

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Escuela Profesional de Administración y Sistemas



UPLA
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

TESIS

Gestión del talento humano y calidad de servicio en la Municipalidad
Distrital de Pilcomayo – 2021

Para optar : El Título Profesional de Licenciado en
Administración.

Autores : Bach. ROXANA GAVILAN YANCCE.
Bach. WILIAN LIZARBE CAMASCA.

Asesora : Mg. Gina Ursula Liñan Ramirez

Línea de investigación : Ciencias empresariales y gestión de los
institucional recursos.

Fecha de inicio y culminación : 02.03.2022 / 01.03.2024

Huancayo – Perú

2024

Hoja de aprobación

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

TESIS

Gestión del talento humano y calidad de servicio en la Municipalidad

Distrital de Pilcomayo - 2021

PRESENTADA POR:

Bach. Roxana Gavilan Yancce.

Bach. Wilian Lizarbe Camasca.

Para obtener el grado de:

Licenciado(a) en Administración

ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

Jurados:

DECANO : DR. EUTIMIO CATALINO JARA RODRÍGUEZ

PRIMER
MIEMBRO : DR. ULDARICO INOCENCIO AGUADO RIVEROS

SEGUNDO
MIEMBRO : DR. FREDY JESUS LOPEZ QUILCA

TERCER
MIEMBRO : MTRO. FREDI PAUL GUTIERREZ MEZA

Huancayo, 16 de mayo del 2024

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE
SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
PILCOMAYO - 2021**

ASESORA

MG. GINA URSULA LIÑAN RAMIREZ

Dedicatoria

Con inmenso cariño y admiración dedicamos la presente a nuestros padres, en reconocimiento al esfuerzo que realizan habitualmente para vernos mejor.

De la misma manera, dedicamos a nuestros familiares, amigos, y colegas que, de mil maneras, estuvieron presentes en nuestro crecimiento personal y profesional.

Y para culminar, también dedicamos este trabajo a todos los millennials que alba tras alba muestran sacrificio y pundonor en la búsqueda de una sociedad más objetiva.

Roxana y Wilian

Agradecimiento

Nuestro agradecimiento perpetuo;

Al todopoderoso, nuestro Dios, que en cada momento nos alumbra el camino para seguir recorriéndola con salud, sabiduría y constante aprendizaje.

A la UPLA, concretamente, a la facultad de CC.AA.CC., por ser nuestra morada intelectual, donde semestre tras semestre, fuimos formándonos como administradores.

A la Mg. Gina Úrsula Liñan Ramírez, por su colaboración en la ejecución de la tesis.

Y sobre todo a nuestros padres, por la gran labor que realizan, para hacer de sus hijos personas de bien.

Roxana y Wilian



UPLA
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Oficina de
Propiedad Intelectual
y Publicaciones

NUEVOS TIEMPOS
NUEVOS DESAFÍOS
NUEVOS COMPROMISOS

CONSTANCIA DE SIMILITUD

N ° 0137 - FCAC -2024

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la **Tesis**, Titulada:

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILCOMAYO - 2021

Con la siguiente información:

Con Autor(es) : BACH. GAVILAN YANCCE ROXANA
BACH. LIZARBE CAMASCA WILIAN

Facultad : CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Escuela Académica : ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

Asesor(a) : MG. LIÑAN RAMIREZ GINA URSULA

Fue analizado con fecha **11/03/2024**; con **117 págs.**; en el software de prevención de plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

Excluye Bibliografía.

X

Excluye citas.

X

Excluye Cadenas hasta 20 palabras.

X

Otro criterio (especificar)

El documento presenta un porcentaje de similitud de **19 %**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N°15 del Reglamento de uso de Software de Prevención Version 2.0. Se declara, que el trabajo de investigación: **Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.**

Observaciones:

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 11 de marzo de 2024.



MTRA. LIZET DORIELA MANTARI MINCAMI
JEFA

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

Introducción

En la administración gubernamental, el manejo del talento intelectual, se ha constituido como una secuencia de pasos encaminados a lograr metas y objetivos; hacerlos más competitivos; dotar de personal idóneo y calificado; efectuar y conservar el bienestar de los colaboradores; generar cambio; establecer principios éticos, generar sinergias, premiar el talento y evaluar el desempeño. Mientras que la calidad es un factor trascendental de una empresa, que garantiza un crecimiento sostenible, no obstante, hoy en día estamos viendo un sinnúmero de beneficiarios insatisfechos, con el servicio prestado.

Teniendo esto en cuenta, los motivos por el cual se realizó la tesis fueron: el conflicto constante, falta de sentido de identidad, ineficiente selección de personal, falta capacitación del personal, gestión burocrática, la lentitud del proceso de resolución, la ausencia de personal, la falta de empatía entre colaboradores, los favores políticos, a inexistencia de documentos de gestión del personal.

Escenario que condujo a la formulación de la incógnita: ¿Cuál es la correlación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pilcomayo - 2021?; ello, trajo consigo el objeto: determinar cuál es la correlación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pilcomayo - 2021. Razones suficientes que condujo a un trabajo básico, correlacional y no experimental, manejando el cuestionario como medio de acopio de datos, de 78 personas (funcionarios y staff). Con el fin de abordar las dificultades y objetivos, el documento se organiza como sigue:

El Capítulo I: Describe en su contexto la problemática con la cual inició la tesis; la limitación en espacio, tiempo y concepción; la formulación del problema; por qué se realizó la tesis; así como la definición de sus aspiraciones.

El Capítulo II: Exhibe la presentación de referencias en el escenario peruano y extranjero; el desarrollo de las bases teóricas; así como el marco conceptual referente a las variables y sus dimensiones.

El Capítulo III: Contiene las conjeturas; las variables; así como la forma con la que se estudió cada uno de ellos factores.

El Capítulo IV: Envuelve los métodos; el tipo, nivel y diseño; la descripción del universo – muestra; la descripción de las técnicas de recolección, procesamiento, análisis de datos; y el compromiso moralista.

Finalmente, el Capítulo V: Revela los logros representativos y derivaciones (cuadros, gráficos, y pruebas estadísticas).

Como complemento, se ha añadido aspectos muy importantes como (discusiones, conclusiones, recomendaciones), referencias bibliográficas y anexos.

Los autores

Contenido

Carátula	
Hoja de aprobación	ii
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Constancia de similitud.....	¡Error! Marcador no definido.
Introducción	viii
Contenido	x
Contenido de tablas.....	xiv
Contenido de figuras	xvi
Resumen.....	xviii
Abstract	xix

CÁPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.	Realidad del problema.....	20
1.2.	Delimitaciones.....	22
	1.2.1. Espacial.....	22
	1.2.2. Temporal.....	22
	1.2.3. Conceptual	23
1.3.	Formulación del problema.....	23
	1.3.1. Problema General	23
	1.3.2. Problemas Específicos	23
1.4.	Justificaciones	24
	1.4.1. Social	24
	1.4.2. Teórica	24

1.4.3. Metodológica	24
1.5. Objetivos de la tesis.....	25
1.5.1. Objetivo General.....	25
1.5.2. Objetivos Específicos	25

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de la tesis.....	26
2.1.1. Nacionales	26
2.1.2. Internacionales	27
2.2. Bases científicas	29
2.2.1. Gestión del talento humano	29
2.2.2. Calidad de servicio	38
2.3. Marco Conceptual	43

CAPÍTULO III

HIPOTESIS

3.1. Hipótesis General	47
3.2. Hipótesis Específicas.....	47
3.3. Variables.....	47
3.3.1. Gestión del talento humano	47
3.3.2. Calidad de servicio	48
3.3.3. Operacionalización de las variables	49

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Métodos de la tesis	51
4.1.1. General.....	51

4.1.2. Específicos.....	51
4.2. Tipo	51
4.3. Nivel.....	52
4.4. Diseño.....	52
4.5. Población y muestra	52
4.5.1. Población	52
4.5.2. Muestra.....	53
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	55
4.6.1. Validez y confiabilidad del instrumento.....	55
4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	58
4.8. Aspectos éticos de la investigación	58

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1. Resultados descriptivos (gestión del talento humano)	59
5.1.1. Dimensión 1: Planificación del talento humano.....	59
5.1.2. Dimensión 2: Admisión de personal	60
5.1.3. Dimensión 3: Evaluación de desempeño.....	61
5.1.4. Dimensión 4: Desarrollo de personal	62
5.1.5. Dimensión 5: Mantenimiento de personal.....	63
5.1.6. Dimensión 6: Monitoreo de personal	64
5.1.7. Percepción agrupada de la gestión del talento humano.....	65
5.2. Resultados descriptivos (calidad de servicio)	66
5.2.1. Dimensión 1: Elementos tangibles	66
5.2.2. Dimensión 2: Fiabilidad	67
5.2.3. Dimensión 3: Capacidad de respuesta	68

5.2.4. Dimensión 4: Seguridad	69
5.2.5. Dimensión 5: Empatía	70
5.2.6. Percepción agrupada de la calidad de servicio	71
5.3. Prueba de hipótesis	72
5.3.1. Contraste de la hipótesis general	73
5.3.2. Contraste de la hipótesis específica 1	74
5.3.3. Contraste de la hipótesis específica 2	75
5.3.4. Contraste de la hipótesis específica 3	77
5.3.5. Contraste de la hipótesis específica 4	78
5.3.6. Contraste de la hipótesis específica 5	79
DISCUSIONES.....	81
CONCLUSIONES	84
RECOMENDACIONES.....	86
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	87
ANEXOS	
Anexo 1: Matriz de Consistencia	
Anexo 2: Matriz de operacionalización de Variables	
Anexo 3: Matriz de operacionalización del instrumento	
Anexo 4: Instrumento de investigación	
Anexo 5: Validez y confiabilidad del instrumento	
Anexo 6: Base de datos	
Anexo 7: Consentimiento Informado	
Anexo 8: Fotografías	

Contenido de tablas

Tabla 1 Operacionalización de la variable I.....	49
Tabla 2 Operacionalización de la variable II.	50
Tabla 3 Población.....	53
Tabla 4 Muestra.	54
Tabla 5 Validación de los expertos.	55
Tabla 6 Confiabilidad (variable I).....	56
Tabla 7 Confiabilidad del cuestionario (variable I).	56
Tabla 8 Confiabilidad (variable II).	57
Tabla 9 Confiabilidad del cuestionario (variable II).....	57
Tabla 10 Coeficientes sobre la planificación del talento humano.	59
Tabla 11 Coeficientes sobre la admisión de personal.	60
Tabla 12 Coeficientes sobre la evaluación del desempeño.....	61
Tabla 13 Coeficientes sobre el desarrollo de personal.....	62
Tabla 14 Coeficientes sobre el mantenimiento de personal.....	63
Tabla 15 Coeficientes sobre el monitoreo de personal.	64
Tabla 16 Coeficientes agrupada sobre la gestión del talento humano.	65
Tabla 17 Coeficientes sobre los elementos tangibles.....	66
Tabla 18 Coeficientes sobre la fiabilidad.....	67
Tabla 19 Coeficientes sobre la capacidad de respuesta.	68
Tabla 20 Coeficientes sobre la seguridad.	69
Tabla 21 Coeficientes sobre la empatía.	70
Tabla 22 Coeficientes agrupada sobre la calidad de servicio.	71
Tabla 23 Coeficiente de correlación.	72
Tabla 24 Matriz entre gestión del talento humano y calidad de servicio.....	73

Tabla 25 Matriz entre GTH y los elementos tangibles.	75
Tabla 26 Matriz entre GTH y la fiabilidad.	76
Tabla 27 Matriz entre GTH y la capacidad de respuesta.	77
Tabla 28 Matriz entre GTH y la seguridad.	79
Tabla 29 Matriz entre GTH y la empatía.	80

Contenido de figuras

Figura 1 El 64% de las organizaciones en España tiene dificultades para cubrir puestos.....	21
Figura 2 Modelo de Werther y Davis.	31
Figura 3 Modelo de Harper y Lynch.	32
Figura 4 Modelo de Zayas.	33
Figura 5 Modelo de Chiavenato.....	33
Figura 6 Modelo de Beer y Colaboradores.	34
Figura 7 Modelo de Beer, modificado por Cuestas.	34
Figura 8 Modelo DPC.....	35
Figura 9 Modelo integrado de Innovación y GTH.	37
Figura 10 Modelo Servqual.	40
Figura 11 Dimensiones del modelo Servqual.	43
Figura 12 Gestión del Talento Humano.....	48
Figura 13 Calidad de servicio.	48
Figura 14 Esquema del diseño.	52
Figura 15 Estadística sobre la planificación del talento humano.....	59
Figura 16 Estadística sobre la admisión de personal.	60
Figura 17 Estadística sobre la evaluación del personal.	61
Figura 18 Estadística sobre el desarrollo de personal.....	62
Figura 19 Estadística sobre el mantenimiento de personal.	63
Figura 20 Estadística sobre el monitoreo de personal.	64
Figura 21 Estadística agrupada sobre la gestión del talento humano.	65
Figura 22 Estadística sobre los elementos tangibles.....	66
Figura 23 Estadística sobre la fiabilidad.....	67
Figura 24 Estadística sobre la capacidad de respuesta.	68

Figura 25 Estadística sobre la seguridad.....	69
Figura 26 Estadística sobre la empatía.	70
Figura 27 Estadística agrupada sobre la calidad de servicio.	71

Resumen

La génesis donde se sentaron las bases de la presente fue: ¿Cuál es la correlación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pilcomayo - 2021?; interrogante que condujo a determinar la correlación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pilcomayo - 2021; motivo que conllevó a realizar un trabajo básico, correlacional y no experimental, usando el cuestionario como medio de recojo de datos, aplicado en 78 personas, considerada como grupo muestral. Como consecuencia, se estableció una correlación positiva y significativa entre ambas variables en la Municipalidad Distrital de Pilcomayo – 2021, sustentada por un coeficiente ($\rho = 0.651^{**}$) y ($p\text{-value} = 0.000$). Dado este resultado, se recomienda capacitar a los funcionarios y staff en general para mejorar el servicio prestado a los ciudadanos del distrito de Pilcomayo.

Palabras clave: *Gestión del Talento Humano; Calidad de Servicio.*

Abstract

The genesis where the foundations of this paper were laid was: What is the correlation between the management of human talent and the quality of service in the District Municipality of Pilcomayo - 2021?; question that led to determining the correlation between human talent management and service quality in the District Municipality of Pilcomayo - 2021; reason that led to carrying out basic, correlational and non-experimental work, using the questionnaire as a means of data collection, applied to 78 people, considered as a sample group. As a consequence, a direct and significant correlation was established between both variables in the District Municipality of Pilcomayo - 2021, supported by a coefficient ($\rho = 0.651^{**}$) and ($p\text{-value} = 0.000$). Given this result, it is recommended to train officials and staff in general to improve the service provided to the citizens of the Pilcomayo district.

Keywords: *Human Talent Management; Quality of service.*

CÁPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Realidad del problema

Uno de los problemas, más resaltantes, que se presenta de manera constante en la gestión municipal, es la mala gestión del talento intelectual, ya que este proceso se ha visto empañado por los favores políticos, el nepotismo, entre otros medios informales de gestión de personal, como consecuencia de ello, la calidad de servicio, siempre ha estado por debajo de los estándares, y como consecuencia de ello, encontramos en muchos de los estamentos, quejas y reclamos de manera contantes, ante la gestión pública.

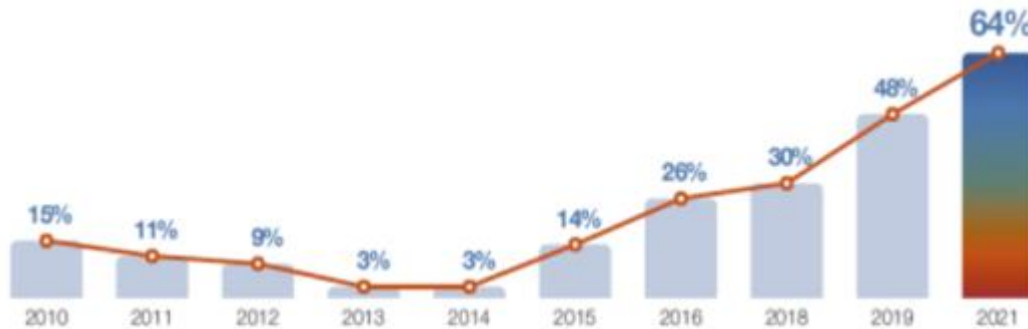
Este escenario no solo se genera en nuestro medio, tal es así, que se hace mención de este problema en el escenario internacional:

De acuerdo a (Valora Analitik, 2022), específicamente en el país de Colombia, la escasez de talento es uno de los principales problemas que enfrentan las empresas: el 69% de las empresas a nivel mundial informan de una escasez de talento. El estudio de ManpowerGroup analiza la escasez de empleados en las organizaciones y muestra que el 69% de los empleadores no encuentran las habilidades que necesitan, la cifra más alta en 15 años, Lina María, Directora de Soluciones de Talento de ManpowerGroup indica que para 2030, los trabajadores bajo los 35 años constituirán el 75% de la fuerza laboral, y por sus características demandarán más personalización y estarán dispuestos a odiar el sentimiento de categorización o etiquetado.

Este escenario se respalda con el trabajo de (ManpowerGroup, 2021), quien mencionó, que, DE los 43 países incluidos en el estudio, 42 se mostraron optimistas sobre las perspectivas de contratación. En este tiempo de incertidumbre, una cosa parece segura: la crisis debe ser un catalizador para un futuro de empleo que será más flexible, diverso y de bienestar de lo que jamás imaginamos.

Figura 1

El 64% de las organizaciones en España tiene dificultades.



Nota. La Figura muestra el porcentaje de variación de los problemas que tienen las organizaciones españolas para cubrir un puesto de trabajo en el periodo 2010 - 2021. Fuente. (ManpowerGroup, 2021), Escasez de Talento 202, (p. 02)

En el escenario nacional, la situación es similar:

Tal como muestra (Maguiña, 2018), las entidades públicas en el Perú, no brindan un apropiado servicio, ya que se presentan de manera inadecuada e ineficiente generando malestar en la sociedad en general. “Los principales problemas identificados en los gobiernos locales de la región Lima y Callao fueron: falta de comprensión de los problemas, retraso en solventar diligencias, trabajo desarticulado, comportamiento desleal por parte de los colaboradores, y excesivos trámites y requisitos”.

Por otro lado, según (Sanavi & Vilcarromero, 2018), en la Municipalidad Distrital de Reque, la mala gestión del personal ha provocado que los trabajadores expresen cierto grado de insatisfacción con el trabajo que realizan y sientan que su trabajo no es reconocido. También expresan respeto porque no se perseguirá el trabajo tarde y se le deducirá de sus salarios. Aunque tienen trabajos de oficina, algunos de ellos dicen que no están contentos con el espacio y la comodidad que se les asigna. En otros casos, informaron disputas y animosidad entre compañeros de trabajo y superiores, lo que generó ambientes laborales tensos.

Problemática local:

Particularmente en la Municipalidad Distrital de Pilcomayo, existen ciertos problemas que día tras día se afrontan, en correspondencia a la gestión del personal, se encontró lo siguiente: los constantes conflictos entre colaboradores, la falta de identificación de los colaboradores, el trabajo desarticulado entre algunas áreas, la demora en la atención a los usuarios, la deficiente elección de personal, la falta de capacitación de los colaboradores, el sistema de gestión burocrático. A todo ello, se suma la inexistencia de los documentos de gestión; la lentitud en resolver los trámites; el ausentismo del personal; la falta de empatía de los colaboradores; el nepotismo, los favores políticos; y el mal uso del Tupa; y como si esto fuera poco, se evidencia una mala atención a los usuarios el cual se puede corroborar con el libro de reclamaciones de la municipalidad, en la cual se encuentran quejas por la demora en la atención; por la falta de paciencia de los empleados públicos, por la mala información, por la pérdida de documentos, entre otros reclamos y quejas que se generan diariamente en la municipalidad. Estas razones, son las que ocasionaron la ejecución de la tesis, a fin de brindar soluciones al escenario negativo que se vive, en la institución pública, por ello, el propósito que se busca es: comprobar la correlación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pilcomayo - 2021.

1.2. Delimitaciones

1.2.1. Espacial

La ejecución de la tesis, se realizó en el Municipio del Distrito de Pilcomayo, gobierno local situada en la Plaza Libertar N° 190, Distrito de Pilcomayo, Provincia de Huancayo y Departamento de Junín.

1.2.2. Temporal

El periodo que se tomó como horizonte temporal en la realización de la tesis, fue el año fiscal 2021; asimismo su ejecución se sujetó al calendario de trabajo que se exterioriza en la tesis.

1.2.3. Conceptual

Las concepciones donde se parametró el contenido de la tesis fueron: gestión del talento intelectual, como una sucesión de operaciones diseñadas para cautivar, negociar, desarrollar, incentivar y retener empleados; y la calidad de servicio, como el uso de un conjunto de metodologías y técnicas para mejorar la atención de la zona de Pilcomayo.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema General

¿Cuál es la correlación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pilcomayo - 2021?

1.3.2. Problemas Específicos

1. ¿Cuál es la correlación entre la gestión del talento humano y los elementos tangibles de la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Pilcomayo - 2021?
2. ¿Cuál es la correlación entre la gestión del talento humano y la fiabilidad de la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Pilcomayo - 2021?
3. ¿Cuál es la correlación entre la gestión del talento humano y la capacidad de respuesta de la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Pilcomayo - 2021?
4. ¿Cuál es la correlación entre la gestión del talento humano y la seguridad de la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Pilcomayo - 2021?
5. ¿Cuál es la correlación entre la gestión del talento humano y la empatía de la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Pilcomayo - 2021?

1.4. Justificaciones

1.4.1. Social

La relevancia social se fundamenta en el aporte del trabajo a la sociedad en su conjunto, ya que los resultados pretenden instaurar y mejorar la correspondencia de este binomio municipio-usuario. Asimismo, cabe señalar que los primeros beneficiados serán los directivos y colaboradores de la municipalidad del Distrito de Pilcomayo, ya que esta situación les permitirá desarrollar estrategias para mejorar la atención a la población en general. Por otro lado, el contexto de esta tesis es accesible a todas las instituciones públicas, así como a la población en general.

1.4.2. Teórica

Su relevancia descansa en el tratamiento de los aportes teóricos, fundamentos teóricos en el escenario nacional e internacional, que permitan comprender y posteriormente explicar la relación entre ambas variables. En este sentido, ayudará a enriquecer la base teórica de lo tratado en relación con las variables de estudio, por lo que se considera de apoyo a los diferentes autores mencionados en la tesis, asimismo, se pretende que sirva de hemerográfica para contribuir a trabajos posteriores.

1.4.3. Metodológica

La relevancia en este aspecto, se fundamenta en el empleo de instrumentos de cotejo propiamente diseñado para el estudio realizado, los mismos que ayudan a conocer concretamente las variables, certificando así descubrimientos unidos a la situación próxima a la institución. Por otro lado, el contexto servirá como base, para que los directivos de la municipalidad y las áreas en general mejoren la calidad en el bien intangible y el manejo del talento intelectual.

1.5. Objetivos de la tesis

1.5.1. *Objetivo General*

Determinar cuál es la correlación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pilcomayo - 2021.

1.5.2. *Objetivos Específicos*

1. Establecer cuál es la correlación entre la gestión del talento humano y los elementos tangibles de la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Pilcomayo -2021.
2. Establecer cuál es la correlación entre la gestión del talento humano y la fiabilidad de la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Pilcomayo – 2021.
3. Establecer cuál es la correlación entre la gestión del talento humano y la capacidad de respuesta de la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Pilcomayo – 2021.
4. Establecer cuál es la correlación entre la gestión del talento humano y la seguridad de la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Pilcomayo – 2021.
5. Establecer cuál es la correlación entre la gestión del talento humano y la empatía de la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Pilcomayo – 2021.

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de la tesis

2.1.1. Nacionales

(Ipanaque, 2021), “*Calidad de servicio y Gestión del Talento Humano del personal administrativo en la Municipalidad de Pueblo Nuevo - Ferreñafe*”, (Tesis para ser reconocido como licenciada), en la Universidad Señor de Sipán. Pimental, Perú. Trabajo básica - descriptiva y transversal; encaminada a comprobar la correlación entre este binomio en los funcionarios públicos del municipio de Pueblo Nuevo – Ferreñafe; donde se manipuló el cuestionario como herramienta de acopio de data, aplicada en 35 colaboradores administrativos; y como desenlace, se ha demostrado una correlación altamente significativa entre los elementos, defendido por una cifra estadística $\rho = 0.876$, que indica una correlación positiva fuerte.

(Quispe, Tino, & Gonzales, 2020), “*Gestión de recursos humanos y calidad del servicio en la Municipalidad distrital de Manantay - Ucayali, 2018*”, (Tesis para ser reconocido como administrador), en la Universidad Nacional de Ucayali. Pucallpa, Perú. Trabajo descriptivo correlacional, transeccional; encaminada a establecer la correlación entre este binomio; en la cual se utilizó la entrevista como herramienta de recojo de data, aplicada en un muestra de 81 funcionario; y como desenlace, demostraron que hay una correspondencia negativa, estadísticamente respaldada por un índice de reciprocidad de -0.092 , y una compatibilidad de 0.413 , lo que revela que las acciones decretadas por los gobiernos municipales son insuficientes para cambiar el escenario.

(Salazar, 2020), “*Gestión de talento humano y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chimban*”, (Tesis para ser reconocido como maestro), Universidad Cesar Vallejo. Chiclayo, Perú. Trabajo básico, transversal; encaminada a instaurar la

correlación que hay entre este binomio; donde utilizó el cuestionario como medio de recojo de data, aplicada en 35 colaboradores, consideradas como grupo muestral; y como desenlace, demostró que hay una correlación altamente significativa entre estos elementos, protegida estadísticamente por una compatibilidad de ($p=0.005$), y con un ($\rho =0.784$).

(Mejía, 2020), “*Gestión del talento humano y calidad en la atención al ciudadano en la Municipalidad distrital de Amarilis, 2019*”, (Tesis para ser reconocido como maestro), Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Huánuco, Perú. Trabajo aplicado, explicativo transeccional; encaminada a valorar la repercusión de la gestión del talento humano en la atención; utilizando la entrevista y el cuestionario como herramientas de recojo de la data, aplicada en 73 colaboradores, considerados como grupo muestral; y como desenlace, demostró que la institución en mención no toma medidas de gestión del talento, pues de acuerdo a las derivaciones, no hay suficiente gestión, adiestramiento, y estímulos, lo que se refleja en los clamores de los usuarios.

(López, 2018), “*La gestión del talento humano y la calidad de servicios públicos en la Municipalidad provincial de Leoncio Prado*”, (Tesis para ser reconocido como maestro), Universidad Nacional Agraria de la Selva. Tingo María, Perú. Trabajo básico, no experimental; encaminada a instaurar la correlación entre este binomio; donde se manejó el cuestionario como medio de recojo de datos, aplicada en 282 colaboradores, considerado como grupo muestral; y como desenlace, determinó una correspondencia significativa entre ambos factores, resguardada estadísticamente con ($\rho = 0,969$).

2.1.2. Internacionales

(Estupiñán, 2021), “*Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en el gobierno autónomo descentralizado Municipal del Cantón Muisne, periodo 2019*”, (Tesis para ser reconocido como maestro), Pontificia Universidad Católica del Ecuador, en Esmeralda, Ecuador. Trabajo de enfoque mixto, de tipología correlacional; encaminada a corroborar la

correspondencia entre este binomio estudiado; en la cual se utilizó la entrevista y el cuestionario como medios de provisión de datos, aplicada en 159 funcionarios, tomadas como grupo muestral; y como desenlace, demostró que la GTH dentro de la compañía es importante para alcanzar los objetivos y controlar y realizar adecuadamente las actividades sin pretender brindar a los empleados apoyo en sus problemas y necesidades, contribuyendo así a una mayor satisfacción y realización personal.

(Fajardo, 2021), “*Modelo para la calidad de los servicios en el área de Administración pública del hospital general Martín Icaza de Babahoyo, periodo 2022*”, (Tesis para ser reconocido como maestro), Universidad Estatal de Milagro, en Milagro, Ecuador. Trabajo de descriptivo-correlacional, no experimental; encaminada a corroborar el efecto de la calidad de servicios en el área de dirección pública; en la cual utilizó el cuestionario como medio de acopio de datos, aplicada en 194 colaboradores, tomadas como muestra; y como conclusión final, demostró que el servicio dentro de la región administrativa es bastante alto, pero esto no significa que no se pueda mejorar, porque a pesar de la alta frecuencia de respuestas formales, hay otro grupo de personas que consideran que la calidad es negativa. Ocho de cada 10 funcionarios dijeron que los hospitales eran de alta calidad, al igual que nueve de cada 10 usuarios, pero dos de cada 10 funcionarios y uno de cada 10 usuarios dijeron que no estaban de acuerdo con la calidad.

(Saavedra & Sarmiento, 2021), “*Modelo de Gestión de Talento Humano en las Alcaldías de los Municipios de Sexta Categoría del Departamento del Atlántico*”, (Tesis para ser reconocido como maestro), Universidad de la Costa, en Barranquilla, Colombia. Trabajo de enfoque cuantitativo, descriptiva, no experimental; encaminada a adaptar un piloto de manejo del talento intelectual para los gobiernos locales; en la cual se utilizaron el cuestionario como medio de acopio de datos, aplicada en 29 colaboradores, estimados como grupo muestral; y como desenlace, demostraron que la correcta implantación de este modelo puede aportar

ventajas competitivas muy importantes a las entidades territoriales, especialmente teniendo en cuenta el entorno dinámico actual, que exige el principio de búsqueda de la excelencia y de fomento de la consecución de objetivos en un entorno normativo dinámico y coherente.

(León, 2018), “*Gestión del talento humano y la calidad de servicios en el Ministerio del Ambiente sede Provincia de Napo*”, (Tesis para ser reconocido como), Universidad Técnica de Ambato. Ambato, Ecuador. Trabajo mixto, de tipología descriptivo y nivel explicativo; encaminada a corroborar el efecto de la GTH en la calidad de servicio; en la cual utilizó el cuestionario como medio de acopio de la data, aplicada en 244 usuarios, considerados como grupo muestral; y como desenlace, demostró que ambas variables guardan una correspondencia significativa, y estadísticamente es resguardada por una cifra de reciprocidad igual a 0.695.

(Castillo & Sabando, 2018), “*Estudio de la Incidencia que tiene la Rotación de Personal en la Productividad de la Compañía Exportadora del Sur en el Periodo 2014 al 2017*”, (Tesis para ser reconocido como licenciado), Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Ecuador. Trabajo de descriptivo, correlacional; encaminada a valorar la repercusión que tiene la rotación de los colaboradores en la productividad institucional; donde la muestra fue 7 trabajadores; es por eso, que se concluyó que debido a las orientaciones hipotéticas que conectan las variables, se puede establecer que a lo largo del estudio se encuentran varias cláusulas que favorecieron este estudio a través de diferentes teorías.

2.2. Bases científicas

2.2.1. Gestión del talento humano

Considerando la importancia de la gestión de los recursos humanos en los escenarios empresariales, se destacan los aportes de los siguientes autores:

Desde la perspectiva de (Vallejo, 2016), es un proceso que involucra el reclutamiento, la selección, el entrenamiento, la recompensa, el desarrollo, la auditoría y el monitorear a los colaboradores, así como instituir una base confiable para las decisiones que haga que las

personas se sientan leales y conectadas con la empresa. (p. 16). Dicho, en otros términos, indaga el desarrollo y la participación de los colaboradores, potenciando las competencias de todos los colaboradores en la empresa; permite la fluidez informativa entre los trabajadores y la compañía, involucrando las insuficiencias y pretensiones, para apoyarlos, brindándoles un desarrollo personal que enriquece la personalidad y el impulso de cada empleado.

También menciona que esta variable, analiza la identidad organizacional, el organigrama, el entorno ambiental, el direccionamiento estratégico, los tics usados, los movimientos intrínsecos, el estilo de dirección, así como todos aquellos factores que actúan en beneficio de la empresa.

De acuerdo al trabajo desarrollado por (Abril, 2018), es un contiguo de políticas y habilidades necesarias para orientar las acciones relacionados con la gestión de personas, incluido el proceso de contratación, reconocimiento, progreso, sostenimiento y seguimiento de los individuos. (p. 23).

Objetivos de la GTH

Cimentado en el trabajo de (Vallejo, 2016), estos son: coadyuvar a las organizaciones a conseguir su misión; hacer más competitivos a las organizaciones; suministrar personas idóneas y motivadas; Mejorar la satisfacción laboral; desplegar y conservar una calidad de vida laboral; generar cambios; establecer principios éticos y transparentes; generar trabajos con equipos; premiar el talento; y evaluar su desempeño.

Modelos de GTH

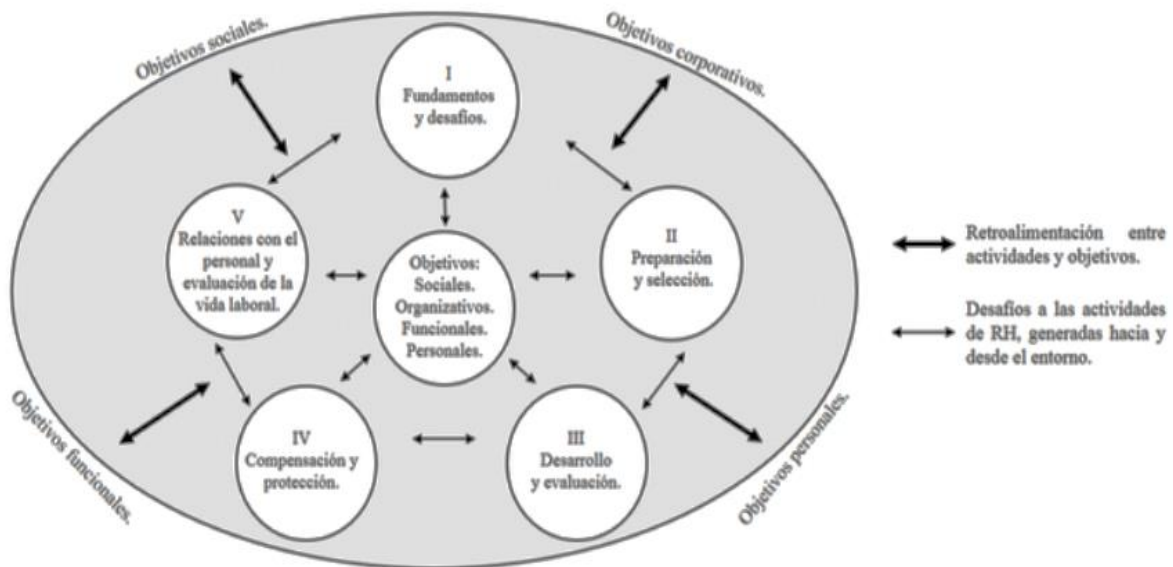
Son aquellas que los mandos directos deben aprender y poner en práctica, procurando actuar con rapidez utilizando todos los mecanismos y medios disponibles, estos prototipos, según (Abril, 2018), son:

Modelo de Werther y Davis (1996)

Este prototipo ve a una compañía como un sistema de dominios que mantienen sinergia e interactúan para practicar acciones críticas para conseguir sus propósitos. (Abril, 2018, p. 36). Propone las dependencias entre las actividades claves, agrupadas en cinco categorías, actualmente trascendidas en manejo del recurso intelectual, también se tienen en cuenta las aspiraciones sociales, organizacionales, funcionales e individuales de la organización gestora.

Figura 2

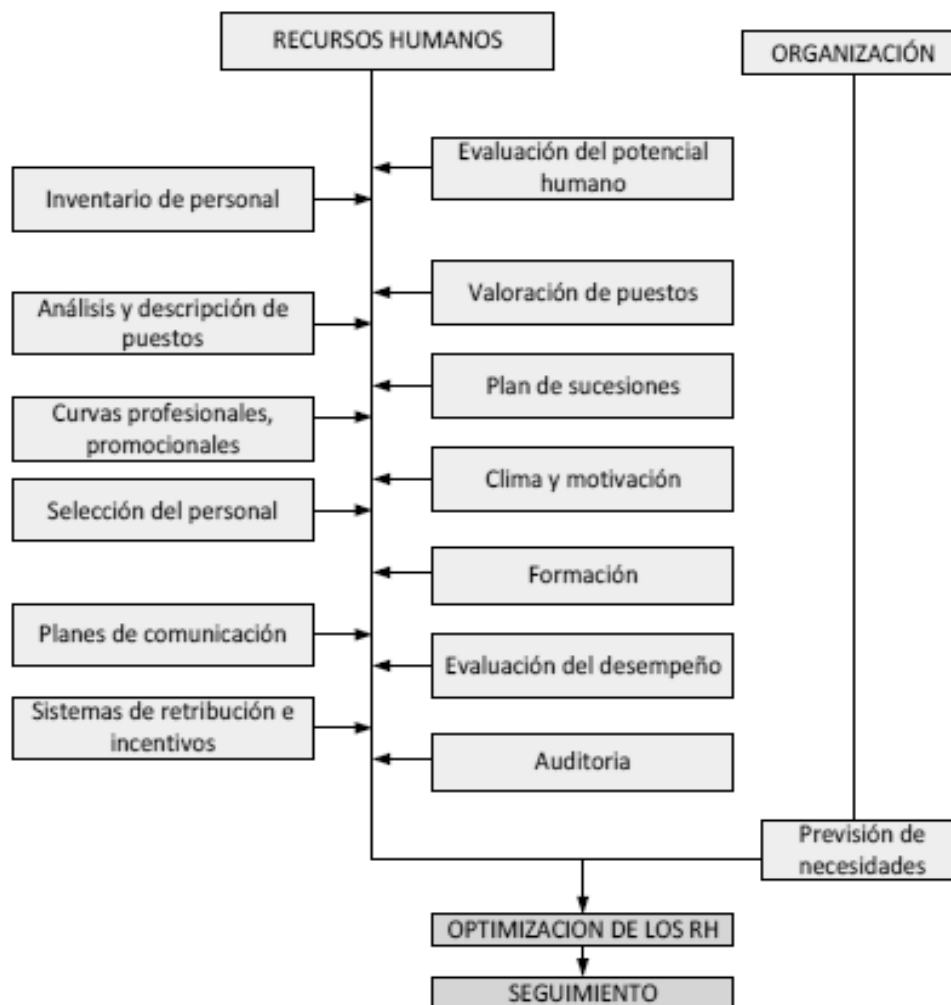
Modelo de Werther y Davis.



Nota. El gráfico representa el modelo presentado por Werther y Davis. Fuente. (Abril, 2018, p. 37)

Modelo de Harper y Lynch (1992)

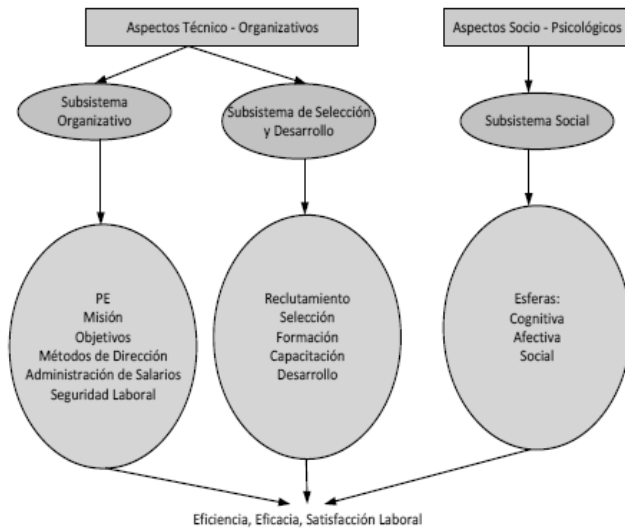
Está basado en una planificación estratégica, la preparación de insuficiencias es interdependiente con una serie de movimientos clave, desarrolladas a través del conocimiento del personal de la organización; tiene un carácter descriptivo en el sentido de que solo muestra las actividades para lograr su optimización. (Abril, 2018, pág. 37). A través de estos elementos se logrará la optimización del capital humano, esto requiere un monitoreo continuo para verificar la coherencia entre los resultados y los requisitos de la compañía.

Figura 3*Modelo de Harper y Lynch.*

Nota. El gráfico representa el modelo presentado por Harper y Lynch. Fuente. (Abril, 2018, p. 38)

Modelo de Zayas (1996)

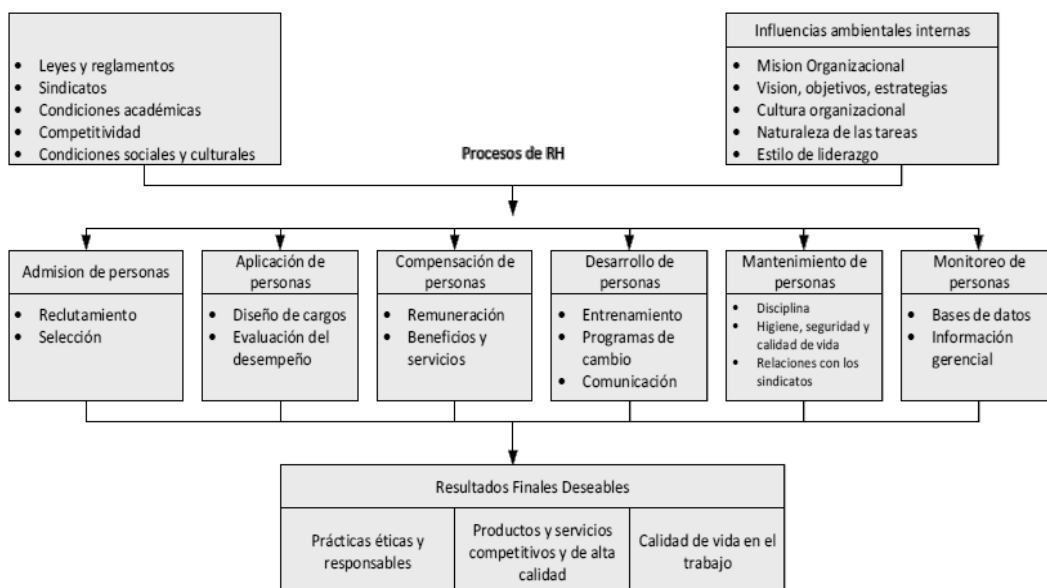
Modelo en el cual se enfatiza la sistematicidad, diseñando la dependencia entre los tres subsistemas de subsistema organizacional, subsistema de selección y desarrollo de talento, subsistema de formación humana y diferentes interacciones del mismo conjunto. (Abril, 2018, p. 38). A partir de la determinación de la misión, la determinación de las metas y la determinación de la estructura gerencial organizacional, es decir, se realiza el diseño de puestos a través del estudio descriptivo de los puestos y quehaceres; estableciendo así sus necesidades y particularidades que incumben a los socios.

Figura 4*Modelo de Zayas.*

Nota. El gráfico representa el modelo presentado por Zayas. Fuente. (Abril, 2018, p. 38)

Modelo de Idalberto Chiavenato (2002)

El proceso vital de la gestión moderna se concentra en seis aspectos: la contratación de individuos positivamente relacionadas con el incorporación y elección, la evaluación de individuos en compensación laboral y el desarrollo de personas; Retención de Personal y Seguimiento de Personal. (Abril, 2018, p. 40).

Figura 5*Modelo de Chiavenato.*

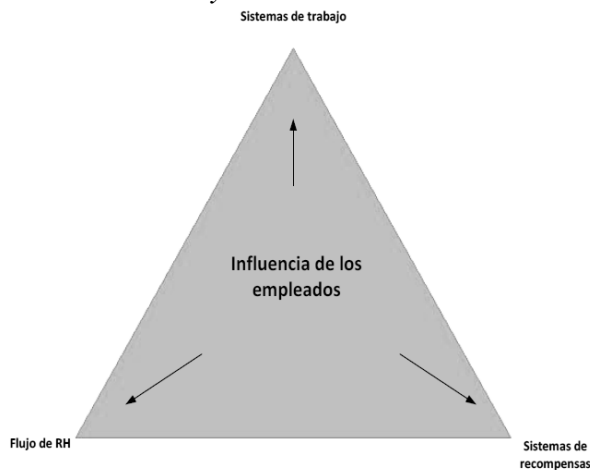
Nota. El gráfico representa el modelo presentado por Chiavenato. Fuente. (Abril, 2018, p. 40)

Modelo de Beer y colaboradores

Cubre los movimientos claves en los cuatro dominios que dan nombre a estas políticas; explican la influencia de los empleados, se considera central su compromiso e implicación, actuando sobre el resto de áreas o políticas de talento como los sistemas de trabajo, la movilidad y los sistemas de recompensa. (Abril, 2018, p. 41).

Figura 6

Modelo de Beer y Colaboradores.

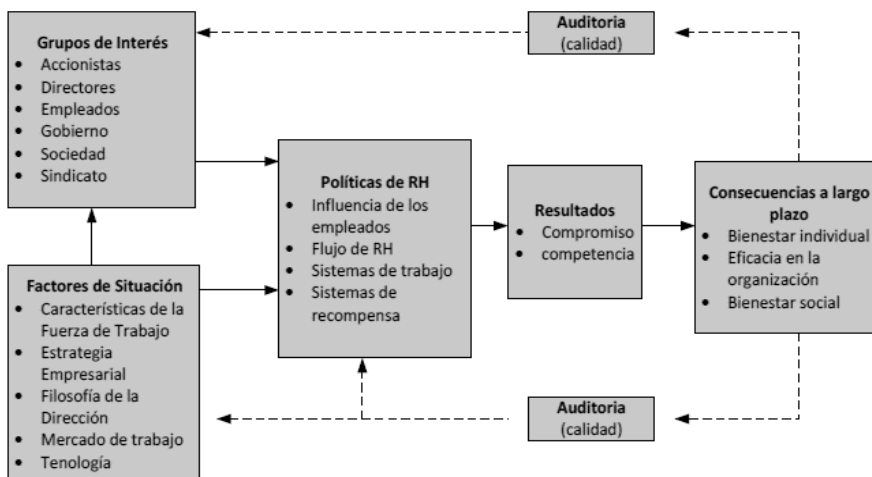


Nota. Prototipo de Beer y Colaboradores. Fuente. (Abril, 2018, p. 41)

Posteriormente, Cuesta revisó el modelo en 1999 para incluir auditorías centradas en la calidad como un mecanismo de retroalimentación de la GTH y para agregar nuevos componentes, así como una variedad de indicadores y técnicas. (Abril, 2018, p. 42).

Figura 7

Modelo de Beer, modificado por Cuestas.



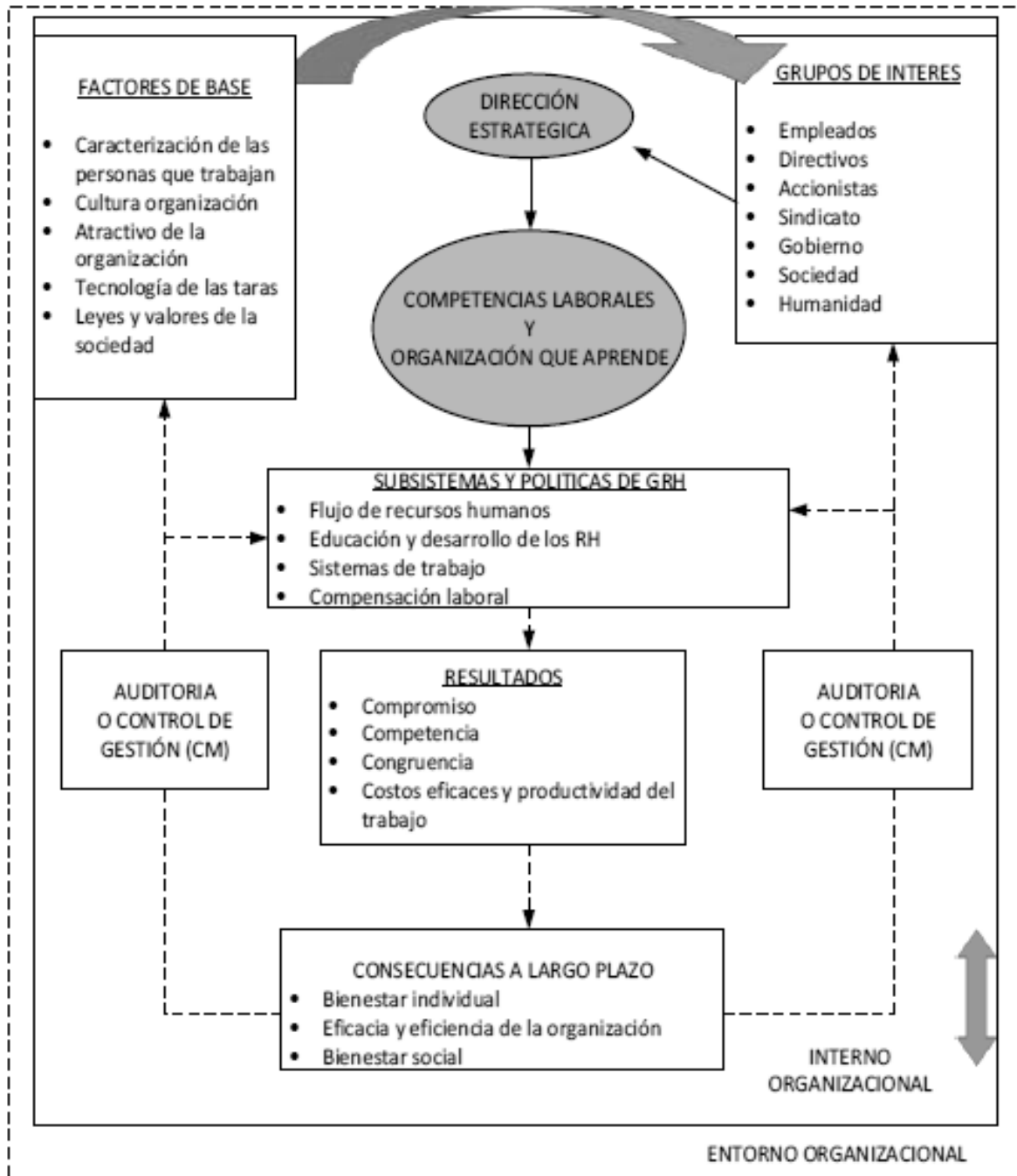
Nota. Modelo presentado por Beer, modificado por Cuestas. Fuente. (Abril, 2018, p. 42)

Modelo de GTH de Diagnóstico, Proyección y Control (DPC)

En este modelo, todos los movimientos clave de la GTH se agrupan en 4 subsistemas como son: el flujo del talento humano; la educación y desarrollo; los sistemas de trabajo; y la compensación laboral. (Abril, 2018, p. 43).

Figura 8

Modelo DPC.



Fuente. (Abril, 2018, p. 43)

Modelo de Gestión en Línea o Staff

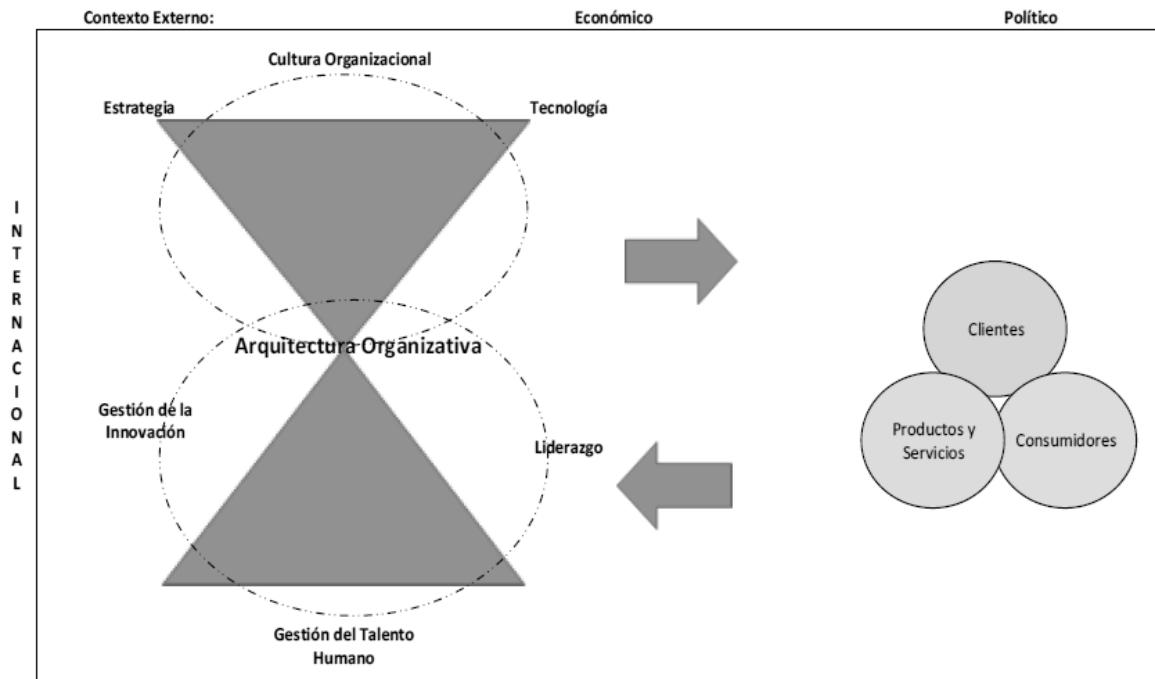
En este modelo, se aguarda que la administración lineal realice muchas actividades tradicionales de recursos humanos a medida que cambian los roles de recursos humanos. Los gerentes de línea deben enfocarse en: ejecutar más entrevistas y contratarse a sí mismos en lugar de depender demasiado del talento de las personas; facilitar el cambio y apoyar a los empleados en el proceso; administrar sistemas de gestión basados en resultados; reconocer la necesidad de reestructurar y rediseñar; monitorear el negocio y el talento métricas que miden la efectividad de la estrategia de la empresa, compartir la responsabilidad con el talento en el progreso y la programación de la sucesión, aseverando oportunidades para desplegar sus habilidades. (Abril, 2018, p. 44).

Modelo de gestión por competencias

Este modelo enfatiza en la elaboración de un catálogo de competencias a partir del desglose de tareas que debe cumplir un proceso, la construcción de conocimiento en escenarios predefinidos y la personalización de exigencias y competencias. De esta forma, el grado de adecuación y la forma en que se llenan los posibles vacíos puede variar de persona a persona, lo que permite identificar colaboradores dentro de la empresa con conocimientos clave, y contratar a personas externas solo si no existen dentro de la empresa. (Abril, 2018, p. 45)

Modelo integrado de innovación

Es uno de las condiciones comerciales en el cuadro de la competitividad universal y nacional. Sin embargo, desde la perspectiva de la GTH o su última tendencia: el capital humano, la mano de obra o la gestión del talento. Por tanto, lo que queda por delante es el desafío, la comprensión y la implementación de experiencias de gestión del talento que aprovechen los movimientos de creatividad e innovación. (Abril, 2018, p. 49)

Figura 9*Modelo integrado de Innovación y GTH.*

Nota. El gráfico personifica el modelo integrado de Innovación y GTH. Fuente. (Abril, 2018, p. 43)

Dimensiones de la GTH

Planificación de talento humano

Esta dimensión, trata de relevar perfiles por competencias, identificando las responsabilidades de cada puesto, y considerando los conocimientos, habilidades, capacidades, educación, formación y experiencia como las condiciones requeridas para que cada titular de un puesto desempeñe sus funciones con eficacia. (Abril, 2018)

Admisión de personal

Esta dimensión hace referencia al proceso de reclutamiento, evaluación, seleccionamiento y contratación de las personas idóneas, integrándolas de acuerdo a los valores, normas y políticas de la organización, y brindándoles los conocimientos ineludibles para el desenvolvimiento efectivo de sus ocupaciones. Proporcionar la mano de obra adecuada para la organización. (Abril, 2018).

Evaluación del desempeño

Esta dimensión, incluye evaluar el desempeño de los trabajadores en el logro de sus aspiraciones institucionales, con base en el accionar de las funciones y responsabilidades descritas en el perfil del puesto por competencias, y evaluar el desempeño de los colaboradores estableciendo parámetros de efectividad. (Abril, 2018).

Desarrollo de personal

Esta dimensión trae consigo la capacitación del personal para promover el desempeño óptimo de los movimientos y el logro de las aspiraciones corporativas, desarrollar una política de desarrollo profesional e implementar un programa de capacitación continua. (Abril, 2018).

Mantenimiento de personal

Esta dimensión, incluye la identificación de los factores psicosociales que pueden perturbar el bienestar físico y psicológico, el desempeño y la satisfacción de las personas con el fin de suscitar escenarios de trabajo para lograr una satisfacción adecuada. (Abril, 2018).

Monitoreo de personal

Esta dimensión, incluye desenredar a los colaboradores que dejan de funcionar dentro de la organización, ejecutar las acciones correspondientes en cada departamento relevante, proteger sus activos y mantener segura la información. (Abril, 2018).

2.2.2. Calidad de servicio

Calidad

Fundamentado en la concepción de que calidad es un compromiso transcendental en las empresas, independientemente a la que se dedique, en la tesis se rescataron los aportes siguientes:

(Díaz, 2017), quien manifestó que es una determinada cantidad de caracteres que interactúan e influyen en el programa y estado general, y puede entenderse como la interdependencia de los factores.

(Cuatrecasas & González, 2017), indicaron que demanda que la mercancía (tangible o intangible) se ajuste al propósito y detalles para los que fue diseñada y corresponda positivamente a lo que el cliente se refiere. (p. 15).

(Mejías, Gutiérrez, Duque, D´Armas, & Cannarozzo, 2018), hacen referencia a que en lo que se refiere a la calidad no se deben excluir a los gurús como (Deming, Taguchi, Juran, Ishikawa, Feigenbaum, Shewhart, Crosby y Pirsig) protagonistas que precisan esta variable como una serie de pasos que definen sucintamente clientes, guardando sus expectativas, requisitos y percepciones del producto vendido, y el diseño según sea necesario.

Por otro lado, (Gutiérrez, 2020), mencionó que es muy relativa, ya que cada individuo o grupo tiene su propia concepción de acuerdo a su propio estilo de vida; pero está claro que representa un producto o servicio sin defectos.

Calidad de servicio

Guarda relación positiva con la satisfacción, conceptos congruentes con los modelos de gestión de la calidad y la excelencia en la gestión difundidos y aplicados globalmente por las compañías. Posteriormente, en base a dimensiones y atributos, se brindan modelos y herramientas de medición de la calidad general y específica para diversos ambientes de servicio. En concreto, debido al modelo de encuesta Servqual y su amplia difusión y aplicación en la comprobación de la calidad del servicio, y al modelo de defectos en el que se basa, se aborda su estructura y modo de funcionamiento. (Mejías, et.al., 2018). Dicho en términos diferentes, es un instrumento de marketing para la diferencia ante sus semejantes. Por ello, su concepción y cotejo ha sido debatido y discutidos en el marketing de servicios, por lo mismos que hay muchas perspectivas sobre lo que significa, por lo que aún no se ha alcanzado a un consenso general. De la misma manera, (Moya, 2016), confirma que es un aspecto importante para aseverar la permanencia de la empresa, empero, hoy nos tropezamos con una multitud de insatisfechos en los servicios prestados.

(Matsumoto, 2014), afirma que, es la consecuencia de un proceso de valoración por el cual el cliente contrasta sus expectativas con sus percepciones, dicho en términos diferentes, la calidad es medida que se distingue entre el servicio que se tiene como expectativa y el que recibe. (pp. 181-209).

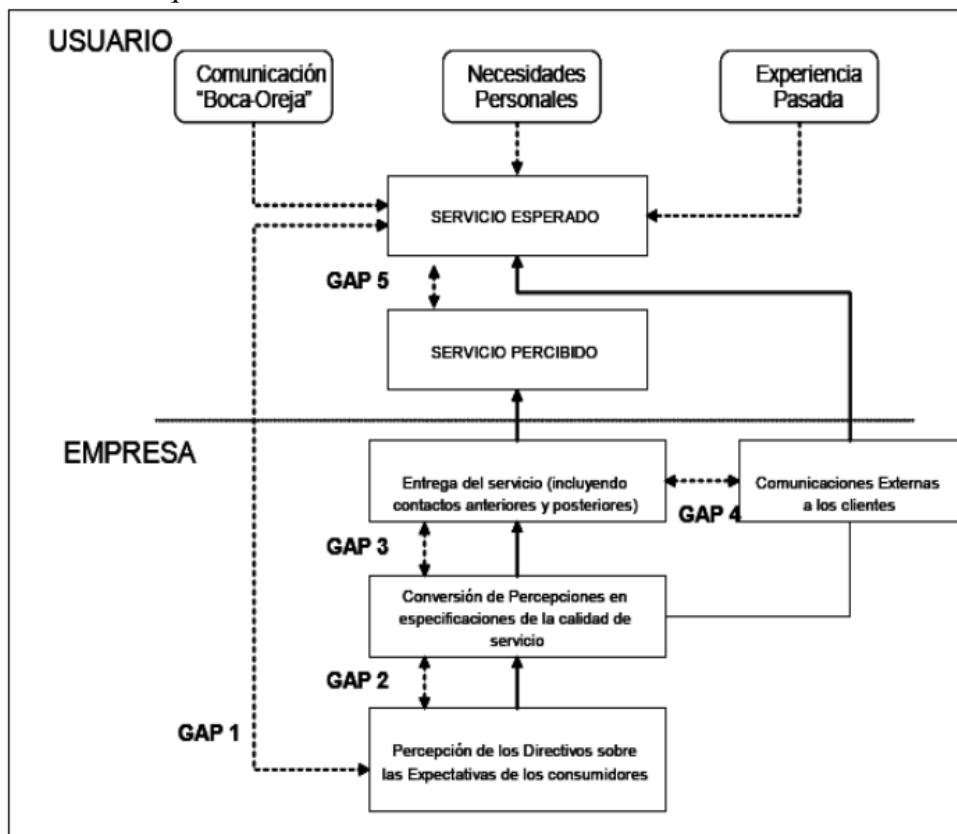
Modelo Servqual

Este el modelo donde la calidad del servicio se delimita en términos de la diferencia entre las expectativas y la percepción del servicio que una organización realmente brinda. En otras palabras, el modelo Servqual se basa en cómo los consumidores califican la calidad. (Mejías, et.al., 2018).

Por otro lado, (Matsumoto, 2014), afirma que es una técnica de investigación empresarial para medir la calidad, para percibir qué esperan los interesados y qué dicen sobre el servicio brindado. (p. 185)

Figura 10

Modelo Servqual.



Nota. El gráfico personifica el modelo Servqual. Fuente. (Mejías, et.al., 2018, p. 125)

GAP 1: Desconocimiento de lo que los clientes esperan

Personifica la divergencia entre las expectativas del cliente y la percepción de la organización sobre esas expectativas; esta brecha se conoce como la brecha del mensaje de marketing y es la única que cruza la frontera entre el cliente y el proveedor del servicio cuando la organización del servicio no sabe de antemano qué los aspectos son brecha. (Mejías, et.al., 2018)

GAP 2: Diferencia entre la calidad de servicio diseñada y los estándares establecidos

Es la diferencia entre la percepción de las expectativas del cliente y los estándares de calidad establecidos. Sostuvo que incluso con información adecuada y precisa sobre las expectativas, las organizaciones de servicios no pueden cumplirlas. (Mejías, et.al., 2018)

GAP 3: No se presta el servicio establecido

Se manifiesta como la diferencia entre los estándares señalados y el servicio real prestado. Comprender las expectativas del cliente y desarrollar pautas que reflejen con precisión las expectativas del cliente no garantiza un alto nivel de calidad del servicio. Si las organizaciones no promueven, alientan y exigen el cumplimiento de estándares su calidad se verá afectada. (Mejías, et.al., 2018)

GAP 4: No está alineado el desempeño con lo prometido

Personifica una diferencia entre el servicio verdaderamente proporcionado y el servicio comunicado al cliente sobre el mismo, se evidencia cuando la promesa hecha al cliente a través de comunicaciones de marketing es inconsistente. (Mejías, et.al., 2018)

Dimensiones de la Calidad de Servicio

Elementos tangibles

Trata sobre el manejo de tecnologías de información, que en combinación con los dispositivos, colaboradores y materiales directos brinda una imagen de toda compañía. (Mejías, et.al., 2018. p. 128). Describe la apariencia de las instalaciones de una compañía, la

introducción de recursos humanos e incluso los equipos utilizados. En este sentido, las buenas críticas invitan a los clientes a hacer negocios con la empresa por primera vez. (Moya, 2016)

Fiabilidad

Es la competencia de una organización para ejecutar de forma confidencial y precisa los servicios prometidos. (Mejías, et.al., 2018. p. 128). Es aquí donde la confianza es primordial cuando se trata de un bien intangible. Dicho de otro modo, se entiende como el acto de aumentar la permanencia existente de la vida útil de la relación entre la empresa - cliente, es decir, el equilibrio entre perspectivas y discernimientos. (Moya, 2016)

Capacidad de respuesta

Describe la disposición y habilidad de los trabajadores de la organización para ayudar a los clientes y prestar servicios. (Mejías, et.al., 2018. p. 128). Es la disposición de servicio al cliente del empleado, es decir, el modo de revelar, orientar y deleitar las insuficiencias, perspectivas y precedencias de los clientes internos/externos. (Moya, 2016)

Seguridad

Describe al conocimiento y el cuidado demostrado por los colaboradores de la organización y su habilidad para infundir credibilidad y confianza. (Mejías, et.al., 2018. p. 128)

Esto simboliza que los consumidores - usuarios se encuentran bien encaminados, saben exactamente lo que pretenden adquirir, y no necesitan orientación, consecuentemente, las personas que los atienden deben ser competentes. (Moya, 2016)

Empatía

Se refiere así a la atención personalizada, oportuna, y transparente que los colaboradores de una organización brindan a sus clientes. (Mejías, et.al., 2018. p. 128). Esto significa que además de ponernos en el lugar del consumidor - usuario, significa que podemos atenderlos de manera que el servicio brindado supere sus perspectivas. (Moya, 2016)

Figura 11

Dimensiones del modelo Servqual.

Dimensión 1: Elementos tangibles

Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación de la organización

- La organización tiene equipos de apariencia moderna
- Las instalaciones físicas de la organización son visualmente atractivas
- Los empleados de la organización tienen apariencia pulcra
- Los elementos materiales que usa la organización para su comunicación (folletos, facturas y similares) son visualmente atractivos

Dimensión 2: Fiabilidad

Habilidad que tiene la organización para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa

- Cuando la organización promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple
- Cuando un cliente tiene un problema, la organización muestra interés en solucionarlo
- La organización realiza bien el servicio desde la primera vez
- La organización concluye el servicio en el tiempo prometido
- La organización insiste en mantener registros exentos de errores

Dimensión 3: Capacidad de respuesta

Disposición y voluntad del personal de la organización para ayudar al cliente y proporcionar el servicio

- El personal comunica a los clientes cuando concluirá la realización del servicio
- El personal de la organización ofrece un servicio rápido a sus clientes
- El personal de la organización siempre está dispuesto a ayudar a sus clientes
- El personal de la organización nunca está demasiado ocupado para responder a las preguntas de sus clientes

Dimensión 4: Seguridad

Conocimiento y atención mostrada por el personal de la organización y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza

- El comportamiento del personal de la organización transmite confianza a sus clientes
- Los clientes se sienten seguros en sus transacciones con la organización
- El personal de la organización es siempre amable con los clientes
- El personal de la organización tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes

Dimensión 5: Empatía

Atención individualizada que ofrece la organización a sus clientes

- La organización da a sus clientes una atención individualizada
- La organización tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes
- La organización cuenta con personal que ofrece una atención individualizada a sus clientes
- La organización se preocupa por los mejores intereses de sus clientes
- La organización comprende las necesidades específicas de sus clientes

Nota. El gráfico representa las dimensiones del modelo Servqual. Fuente. (Mejías, et.al., 2018, p. 128)

2.3. Marco Conceptual

1. **Admisión de personal:** Esta dimensión hace referencia al proceso de reclutamiento, evaluación, seleccionamiento y contratación de las personas

idóneas, integrándolas de acuerdo a los valores, normas y políticas de la organización, y brindándoles los conocimientos ineludibles para el desenvolvimiento efectivo de sus ocupaciones. Proporcionar la mano de obra adecuada para la organización. (Abril, 2018).

2. **Calidad:** La calidad es muy relativa, ya que cada individuo o grupo tiene su propia concepción de acuerdo a su propio estilo de vida; pero está claro que representa un producto o servicio sin defectos. (Gutiérrez, 2020)
3. **Calidad de servicio:** Es la consecuencia de un proceso de valoración por el cual el cliente contrasta sus expectativas con sus percepciones, dicho en términos diferentes, la calidad es medida que se distingue entre el servicio que se tiene como expectativa y el que recibe. (Matsumoto, 2014)
4. **Capacidad de respuesta:** Es la disposición de servicio al cliente del empleado, es decir, el modo de revelar, orientar y deleitar las insuficiencias, perspectivas y precedencias de los clientes internos/externos. (Moya, 2016)
5. **Desarrollo de personal:** Trae consigo la capacitación del personal para promover el desempeño óptimo de los movimientos y el logro de las aspiraciones corporativas, desarrollar una política de desarrollo profesional e implementar un programa de capacitación continua. (Abril, 2018).
6. **Elementos tangibles:** Describe la apariencia de las instalaciones de una compañía, la introducción de recursos humanos e incluso los equipos utilizados. En este sentido, las buenas críticas invitan a los clientes a hacer negocios con la empresa por primera vez. (Moya, 2016)
7. **Empatía:** Esto significa que además de ponernos en el lugar del consumidor - usuario, significa que podemos atenderlos de manera que el servicio brindado supere sus perspectivas. (Moya, 2016)

8. **Evaluación del desempeño:** Incluye evaluar el desempeño de los trabajadores en el logro de sus aspiraciones institucionales, con base en el accionar de las funciones y responsabilidades descritas en el perfil del puesto por competencias, y evaluar el desempeño de los colaboradores estableciendo parámetros de efectividad. (Abril, 2018).
9. **Fiabilidad:** Es aquí donde la confianza es primordial cuando se trata de un bien intangible. Dicho de otro modo, se entiende como el acto de aumentar la permanencia existente de la vida útil de la relación entre la empresa - cliente, es decir, el equilibrio entre perspectivas y discernimientos. (Moya, 2016)
10. **Gestión del talento humano:** Es un proceso que involucra el reclutamiento, la selección, el entrenamiento, la recompensa, el desarrollo, la auditoría y el monitorear a los colaboradores, así como instituir una base confiable para las decisiones que haga que las personas se sientan leales y conectadas con la empresa. (Vallejo, 2016)
11. **Mantenimiento de personal:** Incluye la identificación de los factores psicosociales que pueden perturbar el bienestar físico y psicológico, el desempeño y la satisfacción de las personas con el fin de suscitar escenarios de trabajo para lograr una satisfacción adecuada. (Abril, 2018).
12. **Monitoreo de personal:** incluye desenredar a los colaboradores que dejan de funcionar dentro de la organización, ejecutar las acciones correspondientes en cada departamento relevante, proteger sus activos y mantener segura la información. (Abril, 2018).
13. **Modelo Servqual:** Este el modelo donde la calidad del servicio se delimita en términos de la diferencia entre las expectativas y la percepción del servicio que

una organización realmente brinda. En otras palabras, el modelo Servqual se basa en cómo los consumidores califican la calidad. (Mejías, et.al., 2018).

14. Planificación de talento humano

Trata de relevar perfiles por competencias, identificando las responsabilidades de cada puesto, y considerando los conocimientos, habilidades, capacidades, educación, formación y experiencia como las condiciones requeridas para que cada titular de un puesto desempeñe sus funciones con eficacia. (Abril, 2018)

15. **Seguridad:** Esto simboliza que los consumidores - usuarios se encuentran bien encaminados, saben exactamente lo que pretenden adquirir, y no necesitan orientación, consecuentemente, las personas que los atienden deben ser competentes. (Moya, 2016)

CAPÍTULO III

HIPOTESIS

3.1. Hipótesis General

La correlación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pilcomayo – 2021, es positiva y significativa.

3.2. Hipótesis Específicas

1. La correlación entre la gestión del talento humano y los elementos tangibles de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pilcomayo -2021, es positiva y significativa.
2. La correlación entre la gestión del talento humano y la fiabilidad de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pilcomayo – 2021, es positiva y significativa.
3. La correlación entre la gestión del talento humano y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pilcomayo – 2021, es positiva y significativa.
4. La correlación entre la gestión del talento humano y la seguridad de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pilcomayo – 2021, es positiva y significativa.
5. La correlación entre la gestión del talento humano y la empatía de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pilcomayo – 2021, es positiva y significativa.

3.3. Variables

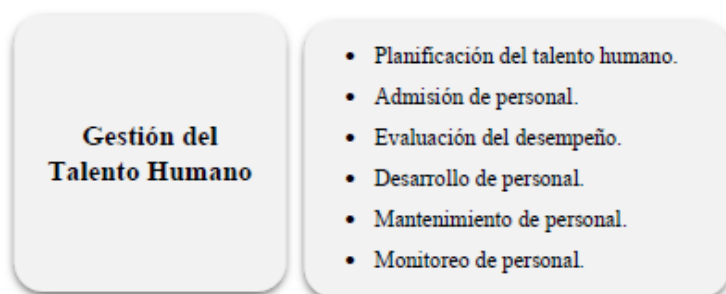
3.3.1. *Gestión del talento humano*

Es un conjunto de políticas y habilidades necesarias para orientar las acciones relacionados con la gestión de personas, incluido el proceso de contratación, reconocimiento,

progreso, sostenimiento y seguimiento de los individuos. (Abril, 2018, p. 23). Su análisis fue por medio de la planificación del talento humano; la admisión de personal; la evaluación del desempeño; el desarrollo de personal; el mantenimiento de personal; y el monitoreo de personal.

Figura 12

Gestión del Talento Humano.



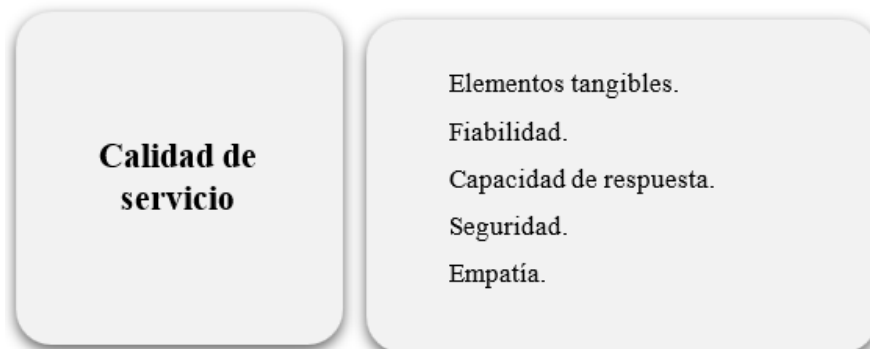
Nota. El gráfico muestra la forma como se estudió a la primera variable. Fuente: Trabajo del tesista en base a la teoría aportada por (Abril, 2018).

3.3.2. Calidad de servicio

Guarda relación positiva con la satisfacción, conceptos congruentes con los modelos de gestión de la calidad y la excelencia en la gestión difundidos y aplicados globalmente por las compañías. (Mejías, et.al., 2018). Su análisis fue por medio de los elementos tangibles; fiabilidad; capacidad de respuesta; seguridad; y empatía.

Figura 13

Calidad de servicio.



Nota. El gráfico muestra la forma como se estudió a la segunda variable. Fuente: Trabajo del tesista en base a la teoría aportada por (Abril, 2018).

3.3.3. Operacionalización de las variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable I.

Variable I	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Escala de medición
Gestión del talento humano	Según, (Abril, 2018), Es un contiguo de políticas y habilidades necesarias para orientar las acciones relacionados con la gestión de personas, incluido el proceso de contratación, reconocimiento, progreso, sostenimiento y seguimiento de los individuos.	Para el desarrollo del contexto de la tesis, el estudio de esta variable fue a través de la planificación del talento humano; la admisión de personal; la evaluación del desempeño; el desarrollo de personal; el mantenimiento de personal; y el monitoreo de personal.	D1 Planificación del talento humano	<ul style="list-style-type: none"> Establecimiento de responsabilidades para cada puesto de trabajo. Consideración de las habilidades blandas y duras para cada puesto de trabajo. 	Cuestionario de encuesta	Ordinal (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Indiferente (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo
			D2 Admisión del personal	<ul style="list-style-type: none"> Reclutamiento interno y externo de personal, de acuerdo a las necesidades. Selección del personal en base a los requisitos mínimos que se necesita. Contrato del personal idóneo para cada puesto de trabajo. 		
			D3 Evaluación del desempeño	<ul style="list-style-type: none"> Valoración del desempeño en base a los objetivos planteadas. Valoración del desempeño en base a las metas planteadas. Valoración del desempeño en base a los indicadores de desempeño. 		
			D4 Desarrollo de personal	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de talleres de capacitación de personal para todas las áreas. Sucesiones de personal, acorde al desempeño de los mismo en sus labores diarias. 		
			D5 Mantenimiento de personal	<ul style="list-style-type: none"> Atención a los factores que perturban el desempeño de los colaboradores. Establecimiento de normas de seguridad en el trabajo diario. Condiciones del ambiente de trabajo de acuerdo a las normas y reglamentos. 		
			D6 Monitoreo de personal	<ul style="list-style-type: none"> Control del movimiento de los colaboradores dentro y fuera de la institución. Control de las renuncia y despidos de los colaboradores en la institución. 		

Nota. El cuadro representa cómo se realizó el estudio para la primera variable.

Tabla 2

Operacionalización de la variable II.

Variable II	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Escala de medición
Calidad de servicio	Es un factor que se relaciona directamente con la satisfacción del cliente, conceptos congruentes con los modelos de sistemas de gestión de la calidad y la excelencia en la gestión difundidos y aplicados globalmente por las organizaciones. (Mejias, et.al., 2018).	Para el desarrollo del contexto de la tesis, el estudio de esta variable fue a través de los elementos tangibles; fiabilidad; capacidad de respuesta; seguridad; y empatía.	D1 Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> Uso de sistemas administrativos confiables como el Praxis, Siaf y Siga. Infraestructura y diseño agradable del establecimiento de atención a los usuarios Manejo de equipos modernos y actualizados, acorde a las exigencias. 	Cuestionario de encuesta	Ordinal (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Indiferente (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo
			D2 Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de lo propuesto en la atención a los diferentes usuarios. Atención oportuna a los requerimientos y demandas de los usuarios. Servicio acorde a las expectativas y necesidades de la población. 		
			D3 Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> Atención transparente a los requerimientos de los usuarios. Compromiso de los colaboradores con sus funciones cotidianas. Atención rápida y en horarios adecuados para toda la población. 		
			D4 Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> Atención confiable en todo momento, por parte de todos los colaboradores. Atención imparcial a todos los usuarios, sin distinción alguna. Orientación a los usuarios en los diversos trámites que realizan. 		
			D5 Empatía	<ul style="list-style-type: none"> Atención personalizada a los usuarios, según requerimiento. Comprensión de las insuficiencias y exigencias de los usuarios. Preocupación por la satisfacción de los usuarios en relación al servicio. 		

Nota. El cuadro representa cómo se realizó el estudio para la segunda variable.

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Métodos de la tesis

4.1.1. *General*

Fue el método científico. Esta decisión es sostenida por (Arias F. , 2016) al afirmar que es una sucesión de procesos, métodos y operaciones utilizadas para expresar y solucionar preguntas por medio de la contrastación o validación de conjeturas. (p. 19).

4.1.2. *Específicos*

Hipotético deductivo

Según (Benites & Villanueva, 2015), es un “método indispensable para formular los supuestos (conjeturas). Y el término hipotético-deductivas es entendida como conjeturas surgidas del soporte del marco teórico” (p. 103). En el contexto de la tesis, coadyuvó en la prueba de las conjeturas.

Estadístico

Basado en los principios de la investigación del método cuantitativo, se considera que este método presenta resultados a través de tablas y estadísticas. Esta elección se basa en el trabajo desarrollado por (Valderrama, 2015), quien mencionó que este enfoque facilita el análisis de los hallazgos actuales. En la tesis, coadyuvó presentar cuantitativamente los resultados que arrojaron el estudio.

4.2. Tipo

La disertación ejecutada es del tipo de investigación básica, ya que es una encuesta que no resuelve ni ayuda a resolver un problema, pero sirve como base teórica para otros tipos de investigación, y la disertación puede presentarse de forma exploratoria, descriptiva o incluso alcance relevante. (Arias J. , 2020)

4.3. Nivel

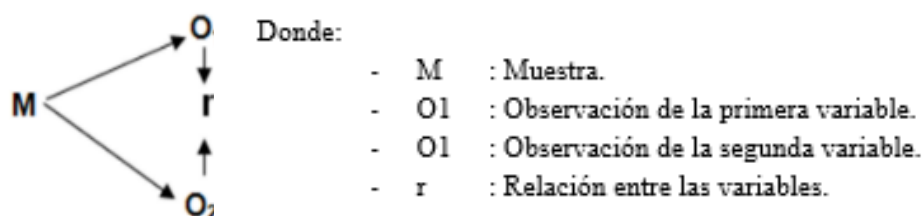
De acuerdo al propósito, es considerada como un trabajo correlacional. Esto se fundamenta en (Arias, 2020), quien menciona que el fin es entender cómo se comporta una variable en términos de otras variables conexas, se hacen supuestos relacionados, no hay generalidad ni importancia. (p. 45)

4.4. Diseño

Fue un estudio no experimental, especialmente un estudio transeccional. Esta decisión se fundamentó en (Hernández & Mendoza, 2018), quienes confirman que los estudios no experimentales se realizan sin maniobra deliberada de las variables, es decir, en estos estudios no se manipulan deliberadamente las variables.” (p. 175). Asimismo, muestra que el diseño de transacción relacional describe la relación, ya sea de correlación o causalidad, entre dos o más variables, categorías o conceptos en un momento dado.

Figura 14

Esquema del diseño.



Fuente. Trabajo de los tesisistas.

4.5. Población y muestra

4.5.1. Población

Tal como indica (Hernández & Mendoza, 2018), se entiende como un campo de estudio, un conjunto de elementos, objetos, individuos o establecimientos que satisfacen una determinada norma de homogeneidad. (p. 199). La población para este estudio estuvo consolidada por los funcionarios de la municipalidad, tal como indica el cuadro siguiente:

Tabla 3*Población.*

Área	Número de personal
Consejo Municipal	5
Alcaldía	2
Gerencia Municipal	8
Gerencia de Administración y Finanzas	2
- Sub Gerencia de Contabilidad	2
- Sub Gerencia de Tesorería	2
- Sub Gerencia de Logística y Patrimonio	2
- Sub Gerencia de Recursos Humanos	2
Gerencia de Asesoría Jurídica	2
Gerencia de Planeamiento y Presupuesto	2
- Sub Gerencia de Fiscalización y Control ciudadano	5
Gerencia de Desarrollo Urbano e Infraestructura	2
- Sub Gerencia de Estudios, Obras Públicas, Supervisión y Liquidación	1
- Sub Gerencia de Catastro Urbano y Rural	5
Gerencia de Administración Tributaria	5
- Sub Gerencia de Registros de Predios	1
- Sub Gerencia de Control, Fiscalización y Cobranza de la Deuda	1
- Sub Gerencia de Ejecución Coactiva	1
Gerencia de Desarrollo Social y Servicios Públicos	2
- Sub Gerencia de Promoción Social	5
- Sub Gerencia de Servicios Públicos	15
Gerencia de Desarrollo Económico y Gestión Ambiental	2
- Sub Gerencia de Gestión y Saneamiento Ambiental	15
- Sub Gerencia de Promoción Económica y Turística	1
Unidad de Gestión de Saneamiento Básico	8
TOTAL	98

Fuente. CAP, en la Municipalidad Distrital de Pilcomayo.

4.5.2. Muestra

Tal como indica, (Hernández & Mendoza, 2018), es una parte representativa del universo del cual se acopian los datos con el fin de generalizar las derivaciones. (p. 196). Considerando que el universo de estudio es finito, la muestra se calculó por medio de la fórmula:

$$n = \frac{Z^2 N p q}{e^2 (N - 1) + Z^2 p q}$$

Hallando la muestra de estudio:

$$n = \frac{(1.96)^2 (98) (0.5) (0.5)}{(0.05)^2 (98 - 1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = 78$$

Como consecuencia, se opta por un muestreo no probabilístico, concretamente por conveniencia.

Tabla 4

Muestra.

Área	Número de personal
Consejo Municipal	5
Alcaldía	2
Gerencia Municipal	4
Gerencia de Administración y Finanzas	2
- Sub Gerencia de Contabilidad	2
- Sub Gerencia de Tesorería	2
- Sub Gerencia de Logística y Patrimonio	2
- Sub Gerencia de Recursos Humanos	2
Gerencia de Asesoría Jurídica	2
Gerencia de Planeamiento y Presupuesto	2
- Sub Gerencia de Fiscalización y Control ciudadano	5
Gerencia de Desarrollo Urbano e Infraestructura	2
- Sub Gerencia de Estudios, Obras Públicas, Supervisión y Liquidación	1
- Sub Gerencia de Catastro Urbano y Rural	5
Gerencia de Administración Tributaria	5
- Sub Gerencia de Registros de Predios	1
- Sub Gerencia de Control, Fiscalización y Cobranza de la Deuda	1
- Sub Gerencia de Ejecución Coactiva	1
Gerencia de Desarrollo Social y Servicios Públicos	2
- Sub Gerencia de Promoción Social	5
- Sub Gerencia de Servicios Públicos	9
Gerencia de Desarrollo Económico y Gestión Ambiental	2
- Sub Gerencia de Gestión y Saneamiento Ambiental	9
- Sub Gerencia de Promoción Económica y Turística	1
Unidad de Gestión de Saneamiento Básico	4
TOTAL	78

Nota. La tabla, representa la muestra de estudio de la investigación. *Fuente:* Datos de la Municipalidad.

Criterios de inclusión y exclusión

Como único criterio de inclusión y exclusión se consideró (ser colaborador actual de la municipalidad).

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En esta sección, es importante señalar que la técnica utilizada respecto a las variables estudiadas, es la encuesta, por lo tanto, la herramienta es el cuestionario.

4.6.1. Validez y confiabilidad del instrumento

Validez del instrumento

Esta sección trabaja con hojas de juicio de expertos, considerando los siguientes criterios: adecuación, claridad, coherencia y pertinencia; dentro de cada ítem.

Tabla 5

Validación de los expertos.

Indicadores	Criterios	Experto 1	Experto 2	Experto 3
1 Suficiencia	Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta.	Moderado	Moderado	Moderado
2 Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	Moderado	Moderado	Moderado
3 Coherencia	El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	Moderado	Moderado	Moderado
4 Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	Moderado	Moderado	Moderado
Nombres y Apellidos		Carlos Pinco Parco	Rocio Mirella Gutarra Elías	Anibal Martínez Inga
Grado académico		Mg.	Mg.	MBA
Valoración		Moderado	Moderado	Moderado

Fuente. Trabajo basado en la ficha informe de evaluación a cargo del experto.

Confiabilidad del instrumento

El análisis de la confiabilidad de la herramienta que facilitó la recopilación de datos de ambas variables se realizó a través del Índice Alfa de Cronbach, método estadístico que nos ayuda a comprender la consistencia interna de los ítems.

Tabla 6

Confiabilidad (variable I).

Ítems	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem1	45.79	93.672	0.742	0.955
Ítem2	45.90	93.963	0.641	0.958
Ítem3	45.74	95.076	0.760	0.955
Ítem4	45.67	95.758	0.710	0.956
Ítem5	45.96	98.453	0.476	0.960
Ítem6	45.91	91.148	0.855	0.953
Ítem7	45.92	92.565	0.829	0.954
Ítem8	45.92	92.643	0.824	0.954
Ítem9	46.28	87.192	0.811	0.955
Ítem10	46.38	87.694	0.809	0.954
Ítem11	46.67	93.939	0.766	0.955
Ítem12	46.65	93.918	0.772	0.955
Ítem13	46.67	94.017	0.799	0.954
Ítem14	45.95	91.400	0.841	0.953
Ítem15	45.96	91.284	0.850	0.953

Fuente. Software estadístico SPSS.

Tabla 7

Confiabilidad del cuestionario (variable I).

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.958	15

Fuente. Software estadístico SPSS.

Se puede observar que la confiabilidad del cuestionario de la variable 1 tiene buena consistencia interna.

Tabla 8*Confiabilidad (variable II).*

Ítems	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem1	51.26	45.206	0.782	0.901
Ítem2	51.28	45.296	0.753	0.902
Ítem3	51.68	46.922	0.440	0.912
Ítem4	51.17	47.621	0.670	0.906
Ítem5	51.26	47.128	0.683	0.905
Ítem6	51.64	48.675	0.293	0.917
Ítem7	51.28	46.439	0.691	0.904
Ítem8	51.14	46.279	0.714	0.904
Ítem9	51.12	46.649	0.660	0.905
Ítem10	51.33	46.199	0.595	0.907
Ítem11	51.36	46.363	0.685	0.905
Ítem12	51.45	46.121	0.633	0.906
Ítem13	51.31	43.203	0.649	0.906
Ítem14	51.90	41.444	0.674	0.906
Ítem15	51.91	41.485	0.674	0.906

Fuente. Software estadístico SPSS.**Tabla 9***Confiabilidad del cuestionario (variable II).*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.912	15

Fuente. Software estadístico SPSS.

Se puede observar que la confiabilidad del cuestionario de la variable 2 tiene buena consistencia interna.

4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Se llevaron a cabo las siguientes etapas y procesos: se elaboró la matriz de operacionalización, se elaboró el cuestionario aprobado por peritos y el Alfa de Cronbach, luego se aplicó la encuesta, las respuestas fueron tabuladas y luego llevadas a SPSS, se realizaron el procesamiento descriptivo (cuadros y figuras estadísticas) e inferenciales (estadístico Rho de Spearman).

4.8. Aspectos éticos de la investigación

Se ejecutó parametrado por las reglas y valores que competen; se actuó con responsabilidad, honestidad, y respeto, ya que se han considerado aspectos éticos expuestos en los artículos 27 y 28 de la UPLA, tales como: protección de la integridad corporal de los diferentes grupos socioculturales y étnicos; consentimiento informado y expreso; buenas intenciones en lugar de malicia; protección del medio ambiente y el respeto a la biodiversidad, autenticidad y apego a normas de conducta ética. Como consecuencia de ello, se citó correctamente todo trabajo proveniente de fuentes secundarias; así mismo, las fuentes primarias son confiables. En tal sentido, se somete el trabajo a las pruebas necesarias, para evitar sanciones.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1. Resultados descriptivos (gestión del talento humano)

5.1.1. Dimensión 1: Planificación del talento humano

Tabla 10

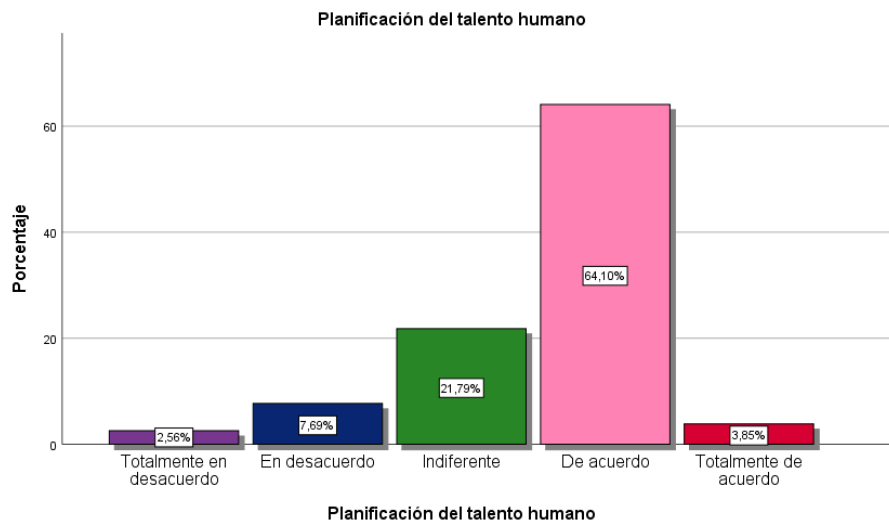
Coefficientes sobre la planificación del talento humano.

	Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	2,6	2,6	2,6
	En desacuerdo	6	7,7	7,7	10,3
	Indiferente	17	21,8	21,8	32,1
	De acuerdo	50	64,1	64,1	96,2
	Totalmente de acuerdo	3	3,8	3,8	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

Fuente. SPSS.

Figura 15

Estadística sobre la planificación del talento humano.



Fuente. SPSS.

En el contenido de la Tabla 10 y la Figura 15, entre las 78 personas; el 64.1% (50 personas) se hallan de acuerdo con el proceso de planificación del talento humano (responsabilidades y habilidades); mientras que el 21.8% (17 personas) mostraron su indiferencia; por otro lado, el 7.71% (6 personas) se hallan en desacuerdo; de la misma manera

el 3.8% (3 personas) se hallan totalmente de acuerdo; finalmente, el 2.6% (2 personas) se hallan totalmente en desacuerdo. Como desenlace, es claro que la mayor parte, es decir el 67.9% (53 personas), se hallan de acuerdo y totalmente de acuerdo, respectivamente, con la planificación del talento humano en el municipio de Pilcomayo.

5.1.2. Dimensión 2: Admisión de personal

Tabla 11

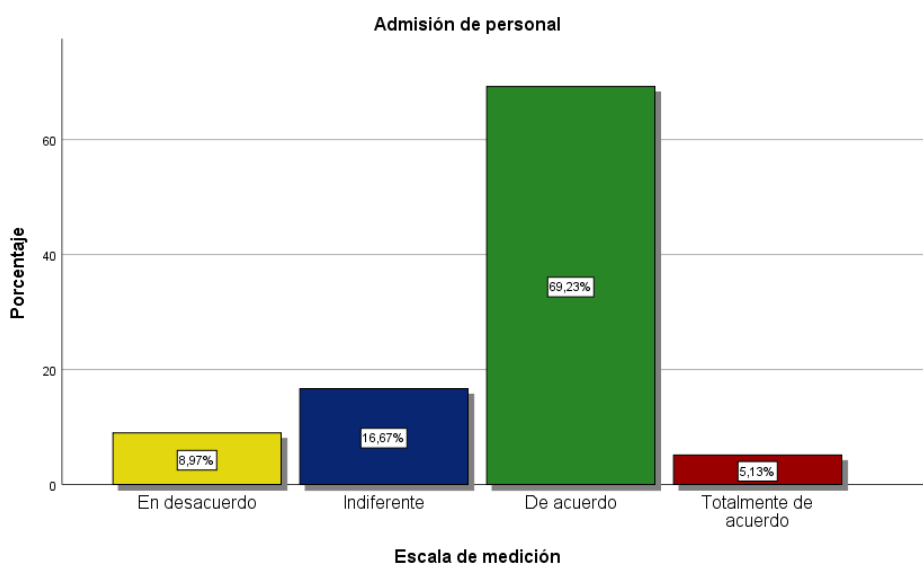
Coefficientes sobre la admisión de personal.

	Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	7	9.0	9.0	9.0
	Indiferente	13	16.7	16.7	25.6
	De acuerdo	54	69.2	69.2	94.9
	Totalmente de acuerdo	4	5.1	5.1	100.0
	Total	78	100,0	100,0	

Fuente. SPSS.

Figura 16

Estadística sobre la admisión de personal.



Fuente. SPSS.

En el contenido de la Tabla 11 y la Figura 16, entre las 78 personas; el 69.2% (54 personas) se hallan de acuerdo con el proceso de admisión de personal (reclutamiento interno-externo y habilidades); mientras que el 16.7% (13 personas) mostraron su indiferencia; por otro

lado, el 9% (7 personas) se hallan en desacuerdo; finalmente, el 5.1% (4 personas) se hallan totalmente en desacuerdo. Como desenlace, es claro que la mayor parte, es decir el 74.3% (58 personas), se hallan de acuerdo y totalmente de acuerdo, respectivamente, con la admisión del personal en el municipio de Pilcomayo.

5.1.3. Dimensión 3: Evaluación de desempeño

Tabla 12

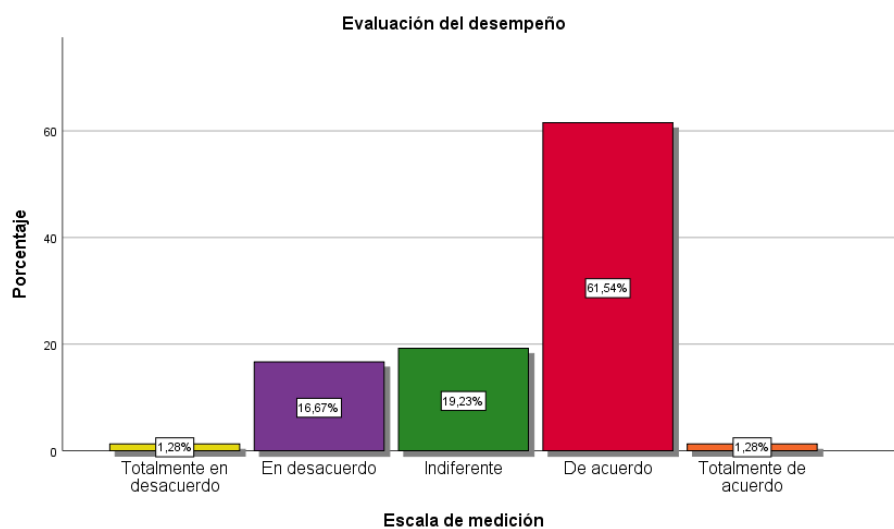
Coefficientes sobre la evaluación del desempeño.

	Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	1.3	1.3	1.3
	En desacuerdo	13	16.7	16.7	17.9
	Indiferente	15	19.2	19.2	37.2
	De acuerdo	48	61.5	61.5	98.7
	Totalmente de acuerdo	1	1.3	1.3	100.0
	Total	78	100,0	100,0	

Fuente. SPSS.

Figura 17

Estadística sobre la evaluación del personal.



Fuente. SPSS.

En el contenido de la Tabla 12 y la Figura 17, entre las 78 personas; el 61.5% (48 personas) se hallan de acuerdo con el proceso de evaluación de desempeño (objetivos, metas e indicadores); mientras que el 19.2% (15 personas) mostraron su indiferencia; por otro lado, el

16.7% (13 personas) se hallan en desacuerdo; finalmente, el 1.3% (1 persona) se halla totalmente en desacuerdo y totalmente de acuerdo, respectivamente. Como desenlace, es claro que la mayor parte, es decir el 62.8% (49 personas), se hallan de acuerdo y totalmente de acuerdo, respectivamente, con la evaluación de desempeño en el municipio de Pilcomayo.

5.1.4. Dimensión 4: Desarrollo de personal

Tabla 13

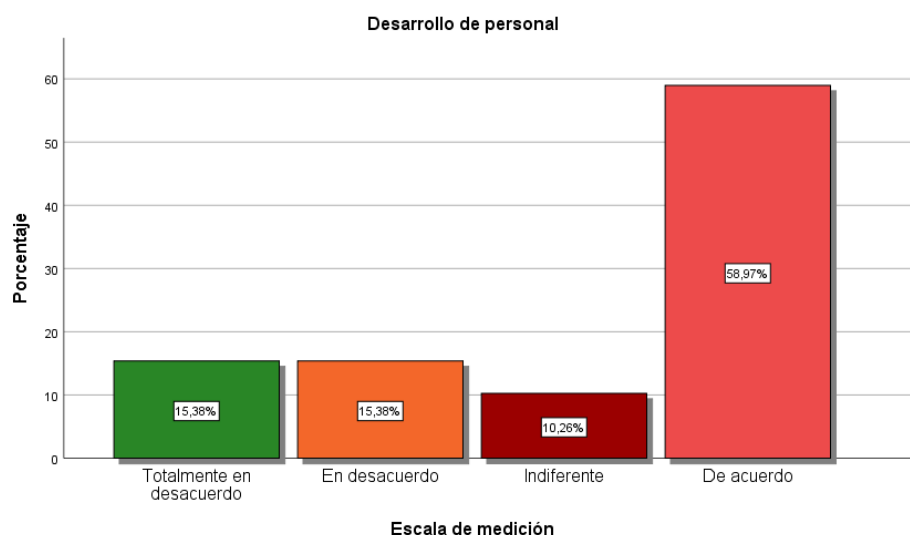
Coefficientes sobre el desarrollo de personal.

	Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	12	15.4	15.4	15.4
	En desacuerdo	12	15.4	15.4	30.8
	Indiferente	8	10.3	10.3	41.0
	De acuerdo	46	59.0	59.0	100.0
	Total	78	100,0	100,0	

Fuente. SPSS.

Figura 18

Estadística sobre el desarrollo de personal.



Fuente. SPSS.

En el contenido de la Tabla 13 y la Figura 18, entre las 78 personas; el 59% (46 personas) se hallan de acuerdo con el proceso de desarrollo de personal (capacitaciones y sucesiones); mientras que el 15.4% (12 personas) se hallan en desacuerdo y totalmente en

desacuerdo, respectivamente; finalmente, el 10.3% (8 personas) muestran su indiferencia. Como desenlace, es claro que la mayor parte, es decir el 59% (46 personas), se hallan de acuerdo, con el desarrollo de personal en el municipio de Pilcomayo.

5.1.5. Dimensión 5: Mantenimiento de personal

Tabla 14

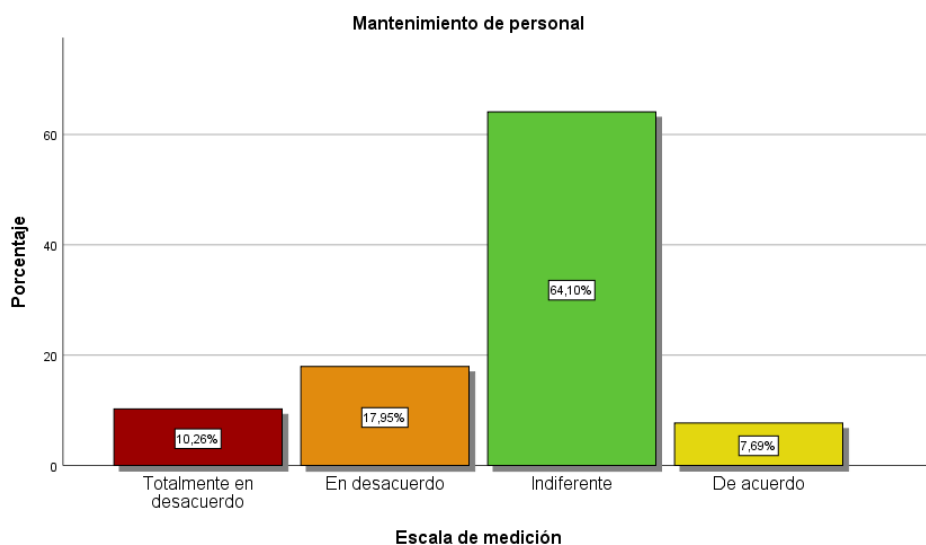
Coefficientes sobre el mantenimiento de personal.

	Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	10.3	10.3	10.3
	En desacuerdo	14	17.9	17.9	28.2
	Indiferente	50	64.1	64.1	92.3
	De acuerdo	6	7.7	7.7	100.0
	Total		78	100,0	100,0

Fuente. SPSS.

Figura 19

Estadística sobre el mantenimiento de personal.



Fuente. SPSS.

En el contenido de la Tabla 14 y la Figura 19, entre las 78 personas; el 64.1% (50 personas) muestran su indiferencia ante el proceso de mantenimiento de personal (factores, normas, y ambiente de trabajo); mientras que el 17.9% (14 personas) se hallan en desacuerdo; por otro lado, el 10.3% (8 personas) se hallan totalmente en desacuerdo; finalmente, el 7.7%

(6 personas) se hallan de acuerdo. Como desenlace, es claro que la mayor parte, es decir el 64.1% (50 personas), demuestran su descontento y muestran indiferencia, con el mantenimiento de personal en el municipio de Pilcomayo.

5.1.6. Dimensión 6: Monitoreo de personal

Tabla 15

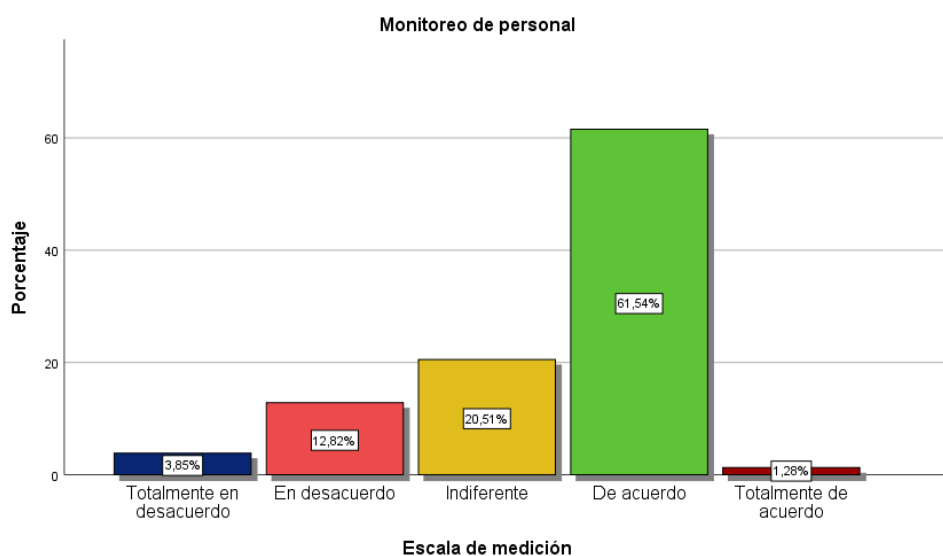
Coefficientes sobre el monitoreo de personal.

	Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	3.8	3.8	3.8
	En desacuerdo	10	12.8	12.8	16.7
	Indiferente	16	20.5	20.5	37.2
	De acuerdo	48	61.5	61.5	98.7
	Totalmente de acuerdo	1	1.3	1.3	100.0
	Total	78	100,0	100,0	

Fuente. SPSS.

Figura 20

Estadística sobre el monitoreo de personal.



Fuente. SPSS.

En el contenido de la Tabla 15 y la Figura 20, entre las 78 personas; el 61.5% (48 personas) se hallan de acuerdo con el proceso de monitoreo de personal (movimiento de personal, así como renuncia y despidos); mientras que el 20.5% (16 personas) mostraron su indiferencia; por otro lado, el 12.8% (10 personas) se hallan en desacuerdo; de la misma manera

el 3.8% (3 personas) se hallan totalmente en desacuerdo; finalmente, el 1.3% (1 persona) se halla totalmente de acuerdo. Como desenlace, es claro que la mayor parte, es decir el 62.8% (49 personas), se hallan de acuerdo y totalmente de acuerdo, respectivamente, con el monitoreo de personal en el municipio de Pilcomayo.

5.1.7. Percepción agrupada de la gestión del talento humano

Tabla 16

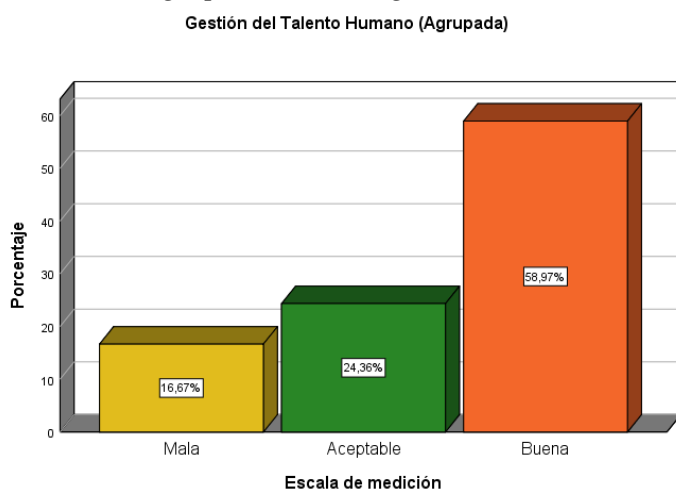
Coefficientes agrupada sobre la gestión del talento humano.

Gestión del Talento Humano (Agrupada)				
Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	13	16,7	16,7
	Aceptable	19	24,4	41,0
	Buena	46	59,0	100,0
	Total	78	100,0	100,0

Fuente. SPSS.

Figura 21

Estadística agrupada sobre la gestión del talento humano.



Fuente. SPSS.

Como síntesis del estudio de esta variable, según la Tabla 16 y la Figura 21, de las 78 personas; el 59% (46 personas), consideran que la gestión del talento humano es buena; mientras que el 24.4% (19 personas), la consideran aceptable; finalmente, el 16.7% (13 personas), la consideran mala. Queda claro, que la mayor parte, o sea el 73.4% (65 personas)

la consideran como aceptable y buena, respectivamente. Este logro, en similitud con las referencias registradas, exhibe un parecido con (Ipanaque, 2021), (Salazar, 2020), (López, 2018), y (León, 2018), quienes también demostraron la jerarquía de la gestión del talento humano.

5.2. Resultados descriptivos (calidad de servicio)

5.2.1. Dimensión 1: Elementos tangibles

Tabla 17

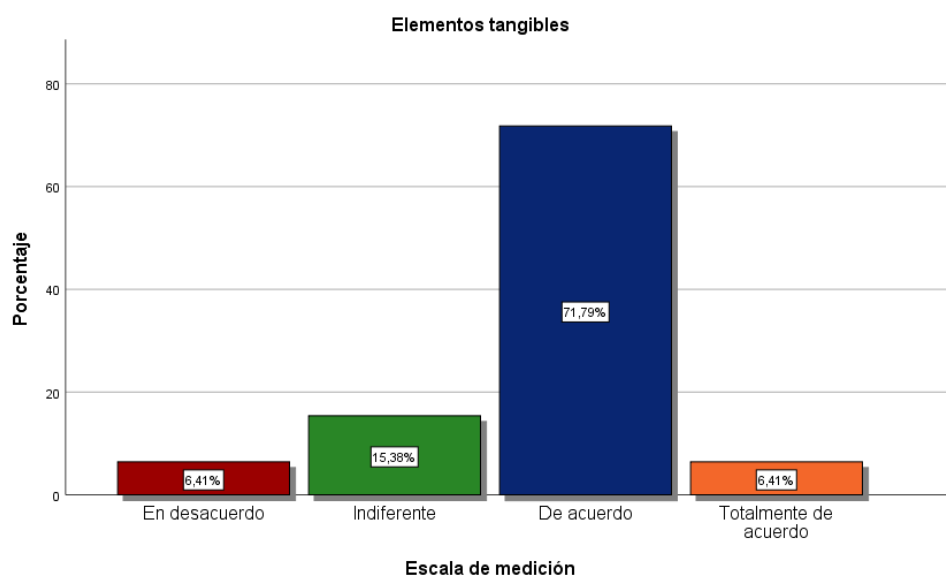
Coeficientes sobre los elementos tangibles.

	Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	5	6.4	6.4	6.4
	Indiferente	12	15.4	15.4	21.8
	De acuerdo	56	71.8	71.8	93.6
	Totalmente de acuerdo	5	6.4	6.4	100.0
	Total		78	100,0	100,0

Fuente. SPSS.

Figura 22

Estadística sobre los elementos tangibles.



Fuente. SPSS.

En el contenido de la Tabla 17 y la Figura 22, entre las 78 personas; el 71.8% (56 personas) se hallan de acuerdo con el uso de elementos tangibles (sistemas administrativos,

diseño interno, equipos modernos); mientras que el 15.4% (12 personas) muestran su indiferencia; por otro lado, el 6.4% (5 personas) se hallan en desacuerdo y totalmente de acuerdo, respectivamente. Como desenlace, es claro que la mayor parte, es decir el 78.2% (61 personas), se hallan de acuerdo y totalmente de acuerdo, respectivamente, con el uso de los elementos tangibles en el municipio de Pilcomayo.

5.2.2. Dimensión 2: Fiabilidad

Tabla 18

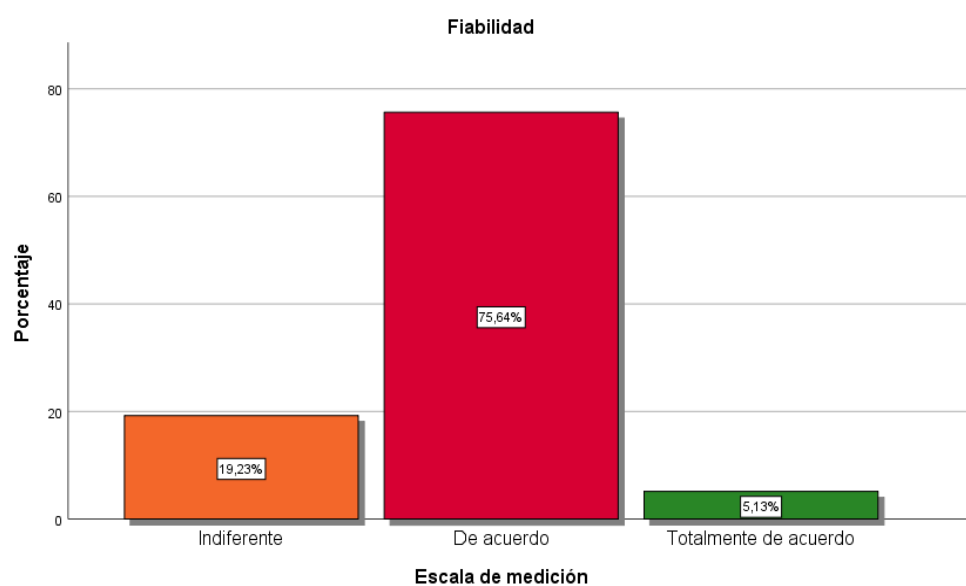
Coefficientes sobre la fiabilidad.

	Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	15	19.2	19.2	19.2
	De acuerdo	59	75.6	75.6	94.9
	Totalmente de acuerdo	4	5.1	5.1	100.0
	Total	78	100,0	100,0	

Fuente. SPSS.

Figura 23

Estadística sobre la fiabilidad.



Fuente. SPSS.

En el contenido de la Tabla 18 y la Figura 23, entre las 78 personas; el 75.6% (59 personas) se hallan de acuerdo con la fiabilidad del servicio (cumplimiento de las promesas, atención oportuna, y atención a las expectativas); mientras que el 19.2% (15 personas) muestran su indiferencia; finalmente, el 5.1% (4 personas) se hallan totalmente de acuerdo. Como desenlace, es claro que la mayor parte, es decir el 60.7% (63 personas), se hallan de acuerdo y totalmente de acuerdo, respectivamente, con la fiabilidad del servicio en el municipio de Pilcomayo.

5.2.3. Dimensión 3: Capacidad de respuesta

Tabla 19

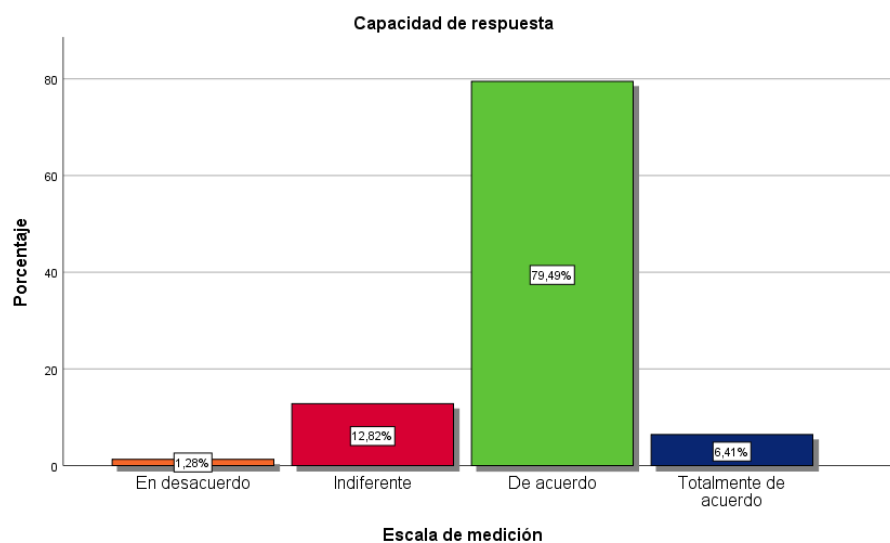
Coeficientes sobre la capacidad de respuesta.

	Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	1.3	1.3	1.3
	Indiferente	10	12.8	12.8	14.1
	De acuerdo	62	79.5	79.5	93.6
	Totalmente de acuerdo	5	6.4	6.4	100.0
	Total		78	100,0	100,0

Fuente. SPSS.

Figura 24

Estadística sobre la capacidad de respuesta.



Fuente. SPSS.

En el contenido de la Tabla 19 y la Figura 24, entre las 78 personas; el 79.5% (62 personas) se hallan de acuerdo con la capacidad de respuesta en el servicio (transparencia, compromiso, y rapidez); mientras que el 12.8% (10 personas) muestran su indiferencia; por otro lado, el 6.4% (5 personas) se hallan totalmente de acuerdo; finalmente, el 1.3% (1 persona) se halla en desacuerdo. Como desenlace, es claro que la mayor parte, es decir el 85.9% (67 personas), se hallan de acuerdo y totalmente de acuerdo, respectivamente, con la capacidad de respuesta en el municipio de Pilcomayo.

5.2.4. Dimensión 4: Seguridad

Tabla 20

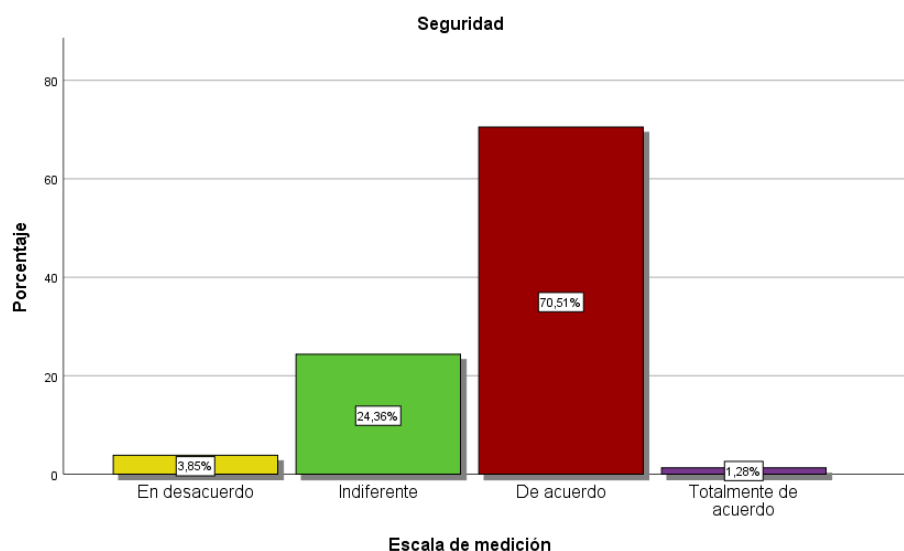
Coefficientes sobre la seguridad.

	Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	3.8	3.8	3.8
	Indiferente	19	24.4	24.4	28.2
	De acuerdo	55	70.5	70.5	98.7
	Totalmente de acuerdo	1	1.3	1.3	100.0
	Total	78	100,0	100,0	

Fuente. SPSS.

Figura 25

Estadística sobre la seguridad.



Fuente. SPSS.

En el contenido de la Tabla 20 y la Figura 25, entre las 78 personas; el 70.5% (55 personas) se hallan de acuerdo con la seguridad en el servicio (confianza, imparcialidad, y orientación); mientras que el 24.4% (19 personas) muestran su indiferencia; por otro lado, el 3.8% (3 personas) se hallan en desacuerdo; finalmente, el 1.3% (1 persona) se halla totalmente de acuerdo. Como desenlace, es claro que la mayor parte, es decir el 71.8% (56 personas), se hallan de acuerdo y totalmente de acuerdo, respectivamente, con la seguridad en el municipio de Pilcomayo.

5.2.5. Dimensión 5: Empatía

Tabla 21

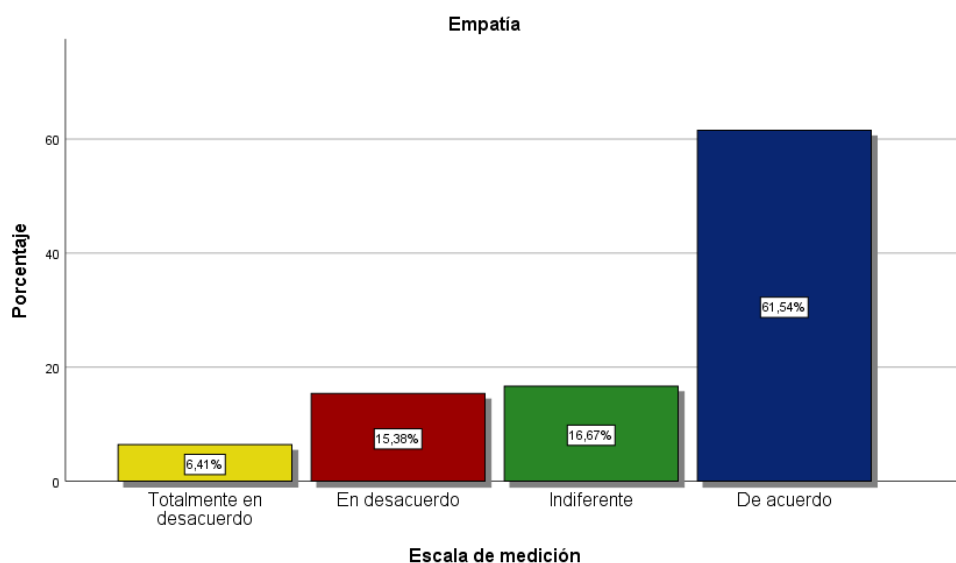
Coefficientes sobre la empatía.

	Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	6.4	6.4	6.4
	En desacuerdo	12	15.4	15.4	21.8
	Indiferente	13	16.7	16.7	38.5
	De acuerdo	48	61.5	61.5	100.0
	Total	78	100,0	100,0	

Fuente. SPSS.

Figura 26

Estadística sobre la empatía.



Fuente. SPSS.

En el contenido de la Tabla 21 y la Figura 26, entre las 78 personas; el 61.5% (48 personas) se hallan de acuerdo con la empatía en el servicio (personalización, comprensión, y preocupación); mientras que el 16.7% (13 personas) muestran su indiferencia; por otro lado, el 15.4% (12 personas) se hallan en desacuerdo; finalmente, el 6.4% (5 personas) se hallan totalmente en desacuerdo. Como desenlace, es claro que la mayor parte, es decir el 61.5% (48 personas), se hallan de acuerdo, con la empatía en el municipio de Pilcomayo.

5.2.6. Percepción agrupada de la calidad de servicio

Tabla 22

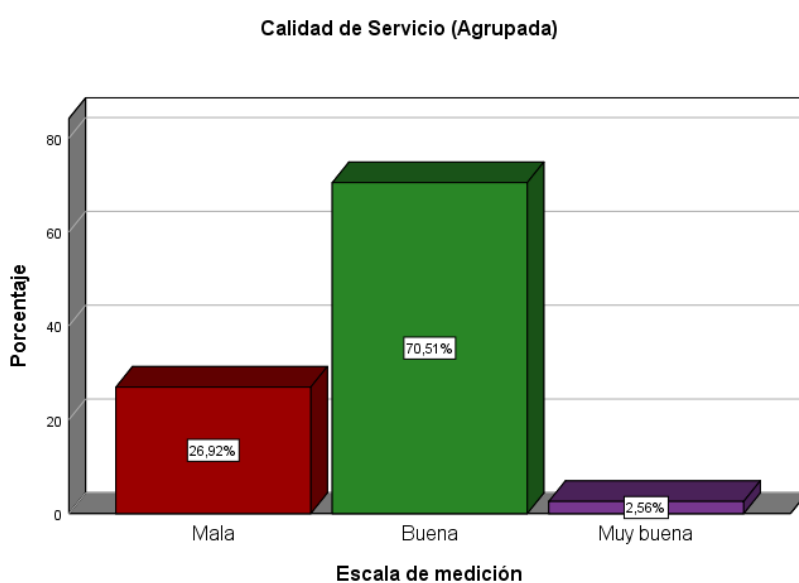
Coefficientes agrupada sobre la calidad de servicio.

Calidad de Servicio (Agrupada)				
Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	21	26,9	26,9
	Buena	55	70,5	97,4
	Muy buena	2	2,6	100,0
Total	78	100,0	100,0	

Fuente. SPSS.

Figura 27

Estadística agrupada sobre la calidad de servicio.



Fuente. SPSS.

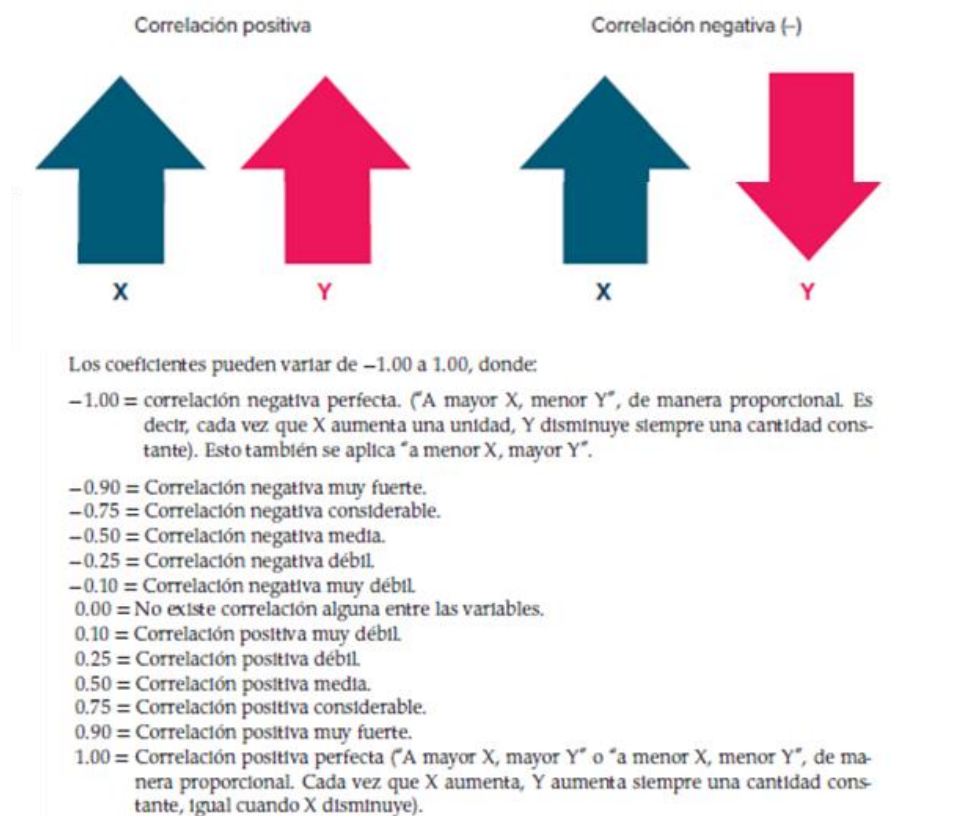
Como síntesis del estudio de esta variable, según la Tabla 22 y la Figura 27, de las 78 personas; el 70.5% (55 personas), consideran que la calidad de servicio es buena; mientras que el 26.9% (21 personas), la consideran mala; finalmente, el 2.6% (2 personas), la consideran muy buena. Como consecuencia la mayoría, o sea el 73.1% (57 personas) la consideran como buena y muy buena, respectivamente. Este logro, en similitud con las referencias registradas, exhibe un parecido con (Ipanaque, 2021), (Salazar, 2020), (López, 2018), (León, 2018), quienes también demostraron la jerarquía de la calidad de servicio.

5.3. Prueba de hipótesis

Para este apartado, se ha utilizado es estadígrafo Rho de Spearman, acompañado con el cuadro de correlación de (Hernández & Mendoza, 2018), con el propósito de interpretar de forma clara los resultados.

Tabla 23

Coefficiente de correlación.



Nota. El cuadro exterioriza la interpretación de las cifras, resultantes de la matriz de correlación. Fuente: (Hernández & Mendoza, 2018, p. 346).

5.3.1. Contraste de la hipótesis general

1. Hipótesis estadística

H_0

La correlación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pilcomayo – 2021, no es positiva y significativa.

H_1

La correlación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pilcomayo – 2021, es positiva y significativa.

2. Nivel de confianza y nivel de significancia

- $(1 - \alpha) = 0.95$

- $(\alpha) = 0.05$

3. Criterios de decisión

- Se admite la H_0 , cuando $(p > 0.05)$.

- Se refuta la H_0 , cuando $(p < 0.05)$.

4. Matriz de correlación

Tabla 24

Matriz entre gestión del talento humano y calidad de servicio.

		Gestión del Talento Humano		Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Gestión del Talento Humano	Coefficiente de correlación	1,000	,651**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	78	78
	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	,651**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	78	78

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

Fuente. SPSS.

5. Decisión final

Los índices reportados muestran una correlación positiva media, estadísticamente significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pilcomayo - 2021, logro que se encuentra defendido por una cifra estadística ($\rho = 0.651^{**}$) y una compatibilidad ($p = 0,000$), evidencias con la que se impugna la H_0 y se consiente H_1 (general).

5.3.2. *Contraste de la hipótesis específica 1*

1. Hipótesis estadística

H_0

La correlación entre la gestión del talento humano y los elementos tangibles de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pilcomayo -2021, no es positiva y significativa.

H_1

La correlación entre la gestión del talento humano y los elementos tangibles de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pilcomayo -2021, es positiva y significativa.

2. Nivel de confianza y nivel de significancia

- $(1 - \alpha) = 0.95$
- $(\alpha) = 0.05$

3. Criterios de decisión

- Se admite la H_0 , cuando ($p > 0.05$).
- Se refuta la H_0 , cuando ($p < 0.05$).

4. Matriz de correlación

Tabla 25

Matriz entre GTH y los elementos tangibles.

			Gestión del Talento	Elementos
			Humano	Tangibles
Rho de Spearman	Gestión del Talento	Coefficiente de correlación	1,000	,425**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Humano	N	78	78
		Coefficiente de correlación	,425**	1,000
	Elementos Tangibles	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	78	78

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

Fuente. SPSS.

5. Decisión final

Los índices reportados muestran una correlación positiva débil, estadísticamente significativa entre la gestión del talento humano y los elementos tangibles en la Municipalidad Distrital de Pilcomayo - 2021, logro que se encuentra defendido por una cifra estadística ($\rho = 0.425^{**}$) y una compatibilidad ($p = 0,000$), evidencias con la que se impugna la H_0 y se consiente H_1 (específica 1).

5.3.3. Contraste de la hipótesis específica 2

1. Hipótesis estadística

H_0

La correlación entre la gestión del talento humano y la fiabilidad de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pilcomayo – 2021, no es positiva y significativa.

H_1

La correlación entre la gestión del talento humano y la fiabilidad de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pilcomayo – 2021, es positiva y significativa.

2. Nivel de confianza y nivel de significancia

- $(1 - \alpha) = 0.95$
- $(\alpha) = 0.05$

3. Criterios de decisión

- Se admite la H_0 , cuando $(p > 0.05)$.
- Se refuta la H_0 , cuando $(p < 0.05)$.

4. Matriz de correlación

Tabla 26

Matriz entre GTH y la fiabilidad.

		Gestión del Talento Humano		Fiabilidad
Rho de Spearman	Gestión del Talento Humano	Coeficiente de correlación	1,000	,506**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Fiabilidad	N	78	78
		Coeficiente de correlación	,506**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	78	78

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

Fuente. SPSS.

5. Decisión final

Los índices reportados muestran una correlación positiva media, estadísticamente significativa entre la gestión del talento humano y la fiabilidad en la Municipalidad Distrital de Pilcomayo - 2021, logro que se encuentra defendido por una cifra estadística ($\rho = 0.506^{**}$) y una compatibilidad ($p = 0,000$), evidencias con la que se impugna la H_0 y se consiente H_1 (específica 2).

5.3.4. Contraste de la hipótesis específica 3

1. Hipótesis estadística

H_0

La correlación entre la gestión del talento humano y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pilcomayo – 2021, no es positiva y significativa.

H_1

La correlación entre la gestión del talento humano y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pilcomayo – 2021, es positiva y significativa.

2. Nivel de confianza y nivel de significancia

- $(1 - \alpha) = 0.95$
- $(\alpha) = 0.05$

3. Criterios de decisión

- Se admite la H_0 , cuando $(p > 0.05)$.
- Se refuta la H_0 , cuando $(p < 0.05)$.

4. Matriz de correlación

Tabla 27

Matriz entre GTH y la capacidad de respuesta.

			Gestión del Talento Humano	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Gestión del Talento Humano	Coefficiente de correlación	1,000	,461**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Capacidad de respuesta	N	78	78
		Coefficiente de correlación	,461**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	78	78

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

Fuente. SPSS.

5. Decisión final

Los índices reportados muestran una correlación positiva débil, estadísticamente significativa entre la gestión del talento humano y la capacidad de respuesta en la Municipalidad Distrital de Pilcomayo - 2021, logro que se encuentra defendido por una cifra estadística ($\rho = 0.461^{**}$) y una compatibilidad ($p = 0,000$), evidencias con la que se impugna la H_0 y se consiente H_1 (específica 3).

5.3.5. *Contraste de la hipótesis específica 4*

1. Hipótesis estadística

H₀

La correlación entre la gestión del talento humano y la seguridad de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pilcomayo – 2021, es positiva y significativa.

H₁

La correlación entre la gestión del talento humano y la seguridad de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pilcomayo – 2021, es positiva y significativa.

2. Nivel de confianza y nivel de significancia

- $(1 - \alpha) = 0.95$
- $(\alpha) = 0.05$

3. Criterios de decisión

- Se admite la H_0 , cuando ($p > 0.05$).
- Se refuta la H_0 , cuando ($p < 0.05$).

4. Matriz de correlación

Tabla 28*Matriz entre GTH y la seguridad.*

		Gestión del Talento		
			Humano	Seguridad
Rho de Spearman	Gestión del Talento	Coefficiente de correlación	1,000	,576**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Humano	N	78	78
	Seguridad	Coefficiente de correlación	,576**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	78	78

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

Fuente. SPSS.

5. Decisión final

Los índices reportados muestran una correlación positiva media, estadísticamente significativa entre la gestión del talento humano y la seguridad en la Municipalidad Distrital de Pilcomayo - 2021, logro que se encuentra defendido por una cifra estadística ($\rho = 0.576^{**}$) y una compatibilidad ($p = 0,000$), evidencias con la que se impugna la H_0 y se consiente H_1 (específica 4).

5.3.6. Contraste de la hipótesis específica 5

1. Hipótesis estadística

H_0

La correlación entre la gestión del talento humano y la empatía de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pilcomayo – 2021, es positiva y significativa.

H_1

La correlación entre la gestión del talento humano y la empatía de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pilcomayo – 2021, es positiva y significativa.

2. Nivel de confianza y nivel de significancia

- $(1 - \alpha) = 0.95$

- $(\alpha) = 0.05$

3. Criterios de decisión

- Se admite la H_0 , cuando $(p > 0.05)$.
- Se refuta la H_0 , cuando $(p < 0.05)$.

4. Matriz de correlación

Tabla 29

Matriz entre GTH y la empatía.

		Gestión del Talento		
		Humano	Empatía	
Rho de Spearman	Gestión del Talento	Coefficiente de correlación	1,000	,673**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Humano	N	78	78
		Coefficiente de correlación	,673**	1,000
	Empatía	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	78	78

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

Fuente. SPSS.

5. Decisión final

Los índices reportados muestran una correlación positiva media, estadísticamente significativa entre la gestión del talento humano y la empatía en la Municipalidad Distrital de Pilcomayo - 2021, logro que se encuentra defendido por una cifra estadística ($\rho = 0.673^{**}$) y una compatibilidad ($p = 0,000$), evidencias con la que se impugna la H_0 y se consiente H_1 (específica 5).

DISCUSIONES

De las preguntas, objetivos y supuestos planteados en el contexto del trabajo, se desprende la siguiente discusión:

Respondiendo al problema y al objetivo general, se determinó una correlación positiva media, estadísticamente significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio; logro que es protegido por una cifra estadística ($\rho = 0.651^{**}$) y un ($p = 0.000$).

De igual forma, respondiendo al problema y al objetivo específico 1, se estableció una correlación positiva débil, estadísticamente significativa entre la gestión del talento humano y el uso de los elementos tangibles; logro que es respaldado por un coeficiente de correlación media ($\rho = 0.425^{**}$) y un ($p = 0.000$).

Así mismo, respondiendo al problema y al objetivo específico 2, se estableció una correlación positiva media, estadísticamente significativa entre la gestión del talento humano y la fiabilidad; logro que es protegido por una cifra estadística ($\rho = 0.506^{**}$) y un ($p = 0.000$).

De igual manera, respondiendo al problema y al objetivo específico 3, se estableció una correlación positiva débil, estadísticamente significativa entre la gestión del talento humano y la capacidad de respuesta; logro que es protegido por una cifra estadística ($\rho = 0.461^{**}$) y un ($p = 0.000$).

Por otra parte, respondiendo al problema y al objetivo específico 4, se estableció una correlación positiva media, estadísticamente significativa entre la gestión del talento humano y la seguridad; logro que es protegido por una cifra estadística ($\rho = 0.576^{**}$) y un ($p = 0.000$).

Finalmente, respondiendo al problema y al objetivo específico 5, se estableció una correlación positiva media, estadísticamente significativa entre la gestión del talento humano y la empatía; logro que es protegido por una cifra estadística ($\rho = 0.673^{**}$) y un ($p = 0.000$).

Los logros alcanzados confirman las correlaciones que existentes entre los factores estudiados y muestran que, si se mejorara la gestión del talento humano en el municipio del

distrito de Pilcomayo, estamos seguros que la calidad de servicio mejoraría significativamente, beneficiando así al gobierno local.

De la misma manera, en lo correspondiente a las referencias peruanas y extranjeras consideradas en el trabajo, estos resultados guardan similitud con los trabajos de:

(Ipanaque, 2021), quién ha demostrado una correspondencia altamente significativa entre la calidad de servicio y la gestión del talento humano, respaldado por un coeficiente estadístico $\rho = 0.876$.

(Salazar, 2020), quién demostró que hay una correspondencia altamente significativa entre la calidad de servicio y la gestión del talento humano, protegida estadísticamente por una significancia bilateral de ($p=0.005$), y con un Rho de Spearman de (0.784).

(López, 2018), quién determinó que hay una correspondencia altamente significativa entre la calidad de servicio y la gestión del talento humano, resguardada estadísticamente con un valor $\rho = 0,969$.

(León, 2018), quién demostró que la calidad de servicio y la gestión del talento humano guardan una correspondencia altamente significativa, y estadísticamente es respaldado por un coeficiente de correlación de Pearson igual a 0.695.

Estos logros, tanto en el Perú como en el extranjero, respaldan específicamente el contraste conjetural planteado en el trabajo, confirmando una correlación positiva y estadísticamente significativa entre ambas variables.

Para concluir con estas discusiones, los logros tienen un respaldo teórico por los autores que se mencionan:

En el análisis de la gestión del talento humano (variable I), se rescata el trabajo realizado por (Abril, 2018, p. 23) quien afirma que es un contiguo un contiguo de políticas y habilidades necesarias para orientar las acciones relacionados con la gestión de personas, incluido el

proceso de contratación, reconocimiento, progreso, sostenimiento y seguimiento de los individuos, incluido el proceso de contratación, aplicación, compensación, desarrollo, mantenimiento y seguimiento de las personas; a través de la planificación del talento humano; la admisión de personal; la evaluación del desempeño; el desarrollo de personal; el mantenimiento de personal; y el monitoreo de personal.

En el análisis de la calidad de servicio (variable II), se rescata el trabajo realizado por (Mejías, et.al., 2018) quien afirma Guarda relación positiva con la satisfacción, conceptos congruentes con los modelos de gestión de la calidad y la excelencia en la gestión difundidos y aplicados globalmente por las compañías; a través de los elementos tangibles; la fiabilidad; la capacidad de respuesta; la seguridad; y la empatía.

CONCLUSIONES

1. En principio, en lo referente al propósito general, se determinó una correspondencia positiva, positiva media, y estadísticamente significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio, determinada por el coeficiente ($\rho = 0.651^{**}$) y ($p\text{-value} = 0.000$). Métrica que coadyuva a refutar la H_0 y admitir H_1 propuesta. Esto demuestra que, si se perfecciona la GTH, se perfeccionará notablemente la calidad de servicio en el municipio de Pilcomayo.
2. Del mismo modo, en lo referente al primer propósito específico de la tesis, se estableció una correspondencia positiva, positiva débil, y estadísticamente significativa entre la gestión del talento humano y los elementos tangibles, determinada por el coeficiente ($\rho = 0.425^{**}$) y ($p\text{-value} = 0.000$). Métrica que coadyuva a refutar la H_0 y admitir H_1 propuesta. Esto demuestra que, si se perfecciona la GTH, se perfeccionará notablemente el uso de los elementos tangibles en el municipio de Pilcomayo.
3. Por otro lado, en lo referente al segundo propósito específico de la tesis, se estableció una correspondencia positiva, positiva media, y estadísticamente significativa entre la gestión del talento humano y la fiabilidad, determinada por el coeficiente ($\rho = 0.506^{**}$) y ($p\text{-value} = 0.000$). Métrica que coadyuva a refutar la H_0 y admitir H_1 propuesta. Esto demuestra que, si se perfecciona la GTH, se perfeccionará notablemente la fiabilidad en el municipio de Pilcomayo.
4. Asimismo, en lo referente al tercer propósito específico de la tesis, se estableció una correspondencia positiva, positiva débil, y estadísticamente significativa entre la gestión del talento humano y la capacidad de respuesta, determinada por el coeficiente ($\rho = 0.461^{**}$) y ($p\text{-value} = 0.000$). Métrica que coadyuva a refutar la H_0 y admitir H_1 propuesta. Esto demuestra que, si se perfecciona la GTH, se perfeccionará notablemente la capacidad de respuesta en el municipio de Pilcomayo.

5. Por otra parte, en lo referente al cuarto propósito específico de la tesis, se estableció una correspondencia positiva, positiva media, y estadísticamente significativa entre la gestión del talento humano y la seguridad, determinada por el coeficiente ($\rho = 0.576^{**}$) y ($p\text{-value} = 0.000$). Métrica que coadyuva a refutar la H_0 y admitir H_1 propuesta. Esto demuestra que, si se perfecciona la GTH, se perfeccionará notablemente la seguridad en el municipio de Pilcomayo.
6. Finalmente, en lo referente al quinto propósito específico de la tesis, se estableció una correspondencia positiva, positiva media, y estadísticamente significativa entre la gestión del talento humano y la empatía, determinada por el coeficiente ($\rho = 0.673^{**}$) y ($p\text{-value} = 0.000$). Métrica que coadyuva a refutar la H_0 y admitir H_1 propuesta. Esto demuestra que, si se perfecciona la GTH, se perfeccionará notablemente la empatía en el municipio de Pilcomayo.

RECOMENDACIONES

1. Compartir e informar los resultados de la tesis con todos los funcionarios de la municipalidad de Pilcomayo, y a partir de la misma, tomar acciones de mejora en la gestión del talento humano, con miras a perfeccionar la calidad de servicio y hacer que tanto los usuarios internos y externos, queden más satisfechos con los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía.
2. Adiestrar a los funcionarios públicos y staff, concretamente en el uso de los elementos tangibles de la municipalidad, y de esta manera cambiar la imagen institucional en relación al uso de equipos modernos, las instalaciones atractivas, la pulcritud del personal, así como útiles y herramientas que hacen más atractivos el servicio.
3. Perfeccionar los métodos y técnicas utilizadas en la atención a los usuarios, para incrementar el índice de fiabilidad por parte de usuarios internos y externos, de tal manera que todo colaborador cumpla con las exigencias, muestre interés en dar solución a los problemas, desarrolle sus funciones en tiempo oportuno, y busque mejorar constantemente.
4. Monitorear de forma periódicamente (mensualmente), la capacidad de respuesta de los funcionarios y staff en general, a fin de identificar las mermas existentes, y mejorar el rendimiento de cada individuo y la atención sea rápida, empática y colaborativa; por ende, mejorar la percepción de los usuarios.
5. Mantener un ambiente de confianza, segura, amable, pulcro, y transparente, con cada uno de los usuarios que visiten la institución, a fin de que el cliente se sienta seguro y con confianza ante la atención que le muestre el funcionario o staff del municipio.
6. Ponerse en los zapatos de los usuarios y realizar una atención más empática, a fin de se genera una atención individualizada, positiva, oportuna, organizada, con atención inmediata a los errores, y contestación inmediata a los requerimientos.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Abril, M. (2018). *Diseño de Procesos de gestión del talento humano*. Ecuador, Ecuador: Universidad Tecnica de Ambato.
- Arias, F. (2016). *El proyecto de investigación; Introducción a la metodología científica*. Venezuela: Editorial Episteme, C.A.
- Arias, J. (2020). *Proyecto de Tesis Guía para la elaboración*. Lima, Perú.: Biblioteca Nacional del Perú.
- Benites, S., & Villanueva, L. (2015). *Retroceder investigando ¡Nunca! Rendirse con la tesis ¡Jamás!* Lima, Perú.: Fondo Editorial Cultura Peruana.
- Castillo, E., & Sabando, J. (2018). *Estudio de la Incidencia que tiene la Rotación de Personal en la Productividad de la Compañía Exportadora del Sur en el Periodo 2014 al 2017*. Tesis de pregrado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Guayaquil - Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10174/1/T-UCSG-PRE-ECO-ADM-449.pdf>
- Cuatrecasas, L., & González, J. (2017). *Gestión Integral de la Calidad: Implantación, control y certificación*. Barcelona, España.: PROFIT Editorial.
- Díaz, J. (2017). *Guía para implementar un Sistema de Gestión de Calidad*. México: LIBRERIAS GANDHI, S.A. DE C.V.
- Estupiñán, M. (2021). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en el gobierno autónomo descentralizado muniipal del Cantón Muisne, periodo 2019*. Tesis de grado de maestro en Gestión de talento humano, Pontifica Universidad Católica del Ecuador, Mestría en Gestión de Talento Humano, Esmeraldas, Ecuador.
- Fajardo, K. (2021). *Modelo para la calidad de los servicios en el area de Administración pública del hospital general Martín Icaza de Babahoyo, periodo 2022*. Tesis para el

grado de maestro en Administración pública, Universidad Estatal de Milagro, Vicerrectorado de Investigación y Posgrado, Milagro, Ecuador.

Gutiérrez, H. (2020). *Calidad y productividad*. México: McGraw-Hill Educación.

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A.

Ipanaque, V. (2021). *Calidad de servicio y gestión del talento humano del personal administrativo en la Municipalidad distrital de Pueblo Nuevo, Ferrenafe*. Tesis para Licenciada en Administración, Universidad Señor de Sipán, Facultad de Ciencias Empresariales, Pimentel, Perú.

León, R. (2018). *Gestión del talento humano y la calidad de servicios en el Ministerio del Ambiente sede provincia de Napo*. Tesis de grado de maestro en gestión del talento humano, Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Administrativas, Ambato, Ecuador.

López, A. (2018). *La gestión del talento humano y la calidad de servicios públicos en la Municipalidad provincial de Leoncio Prado*. Tesis para el grado de maestro en ciencias económicas, Universidad Nacional Agraria de la Selva, Escuela de Posgrado, Tingo María, Perú.

Maguiña, Y. (2018). *Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios en la Municipalidad Distrital de Pucusana, Lima - 2018*. Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú, Carrera Profesional de Administración de Empresas, Lima, Perú.

ManpowerGroup. (2021). *Escasez de Talento 2021*. España: ManpowerGroup.

Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista Perspectivas*(34), 181-209. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005

- Mejía, A. (2020). *Gestión del talento humano y calidad en la atención al ciudadano en la Municipalidad distrital de Amarilis, 2019*. Tesis para el grado de maestro en Gestión Pública, Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Escuela de Posgrado, Huánuco, Perú. Obtenido de <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/5666/PGPDS00048M39.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mejías, A., Gutiérrez, H., Duque, D., D'Armas, M., & Cannarozzo, M. (2018). *Gestión de la Calidad. Una herramienta para la sostenibilidad organizacional*. Venezuela, Venezuela: Universidad de Carabobo. Obtenido de <https://www.ustavillavicencio.edu.co/images/ing-industrial/eventos/gestin-de-la-calidad-mejas-et-al-2018-isbn-978-980-233-724-8.pdf>
- Moya, M. (21 de abril de 2016). Estrategia: Calidad de Servicio. *Revista Logistec*. Obtenido de <https://www.revistalogistec.com/index.php/scm/estrategia-logistica/item/2278-estrategia-calidad-de-servicio>
- Quispe, E., Tino, Y., & Gonzales, R. (2020). *Gestión de recursos humanos y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Manantay, Ucayali, 2018*. Tesis profesional en licenciado en Administración, Universidad Nacional de Ucayali, Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, Pucallpa, Perú.
- Saavedra, J., & Sarmiento, E. (2021). *Modelo de Gestión de Talento Humano en las Alcaldías de los Municipios de Sexta Categoría del Departamento del Atlántico*. Tesis para grado de maestro en Administración, Universidad de la Costa, Facultad de Ciencias Económicas, Barranquilla, Colombia.
- Salazar, J. (2020). *Gestión de talento humano y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chimban*. Grado Académico de Maestro en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado, Chiclayo, Perú.

- Sanavi, C., & Vilcarromero, K. (2018). *Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Reque. mayo – agosto 2017*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas, Lambayeque, Perú. Obtenido de <https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/4240/BC-TES-TMP-3056.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. Cuantitativa, cualitativa y mixta*. Lima, Perú: San Marcos.
- Vallejo, L. (2016). *Gestión del Talento Humano*. Ecuador, Ecuador: ESPOCH.
- Valora Analitik. (3 de marzo de 2022). *Escasez de talento en el mercado laboral ¿cómo enfrentarla?* Obtenido de VALORA ANALITIK: <https://www.valoraanalitik.com/2022/03/05/escasez-de-talento-en-el-mercado-laboral-como-enfrentarla/>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

“Gestión del Talento Humano y Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Pilcomayo - 2021”

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable I Gestión del Talento Humano	Método general Método científico
- ¿Cuál es la correlación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pilcomayo - 2021?	- Determinar cuál es la correlación entre la Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Pilcomayo - 2021.	- La correlación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pilcomayo – 2021, es directa y significativa.	(D1) Planificación del talento humano	Métodos específicos Hipotético deductivo Estadístico
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	(D2) Admisión de personal	Tipo Investigación Básica
- ¿Cuál es la correlación entre la gestión del talento humano y los elementos tangibles de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pilcomayo -2021?	- Establecer cuál es la correlación entre la gestión del talento humano y los elementos tangibles de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pilcomayo -2021.	- La correlación entre la gestión del talento humano y los elementos tangibles de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pilcomayo -2021, es directa y significativa.	(D3) Evaluación del desempeño	Nivel Correlacional
- ¿Cuál es la correlación entre la gestión del talento humano y la fiabilidad de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pilcomayo - 2021?	- Establecer cuál es la correlación entre la gestión del talento humano y la fiabilidad de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pilcomayo - 2021.	- La correlación entre la gestión del talento humano y la fiabilidad de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pilcomayo - 2021, es directa y significativa.	(D4) Desarrollo de personal	Diseño No experimental
- ¿Cuál es la correlación entre la gestión del talento humano y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pilcomayo - 2021?	- Establecer cuál es la correlación entre la gestión del talento humano y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pilcomayo - 2021.	- La correlación entre la gestión del talento humano y la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pilcomayo - 2021, es directa y significativa.	(D5) Mantenimiento del personal	<pre> graph LR M --> O1 M --> O2 M --> O3 </pre>
- ¿Cuál es la correlación entre la gestión del talento humano y la seguridad de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pilcomayo - 2021?	- Establecer cuál es la correlación entre la gestión del talento humano y la seguridad de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pilcomayo - 2021.	- La correlación entre la gestión del talento humano y la seguridad de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pilcomayo - 2021, es directa y significativa.	(D6) Monitoreo del personal	
- ¿Cuál es la correlación entre la gestión del talento humano y la empatía de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pilcomayo - 2021?	- Establecer cuál es la correlación entre la gestión del talento humano y la empatía de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pilcomayo - 2021.	- La correlación entre la gestión del talento humano y la empatía de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pilcomayo - 2021, es directa y significativa.	Variable II Calidad de Servicio	Población 98 personas
			(D1) Elementos tangibles	Muestra censal m = 78 personas
			(D2) Fiabilidad	Técnicas de recolección de datos Encuesta
			(D3) Capacidad de respuesta	
			(D4) Seguridad	Instrumento de recolección de datos Cuestionario
			(D5) Empatía	

Nota. El cuadro presenta el contenido de la tesis sintetizado. Fuente: Trabajo del tesista.

Anexo 2: Matriz de operacionalización de Variables

Operacionalización de la gestión del talento humano.

Variable I	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Escala de medición
Gestión del talento humano	Según, (Abril, 2018), Es un contiguo de políticas y habilidades necesarias para orientar las acciones relacionados con la gestión de personas, incluido el proceso de contratación, aplicación, compensación, desarrollo, mantenimiento y seguimiento de las personas.	Para el desarrollo del contexto de la tesis, el estudio de esta variable fue a través de la planificación del talento humano; la admisión de personal; la evaluación del desempeño; el desarrollo de personal; el mantenimiento de personal; y el monitoreo de personal.	D1 Planificación del talento humano	<ul style="list-style-type: none"> Establecimiento de responsabilidades para cada puesto de trabajo. Consideración de las habilidades blandas y duras para cada puesto de trabajo. 	Cuestionario de encuesta	Escala Ordinal (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Indiferente (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo
			D2 Admisión del personal	<ul style="list-style-type: none"> Reclutamiento interno y externo de personal, de acuerdo a las necesidades. Selección del personal en base a los requisitos mínimos que se necesita. Contrato del personal idóneo para cada puesto de trabajo. 		
			D3 Evaluación del desempeño	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación del desempeño del personal en base a los objetivos planteadas. Evaluación del desempeño del personal en base a las metas planteadas. Evaluación del desempeño del personal en base a los indicadores de desempeño. 		
			D4 Desarrollo de personal	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de talleres de capacitación de personal para todas las áreas. Sucesiones de personal, acorde al desempeño de los mismo en sus labores diarias. 		
			D5 Mantenimiento de personal	<ul style="list-style-type: none"> Atención a los factores que afectan el desempeño de los colaboradores. Establecimiento de normas de seguridad en el trabajo diario. Condiciones del ambiente de trabajo de acuerdo a las normas y reglamentos. 		
			D6 Monitoreo de personal	<ul style="list-style-type: none"> Control del movimiento de los colaboradores dentro y fuera de la institución. Control de las renuncia y despidos de los colaboradores en la institución. 		

Nota. El cuadro representa cómo se realizó el estudio para la primera variable.

Operacionalización de la calidad de servicio.

Variable II	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Escala de medición
Calidad de servicio	Es un factor que se relaciona directamente con la satisfacción del cliente, conceptos congruentes con los modelos de sistemas de gestión de la calidad y la excelencia en la gestión difundidos y aplicados globalmente por las organizaciones. (Mejías, et.al., 2018).	Para el desarrollo del contexto de la tesis, el estudio de esta variable fue a través de los elementos tangibles; fiabilidad; capacidad de respuesta; seguridad; y empatía.	D1 Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Uso de sistemas administrativos confiables como el Praxis, Siaf y Siga. ▪ Infraestructura y diseño agradable del establecimiento de atención a los usuarios ▪ Uso de equipos modernos y actualizados, acorde a las exigencias. 	Cuestionario de encuesta	Escala Ordinal (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Indiferente (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo
			D2 Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumplimiento de lo prometido en la atención a los diferentes usuarios. ▪ Atención oportuna a los requerimientos y demandas de los usuarios. ▪ Servicio acorde a las expectativas y necesidades de la población. 		
			D3 Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atención transparente a los requerimientos de los usuarios. ▪ Compromiso de los colaboradores con sus funciones cotidianas. ▪ Atención rápida y en horarios adecuados para toda la población. 		
			D4 Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atención confiable en todo momento, por parte de todos los colaboradores. ▪ Atención imparcial a todos los usuarios, sin distinción alguna. ▪ Orientación a los usuarios en los diversos trámites que realizan. 		
			D5 Empatía	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atención personalizada a los usuarios, según requerimiento. ▪ Comprensión de las necesidades y exigencias de los usuarios. ▪ Preocupación por la satisfacción de los usuarios en relación al servicio. 		

Nota. El cuadro representa cómo se realizó el estudio para la segunda variable.

Anexo 3: Matriz de operacionalización del instrumento

Matriz de operacionalización del instrumento de la primera variable.

Variable	Nombre de la variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
I	Gestión del talento humano	D1 Planificación del talento humano	1.1. Establecimiento de responsabilidades para cada puesto de trabajo. 1.2. Consideración de las habilidades blandas y duras para cada puesto de trabajo.	1. Existe un establecimiento de responsabilidades para cada puesto de trabajo. 2. Existe una consideración de las habilidades blandas y duras para cada puesto de trabajo.	Escala Ordinal (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Indiferente (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo
		D2 Admisión del personal	2.1. Reclutamiento interno y externo de personal, de acuerdo a las necesidades. 2.2. Selección del personal en base a los requisitos mínimos que se necesita. 2.3. Contrato del personal idóneo para cada puesto de trabajo.	3. Se desarrolla un reclutamiento interno y externo de personal, de acuerdo a las necesidades. 4. Se desarrolla una selección del personal en base a los requisitos mínimos que se necesita. 5. Se desarrolla el contrato del personal idóneo para cada puesto de trabajo.	
		D3 Evaluación del desempeño	3.1. Evaluación del desempeño del personal en base a los objetivos planteados. 3.2. Evaluación del desempeño del personal en base a las metas planteadas. 3.3. Evaluación del desempeño del personal en base a los indicadores de desempeño.	6. Existe una evaluación del desempeño del personal en base a los objetivos planteados. 7. Existe una evaluación del desempeño del personal en base a las metas planteadas. 8. Existe una evaluación del desempeño del personal en base a los indicadores de desempeño.	
		D4 Desarrollo de personal	4.1. Desarrollo de talleres de capacitación de personal para todas las áreas. 4.2. Sucesiones de personal, acorde al desempeño de los mismo en sus labores diarias.	9. Se desarrollo de talleres de capacitación de personal para todas las áreas. 10. Se realizan sucesiones de personal, acorde al desempeño de los mismo en sus labores diarias.	
		D5 Mantenimiento de personal	5.1. Atención a los factores que afectan el desempeño de los colaboradores. 5.2. Establecimiento de normas de seguridad en el trabajo diario. 5.3. Condiciones del ambiente de trabajo de acuerdo a las normas y reglamentos.	11. Existe atención a los factores que afectan el desempeño de los colaboradores. 12. Existe establecimiento de normas de seguridad en el trabajo diario. 13. Existe condiciones del ambiente de trabajo de acuerdo a las normas y reglamentos.	
		D6 Monitoreo de personal	6.1. Control del movimiento de los colaboradores dentro y fuera de la institución. 6.2. Control de las renuncia y despidos de los colaboradores en la institución.	14. Se desarrolla un control al movimiento de los colaboradores dentro y fuera de la institución. 15. Se desarrolla un control de las renuncia y despidos de los colaboradores en la institución.	

Nota. La tabla, muestra la primera variable, sus indicadores, los ítems del instrumento de recolección de datos, y la escala de medición.

Matriz de operacionalización del instrumento de la segunda variable.

Variable	Nombre de la variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
II	Calidad de servicio	D1 Elementos tangibles	1.1. Uso de sistemas administrativos confiables como el Praxis, Siaf y Siga. 1.2. Infraestructura y diseño agradable del establecimiento de atención a los usuarios 1.3. Uso de equipos modernos y actualizados, acorde a las exigencias.	1. Se usan sistemas administrativos confiables como el Praxis, el Siaf, y el Siga. 2. Existe una infraestructura y diseño agradable del establecimiento de atención a los usuarios. 3. Se usan equipos modernos y actualizados, acorde a las exigencias.	Escala Ordinal (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Indiferente (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo
		D2 Fiabilidad	2.1. Cumplimiento de lo prometido en la atención a los diferentes usuarios. 2.2. Atención oportuna a los requerimientos y demandas de los usuarios. 2.3. Servicio acorde a las expectativas y necesidades de la población.	4. Se cumple con lo prometido en la atención a los diferentes usuarios. 5. Existe una atención oportuna a los requerimientos y demandas de los usuarios. 6. Existe un servicio acorde a las expectativas y necesidades de la población.	
		D3 Capacidad de respuesta	3.1. Atención transparente a los requerimientos de los usuarios. 3.2. Compromiso de los colaboradores con sus funciones cotidianas. 3.3. Atención rápida y en horarios adecuados para toda la población.	7. Se brinda una atención transparente a los requerimientos de los usuarios. 8. Existe un compromiso de los colaboradores con sus funciones cotidianas. 9. Existe una atención rápida y en horarios adecuados para toda la población.	
		D4 Seguridad	4.1. Atención confiable en todo momento, por parte de todos los colaboradores. 4.2. Atención imparcial a todos los usuarios, sin distinción alguna. 4.3. Orientación a los usuarios en los diversos trámites que realizan.	10. Existe una atención confiable en todo momento, por parte de todos los colaboradores. 11. Existe una atención imparcial a todos los usuarios, sin distinción alguna. 12. Existe una orientación a los usuarios en los diversos trámites que realizan.	
		D5 Empatía	5.1. Atención personalizada a los usuarios, según requerimiento. 5.2. Comprensión de las necesidades y exigencias de los usuarios. 5.3. Preocupación por la satisfacción de los usuarios en relación al servicio.	13. Existe una atención personalizada a todos los usuarios, según requerimiento. 14. Existe una comprensión de las necesidades y exigencias de los usuarios. 15. Existe una preocupación por la satisfacción del usuario en el servicio que se le brinda.	

Nota. La tabla, muestra la segunda variable, sus indicadores, los ítems del instrumento de recolección de datos, y la escala de medición.

Anexo 4: Instrumento de investigación

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS



CUESTIONARIO 1

INFORMACIÓN:

Mediante el presente cuestionario, me presento ante Usted, a fin de que dé respuesta a las preguntas formuladas, esta información relevante servirá para el desarrollo de la tesis titulada: Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Pilcomayo - 2021, el que permitirá medir las variables de estudio y probar la hipótesis, por tal propósito acudo a Ud. Para que a pelando a su buen criterio de respuestas con toda honestidad; quedando agradecida (o) por su intervención.

INSTRUCCIONES:

Por favor, lea cuidadosamente cada una de las preguntas, y marca una sola respuesta que considere la correcta.

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

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Acepto participar voluntariamente en este estudio presidido por Roxana Gavilan Yance; y Wilian Lizarbe Camasca. Me dijeron que el objetivo de este estudio es escribir un trabajo de investigación.

También me dijeron que tenía que responder preguntas en el cuestionario, lo que tomó alrededor de 15 minutos. Reconozco que la información que proporcione durante este estudio es estrictamente confidencial y no se utilizará para ningún otro propósito que no sea este estudio sin mi consentimiento. Me dijeron que podía hacer preguntas sobre el programa en cualquier momento y que podía decidir dejarlo en cualquier momento sin ningún daño para mí.

Entiendo que se me dará una copia de este formulario de consentimiento y que puedo solicitar información sobre los resultados de este estudio una vez que se haya completado.

CUESTIONARIO SOBRE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
Planificación del talento humano						
1	Existe establecimiento de responsabilidades para cada puesto de trabajo.					
2	Existe consideración de las habilidades blandas y duras para cada puesto de trabajo.					
Admisión de personal						
3	Se desarrolla un reclutamiento interno y externo de personal, de acuerdo a las necesidades.					
4	Se desarrolla una selección del personal en base a los requisitos mínimos que se necesita.					
5	Se desarrolla el contrato del personal idóneo para cada puesto de trabajo.					

Evaluación del desempeño					
6	Existe una evaluación del desempeño del personal en base a los objetivos planteados.				
7	Existe una evaluación del desempeño del personal en base a las metas planteadas.				
8	Existe una evaluación del desempeño del personal en base a los indicadores de desempeño.				
Desarrollo de personal					
9	Se desarrollo de talleres de capacitación de personal para todas las áreas.				
10	Se realizan sucesiones de personal, acorde al desempeño de los mismo en sus labores diarias.				
Mantenimiento de personal					
11	Existe atención a los factores que afectan el desempeño de los colaboradores.				
12	Existe establecimiento de normas de seguridad en el trabajo diario.				
13	Existe condiciones del ambiente de trabajo de acuerdo a las normas y reglamentos.				
Monitoreo de personal					
14	Se desarrolla un control al movimiento de los colaboradores dentro y fuera de la institución.				
	Se desarrolla un control de las renuncia y despidos de los colaboradores en la institución.				

Gracias por su atención.



CUESTIONARIO 2

INFORMACIÓN:

Mediante el presente cuestionario, me presento ante Usted, a fin de que dé respuesta a las preguntas formuladas, esta información relevante servirá para el desarrollo de la tesis titulada: Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Pilcomayo - 2021, el que permitirá medir las variables de estudio y probar la hipótesis, por tal propósito acudo a Ud. Para que a pelando a su buen criterio de respuestas con toda honestidad; quedando agradecida (o) por su intervención.

INSTRUCCIONES:

Por favor, lea cuidadosamente cada una de las preguntas, y marca una sola respuesta que considere la correcta.

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

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Acepto participar voluntariamente en este estudio presidido por Roxana Gavilan Yancoce; y Wilian Lizarbe Camasca. Me dijeron que el objetivo de este estudio es escribir un trabajo de investigación.

También me dijeron que tenía que responder preguntas en el cuestionario, lo que tomó alrededor de 15 minutos. Reconozco que la información que proporcione durante este estudio es estrictamente confidencial y no se utilizará para ningún otro propósito que no sea este estudio sin mi consentimiento. Me dijeron que podía hacer preguntas sobre el programa en cualquier momento y que podía decidir dejarlo en cualquier momento sin ningún daño para mí.

Entiendo que se me dará una copia de este formulario de consentimiento y que puedo solicitar información sobre los resultados de este estudio una vez que se haya completado.

CUESTIONARIO SOBRE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
Elementos tangibles						
1	Se usan sistemas administrativos confiables como el Praxis, el Siaf, y el Siga.					
2	Existe una infraestructura y diseño agradable del establecimiento de atención a los usuarios.					
3	Se usan equipos modernos y actualizados, acorde a las exigencias.					
Fiabilidad						
4	Se cumple con lo prometido en la atención a los diferentes usuarios.					
5	Existe una atención oportuna a los requerimientos y demandas de los usuarios.					
6	Existe un servicio acorde a las expectativas y necesidades de la población.					
Capacidad de respuesta						

7	Se brinda una atención transparente a los requerimientos de los usuarios.					
8	Existe un compromiso de los colaboradores con sus funciones cotidianas.					
9	Existe una atención rápida y en horarios adecuados para toda la población.					
Seguridad						
10	Existe una atención confiable en todo momento, por parte de todos los colaboradores.					
11	Existe una atención imparcial a los usuarios, sin distinción alguna.					
12	Existe una orientación a los usuarios en los diversos trámites que realizan.					
Empatía						
13	Existe una atención personalizada a todos los usuarios, según requerimiento.					
14	Existe una comprensión de las necesidades y exigencias de los usuarios.					
15	Existe una preocupación por la satisfacción del usuario en el servicio que se le brinda.					

Gracias por su atención.

Anexo 5: Validez y confiabilidad del instrumento

Validez del instrumento

Validación de los expertos.

Indicadores	Criterios	Experto 1	Experto 2	Experto 3
1 Suficiencia	Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta.	Moderado	Moderado	Moderado
2 Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	Moderado	Moderado	Moderado
3 Coherencia	El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	Moderado	Moderado	Moderado
4 Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	Moderado	Moderado	Moderado
Nombres y Apellidos		Carlos Pinco Parco	Rocío Mirella Gutarra Elías	Anibal Martínez Inga
Grado académico		Mg.	Mg.	MBA
Valoración		Moderado	Moderado	Moderado

Fuente. Trabajo de los tesisistas, basada en la ficha informe de evaluación a cargo del experto.

Confiabilidad del instrumento

Confiabilidad (variable I).

Ítems	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem1	45.79	93.672	0.742	0.955
Ítem2	45.90	93.963	0.641	0.958
Ítem3	45.74	95.076	0.760	0.955
Ítem4	45.67	95.758	0.710	0.956
Ítem5	45.96	98.453	0.476	0.960
Ítem6	45.91	91.148	0.855	0.953
Ítem7	45.92	92.565	0.829	0.954
Ítem8	45.92	92.643	0.824	0.954
Ítem9	46.28	87.192	0.811	0.955
Ítem10	46.38	87.694	0.809	0.954
Ítem11	46.67	93.939	0.766	0.955
Ítem12	46.65	93.918	0.772	0.955
Ítem13	46.67	94.017	0.799	0.954
Ítem14	45.95	91.400	0.841	0.953
Ítem15	45.96	91.284	0.850	0.953

Fuente. Software estadístico SPSS.

Confiabilidad del cuestionario (variable I).

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.958	15

Fuente. Software estadístico SPSS.

Se puede observar la fiabilidad del cuestionario de la variable 1 tiene buena consistencia interna.

Confiabilidad (variable II).

Ítems	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem1	51.26	45.206	0.782	0.901
Ítem2	51.28	45.296	0.753	0.902
Ítem3	51.68	46.922	0.440	0.912
Ítem4	51.17	47.621	0.670	0.906
Ítem5	51.26	47.128	0.683	0.905
Ítem6	51.64	48.675	0.293	0.917
Ítem7	51.28	46.439	0.691	0.904
Ítem8	51.14	46.279	0.714	0.904
Ítem9	51.12	46.649	0.660	0.905
Ítem10	51.33	46.199	0.595	0.907
Ítem11	51.36	46.363	0.685	0.905
Ítem12	51.45	46.121	0.633	0.906
Ítem13	51.31	43.203	0.649	0.906
Ítem14	51.90	41.444	0.674	0.906
Ítem15	51.91	41.485	0.674	0.906

Fuente. Software estadístico SPSS.

Confiabilidad del cuestionario (variable II).

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.912	15

Fuente. Software estadístico SPSS.

Se puede observar la fiabilidad del instrumento de la variable 2 tiene buena consistencia interna.

Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Cuestionario de encuesta” que hace parte de la investigación: Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Pilcomayo - 2021. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez: Carlos Pinco Parco

Formación académica: Mtro. En Administración

Áreas de experiencia profesional: Marketing, Gestión de Talento Humano, Docencia universitaria.

Tiempo: 20 años

Institución: SELIMA SAC, Gerente de gestión de talento Humano.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	No cumple con el criterio Nivel bajo Nivel moderado Nivel alto	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	No cumple con el criterio Nivel bajo Nivel moderado Nivel alto	El ítem no es claro El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	No cumple con el criterio Nivel bajo Nivel moderado Nivel alto	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	No cumple con el criterio. Nivel bajo Nivel moderado Nivel alto	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. El ítem es relativamente importante El ítem es muy relevante y debe ser incluido

FICHA INFORME DE EVALUACIÓN A CARGO DEL EXPERTO

Cuestionario 1: Cuestionario para la variable Gestión del Talento Humano.

Variable: Gestión del Talento Humano.

DIMENSION	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1 Planificación del talento humano	1	3	3	3	3	Apto	
	2	3	3	3	3	Apto	
D2 Admisión del personal	3	3	3	3	3	Apto	
	4	3	3	3	3	Apto	
	5	3	3	3	3	Apto	
D3 Evaluación del desempeño	6	3	3	3	3	Apto	
	7	3	3	3	3	Apto	
	8	3	3	3	3	Apto	
D4 Desarrollo de personal	9	3	3	3	3	Apto	
	10	3	3	3	3	Apto	
D5 Mantenimiento de personal	11	3	3	3	3	Apto	
	12	3	3	3	3	Apto	
	13	3	3	3	3	Apto	
D6 Monitoreo de personal	14	3	3	3	3	Apto	
	15	3	3	3	3	Apto	
EVALUACION CUALITATIVA CRITERIOS	POR	3	3	3	3	Apto	

Fuente: tomado del libro *Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación*: Luis F. Mucha Hospinal

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1.	No cumple con el criterio
	2.	Nivel bajo
	3.	Nivel moderado
	4.	Nivel alto

Validez de contenido

Cuadro 1
Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Carlos Pinco Parco	Mtro. Administración	15	Apto para ser aplicado


 Mtro. Administración
 CARLOS PINCO PARCO CARLOS

FICHA INFORME DE EVALUACIÓN A CARGO DEL EXPERTO

Cuestionario 2: Cuestionario para la variable Calidad de Servicio

Variable: Calidad de Servicio.

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1 Elementos tangibles	1	3	3	3	3	Apto	
	2	3	3	3	3	Apto	
	3	3	3	3	3	Apto	
D2 Fiabilidad	4	3	3	3	3	Apto	
	5	3	3	3	3	Apto	
	6	3	3	3	3	Apto	
D3 Capacidad de respuesta	7	3	3	3	3	Apto	
	8	3	3	3	3	Apto	
	9	3	3	3	3	Apto	
D4 Seguridad	10	3	3	3	3	Apto	
	11	3	3	3	3	Apto	
	12	3	3	3	3	Apto	
D5 Empatía	13	3	3	3	3	Apto	
	14	3	3	3	3	Apto	
	15	3	3	3	3	Apto	
EVALUACION CUALITATIVA CRITERIOS	POR	3	3	3	3	Apto	

Fuente: tomado del libro *Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospinal*

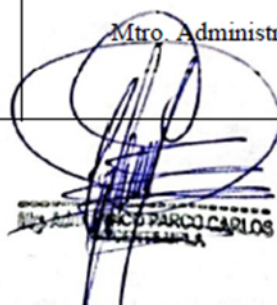
Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1.	No cumple con el criterio
	2.	Nivel bajo
	3.	Nivel moderado
	4.	Nivel alto

Validez de contenido

Cuadro 1
Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Carlos Pinco Parco	Mtro. Administración	15	Apto para ser aplicado


 Mtro. CARLOS PINCO PARCO CARLOS
 ADMINISTRACIÓN

Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de encuesta" que hace parte de la investigación: Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Pilcomayo - 2021. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez: **Rocío Mirella Gutarra Elías.**

Formación académica: **Administración de empresas.**

Áreas de experiencia profesional: **Investigación científica, talento humano, gestión de calidad, negociación y emprendimiento.**

Tiempo: 23 años

Institución: **Universidad Peruana Los Andes**

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	No cumple con el criterio Nivel bajo Nivel moderado Nivel alto	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	No cumple con el criterio Nivel bajo Nivel moderado Nivel alto	El ítem no es claro El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	No cumple con el criterio Nivel bajo Nivel moderado Nivel alto	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	No cumple con el criterio. Nivel bajo Nivel moderado Nivel alto	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. El ítem es relativamente importante El ítem es muy relevante y debe ser incluido

FICHA INFORME DE EVALUACIÓN A CARGO DEL EXPERTO

Cuestionario 1: Cuestionario para la variable Gestión del Talento Humano.

Variable: Gestión del Talento Humano.

DIMENSION	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1 Planificación del talento humano	1	3	3	3	3	Apto	
	2	3	3	3	3	Apto	
D2 Admisión del personal	3	3	3	3	3	Apto	
	4	3	3	3	3	Apto	
	5	3	3	3	3	Apto	
D3 Evaluación del desempeño	6	3	3	3	3	Apto	
	7	3	3	3	3	Apto	
	8	3	3	3	3	Apto	
D4 Desarrollo de personal	9	3	3	3	3	Apto	
	10	3	3	3	3	Apto	
D5 Mantenimiento de personal	11	3	3	3	3	Apto	
	12	3	3	3	3	Apto	
	13	3	3	3	3	Apto	
D6 Monitoreo de personal	14	3	3	3	3	Apto	
	15	3	3	3	3	Apto	
EVALUACION CUALITATIVA CRITERIOS	POR	3	3	3	3	Apto	

Fuente: tomado del libro *Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación*: Luis F. Mucha Hospinal

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1.	No cumple con el criterio
	2.	Nivel bajo
	3.	Nivel moderado (x)
	4.	Nivel alto

Validez de contenido

Cuadro 1
Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Rocio Mirella Gutarra Elías	Maestría en administración. Gestión de proyectos	15	3


 MS. ROCIO MIRELLA GUTARRA ELIAS
 Coordinadora de Producción y Servicio
 FCAC - UPLA

FICHA INFORME DE EVALUACIÓN A CARGO DEL EXPERTO

Cuestionario 2: Cuestionario para la variable Calidad de Servicio

Variable: Calidad de Servicio.

DIMENSION	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1 Elementos tangibles	1	3	3	3	3	Apto	
	2	3	3	3	3	Apto	
	3	3	3	3	3	Apto	
D2 Fiabilidad	4	3	3	3	3	Apto	
	5	3	3	3	3	Apto	
	6	3	3	3	3	Apto	
D3 Capacidad de respuesta	7	3	3	3	3	Apto	
	8	3	3	3	3	Apto	
	9	3	3	3	3	Apto	
D4 Seguridad	10	3	3	3	3	Apto	
	11	3	3	3	3	Apto	
	12	3	3	3	3	Apto	
D5 Empatía	13	3	3	3	3	Apto	
	14	3	3	3	3	Apto	
	15	3	3	3	3	Apto	
EVALUACION CUALITATIVA CRITERIOS	POR	3	3	3	3	Apto	

Fuente: tomado del libro *Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospinal*

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1.	No cumple con el criterio
	2.	Nivel bajo
	3.	Nivel moderado (x)
	4.	Nivel alto

Validez de contenido

Cuadro 1
Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Rocio Mirella Gutarra Elias	Maestría en administración. Gestión de proyectos	15	3


MS. ROCIO MIRELLA GUTARRA ELIAS
 Coordinadora de Producción y Servicio
 FCAC - UPLA

Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Cuestionario de encuesta” que hace parte de la investigación: Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Pilcomayo - 2021. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez: Anibal Martínez Inga

Formación académica: MBA; Lic. Adm.; Coach

Áreas de experiencia profesional: Gerencia Estratégica de Negocios; Investigación Científica.

Tiempo: 20 años

Institución: Businessmart SAC

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	No cumple con el criterio Nivel bajo Nivel moderado Nivel alto	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	No cumple con el criterio Nivel bajo Nivel moderado Nivel alto	El ítem no es claro El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	No cumple con el criterio Nivel bajo Nivel moderado Nivel alto	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	No cumple con el criterio. Nivel bajo Nivel moderado Nivel alto	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. El ítem es relativamente importante El ítem es muy relevante y debe ser incluido

FICHA INFORME DE EVALUACIÓN A CARGO DEL EXPERTO

Cuestionario 1: Cuestionario para la variable Gestión del Talento Humano.

Variable: Gestión del Talento Humano.

DIMENSION	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1 Planificación del talento humano	1	3	3	3	3	Apto	
	2	3	3	3	3	Apto	
D2 Admisión del personal	3	3	3	3	3	Apto	
	4	3	3	3	3	Apto	
	5	3	3	3	3	Apto	
D3 Evaluación del desempeño	6	3	3	3	3	Apto	
	7	3	3	3	3	Apto	
	8	3	3	3	3	Apto	
D4 Desarrollo de personal	9	3	3	3	3	Apto	
	10	3	3	3	3	Apto	
D5 Mantenimiento de personal	11	3	3	3	3	Apto	
	12	3	3	3	3	Apto	
	13	3	3	3	3	Apto	
D6 Monitoreo de personal	14	3	3	3	3	Apto	
	15	3	3	3	3	Apto	
EVALUACION CUALITATIVA CRITERIOS	POR	3	3	3	3	Apto	

Fuente: tomado del libro *Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación*: Luis F. Mucha Hospinal

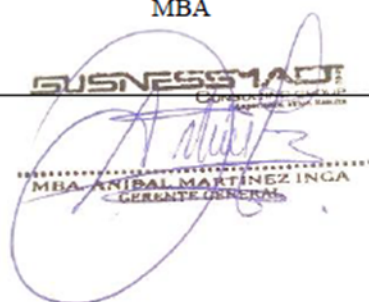
Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1.	No cumple con el criterio
	2.	Nivel bajo
	3.	Nivel moderado
	4.	Nivel alto

Validez de contenido

Cuadro 1
Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Anibal Martínez Inga	MBA	15	Nivel moderado


GUSNESSMART
CONSEJO REGULADOR DE LA PROFESIÓN DE MAESTRO
 MBA ANIBAL MARTÍNEZ INGA
 GERENTE GENERAL

FICHA INFORME DE EVALUACIÓN A CARGO DEL EXPERTO

Cuestionario 2: Cuestionario para la variable Calidad de Servicio

Variable: Calidad de Servicio.

DIMENSION	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1 Elementos tangibles	1	3	3	3	3	Apto	
	2	3	3	3	3	Apto	
	3	3	3	3	3	Apto	
D2 Fiabilidad	4	3	3	3	3	Apto	
	5	3	3	3	3	Apto	
	6	3	3	3	3	Apto	
D3 Capacidad de respuesta	7	3	3	3	3	Apto	
	8	3	3	3	3	Apto	
	9	3	3	3	3	Apto	
D4 Seguridad	10	3	3	3	3	Apto	
	11	3	3	3	3	Apto	
	12	3	3	3	3	Apto	
D5 Empatía	13	3	3	3	3	Apto	
	14	3	3	3	3	Apto	
	15	3	3	3	3	Apto	
EVALUACION CUALITATIVA CRITERIOS	POR	3	3	3	3	Apto	

Fuente: tomado del libro *Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospinal*

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1.	No cumple con el criterio
	2.	Nivel bajo
	3.	Nivel moderado
	4.	Nivel alto

Validez de contenido

Cuadro 1
Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Anibal Martínez Inga	MBA	15	Nivel moderado


GUSNESSMAOT
 CREA TU FIRMADO

 MBA ANIBAL MARTINEZ INGA
 GERENTE GENERAL

Anexo 6: Base de datos

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO															
Nº	Planificación del talento humano		Admisión de personal			Evaluación de desempeño			Desarrollo de personal		Mantenimiento de personal			Monitoreo de personal	
	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15
1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2
2	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	5	5	5	5	5	5	3	3	2	2	2	2	2	3	3
5	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2
6	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3
7	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
8	3	4	4	4	4	3	3	4	2	2	4	4	4	4	4
9	4	4	4	5	5	5	5	5	2	2	3	3	3	3	3
10	2	3	2	3	1	3	2	1	1	1	1	1	1	2	2
11	2	2	2	2	2	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	3	3
14	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3
15	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2
16	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
17	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	3	3
18	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3
19	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	3	3
20	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1
21	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2	2	2	4	4
23	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2
24	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
25	4	4	4	4	4	3	2	2	1	1	1	1	1	3	3
26	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2
27	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2
28	3	3	4	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
29	3	3	4	4	4	3	3	3	1	1	1	1	1	2	2
30	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	4	4	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2
33	2	3	3	2	4	2	2	3	4	4	3	3	3	2	2
34	4	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	4	4
35	2	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
36	4	2	3	3	3	3	4	3	4	3	2	2	2	4	3
37	3	2	3	5	5	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3
38	4	3	5	5	4	3	2	2	1	1	1	1	2	4	4
39	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
42	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
43	4	1	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
47	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4
48	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4
49	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4
50	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
51	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
54	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
55	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
57	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
58	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
59	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
60	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
63	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
64	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4
71	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4
72	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
73	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4
74	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4
76	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
77	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
78	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4

Anexo 7: Consentimiento Informado



Municipalidad Distrital de
PILCOMAYO
Gestión transparente, participativa y eficiente

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Pilcomayo, 01 de julio del 2022.

CARTA N° 265-2022-GM/MDP.

Señor(a)

Bachiller.: *WILIAN LIZARBE CAMASCA*

Bachiller.: *ROXANA GAVILAN YANCCE*

Presente. –

Asunto : CARTA DE ACEPTACIÓN Y PERMISO PARA QUE PUEDAN REALIZAR LA TESIS.

Referencia : SOLICITUD

Mediante el presente documento, me dirijo a ustedes para poder saludarla a nombre de la Municipalidad Distrital de Pilcomayo, que tengo el honor de representar y así mismo aprovecho la oportunidad para manifestarlo lo siguiente;

Que, habiendo recepcionado el documento de la referencia presentada por los bachilleres es **admitido para que puedan realizar su tesis** y que se haga el uso de toda la información requerida, por lo cual será atendido en coordinación mutua con todas las gerencia y áreas correspondientes.

Aprovecho la oportunidad para expresar mi consideración y estima personal.

Atentamente;

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILCOMAYO

Abg. Pety H. Pichuachis Urb.
GERENTE MUNICIPAL

Anexo 8: Fotografías



