</p>	<p>Enfoque de investigación: Cuantitativo</p> <p>Diseño: No experimental correlacional</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Métodos de Análisis de Investigación:</p> <p>Prueba no paramétrica</p>