

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

**Gestión del talento humano y calidad de servicio en
funcionarios de una Municipalidad de la Selva Central –
2023**

Para Optar	: El Título Profesional de Licenciada en Administración
Autor	: BACH. AGUILAR POMAZONGO DAYANA GRACE
Coautor	BACH. CHERICENTE ÑACO SONIA ROSMERY
Asesor	: DR. AGUADO RIVEROS ULДАРICO INOCENCIO
Línea de Investigación Institucionales	: Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos
Fecha de Inicio y Término	: 28/12/2023 – 27/12/2024

Chanchamayo – Perú

2024

Hoja de aprobación de jurados

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

TESIS

Gestión del talento humano y calidad de servicio en funcionarios de una Municipalidad de la

Selva Central – 2023

PRESENTADO POR:

Bach. Aguilar Pomazongo Dayana Grace

Bach. Chericente Ñaco Sonia Rosmery

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

Aprobado por el siguiente jurado:

PRESIDENTE

PRIMER MIEMBRO

SEGUNDO MIEMBRO

TERCER MIEMBRO

Huancayo, de del 2024

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES

Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

**Gestión del talento humano y calidad de servicio en
funcionarios de una Municipalidad de la Selva Central –
2023**

Para Optar : Título Profesional de Licenciada en Administración

Autor : BACH. AGUILAR POMAZONGO DAYANA GRACE

Coautor BACH. CHERICENTE ÑACO SONIA ROSMERY

Asesor : DR. AGUADO RIVEROS ULDARICO INOCENCIO

**Línea de Investigación
Institucionales** : Ciencias Empresariales y Gestión de los
Recursos

Fecha de Inicio y Término : 28/12/2023 – 27/12/2024

Chanchamayo – Perú

2024

Asesor

DR. AGUADO RIVEROS ULDARICO INOCENCIO

Dedicatoria

A nuestros familiares en especial a nuestros padres quienes contribuyeron con su paciencia, amor y lealtad.

También a todos nuestros profesores que en estos cinco años nos acompañaron con conocimientos, alegrías y toda su experiencia profesional.

Dayana y Sonia

Agradecimiento

En primer lugar, a nuestro Padre Celestial, quien nos ha provisto de amor, salud.

De la misma manera, a nuestros docentes de la Filial Chanchamayo, por brindarnos todos sus conocimientos y experiencia profesional.

Por último y no menos importantes a todos nuestros familiares por darnos todo su amor y respeto.

Dayana y Sonia

CONSTANCIA DE SIMILITUD



NUEVOS TIEMPOS
NUEVOS DESAFÍOS
NUEVOS COMPROMISOS

CONSTANCIA DE SIMILITUD

N ° 0318 - 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 funcionarios de una Municipalidad de la Selva Central – 2023

Con la siguiente información:

Con Autor(es) : Bach. AGUILAR POMAZONGO DAYANA GRACE
Bach. CHERICENTE ÑACO SONIA ROSMERY

Facultad : CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Escuela Académica : ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

Asesor(a) : Dr. AGUADO RIVEROS ULDARICO INOCENCIO

Fue analizado con fecha **17/07/2024**; con **135 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 **14 %**.

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, 17 de julio del 2024.



MTRA. LIZET DORIELA MANTARI MINCAMI
JEFA

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

Contenido

Hoja de aprobación de jurados.....	ii
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Resumen.....	xvii
Abstract.....	xviii
Introducción.....	xix
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	8
1.1. Descripción de la Realidad Problemática.....	8
1.2. Delimitación del problema.....	19
1.2.1. Delimitación temporal	19
1.2.2. Delimitación Social.....	19
1.2.3. Delimitación Geográfica.....	19
1.3. Formulación del problema	19
1.3.1. Problema General.....	19
1.3.2. Problema (s) Específico (s).....	19
1.4. Justificación	20
1.4.1. Social.....	20
1.4.2. Teórica	21
1.4.3. Metodológica	21
1.5. Objetivos	21
1.5.1. Objetivo General.....	21
1.5.2. Objetivo(s) Específico(s)	21

II. MARCO TEÓRICO.....	23
2.1. Antecedentes (nacionales e internacionales)	23
2.1.1. Antecedentes Nacionales	23
2.1.2. Antecedentes Internacionales.....	25
2.2. Bases Teóricas o Científicas	27
2.2.1. Variable 1: Gestión del talento humano.....	27
2.2.2. Variable 2: Calidad de servicio.....	36
2.3. Marco Conceptual.....	41
III. HIPOTESIS.....	43
3.1 Hipótesis General.....	43
3.2 Hipótesis (s) Específica (s)	43
3.3 Variables (definición conceptual y operacionalización).....	43
3.3.1. Variable 1: Gestión del talento humano.....	43
3.3.2. Variable 2: Calidad de servicio.....	44
IV. METODOLOGÍA.....	45
4.1 Método General de Investigación	45
4.1.1. Método Especifico de Investigación: Método hipotético deductivo.....	45
4.2 Tipo de Investigación.....	45
4.3 Nivel de Investigación	45
4.4 Diseño de la Investigación:.....	46
4.4.1. Diseño descriptivo correlacional.....	46

4.4.2. Diseño transversal o transeccional.....	46
4.4.3. Diseño cuantitativo	46
4.4.4. Diseño no experimental	46
4.5 Población y muestra	47
4.5.1. Población.....	47
4.5.2. Muestra	48
4.5.3. Muestreo	51
4.6 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	51
4.6.1. Técnica.....	51
4.6.2. Instrumento	51
4.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos	52
4.8 Aspectos éticos de la Investigación	52
V. RESULTADOS.....	53
5.1 Descripción de resultados	53
5.2. Prueba de Normalidad - Estadística Inferencial.....	65
5.2.1 Contrastación de hipótesis	65
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	77
Discusión sobre el objetivo general:	77
Discusión sobre el objetivo específico 1.....	77
Discusión sobre el objetivo específico 2.....	78
Discusión sobre el objetivo específico 3.....	79

Discusión sobre el objetivo específico 4.....	79
Discusión sobre el objetivo específico 5.....	80
Discusión sobre el objetivo específico 6.....	80
CONCLUSIONES	82
RECOMENDACIONES.....	84
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	88
ANEXOS	94
1. Matriz de consistencia.....	95
2. Matriz de operacionalización de variables.....	96
3. Matriz de construcción del instrumento.....	97
4. Instrumento de investigación	100
5. Confiabilidad y validez del instrumento	104
6. Data de procesamiento de datos.....	114
7. Consentimiento / asentimiento informado	115
8. Fotos de la aplicación del instrumento.....	122

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1	53
<i>Variable 1 – Gestión del Talento Humano</i>	53
Tabla 2	54
<i>Dimensión 1 Variable 1: Capacitación</i>	54
Tabla 3	55
<i>Dimensión 2 Variable 1: Retención</i>	55
Tabla 4	56
<i>Dimensión 3 Variable 1: Rotación</i>	56
Tabla 5	57
<i>Dimensión 4 Variable 1: Ausentismo</i>	57
Tabla 6	58
<i>Dimensión 5 Variable 1: Objetivos</i>	58
Tabla 7	59
<i>Dimensión 6 Variable 1: Reclutamiento</i>	59
Tabla 8	60
<i>Variable 2 – Calidad de servicio</i>	60
Tabla 9	61
<i>Dimensión 1 Variable 2: Fiabilidad</i>	61
Tabla 10	62
<i>Dimensión 2 - Variable 2: Empatía</i>	62
Tabla 11	63
<i>Dimensión 3 - Variable 2: Capacidad de Respuesta</i>	63
Tabla 12	64
<i>Dimensión 4 - Variable 2: Elementos tangibles</i>	64
Tabla 13	65
<i>Prueba de Normalidad - Estadística Inferencial</i>	65
Tabla 14	65
<i>Coefficiente de correlación</i>	65
<i>Correlación entre Gestión del talento humano y calidad de servicio</i>	66
Tabla 16	68
<i>Correlación entre capacitación y calidad de servicio</i>	68
Tabla 17	69
<i>Correlación entre retención y calidad de servicio</i>	69

Tabla 18	71
<i>Correlación entre rotación y calidad de servicio</i>	71
Tabla 19	72
<i>Correlación entre ausentismo y calidad de servicio</i>	72
Tabla 20	74
<i>Correlación entre objetivos y calidad de servicio</i>	74
Tabla 21	75
<i>Correlación entre reclutamiento y calidad de servicio</i>	75

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1	10
<i>Smiley Terminals</i>	10
Figura 2	11
<i>Consecuencias de una mala calidad de servicio</i>	11
Figura 3	12
<i>Aspectos primordiales de una adecuada calidad de servicio</i>	12
Figura 4	13
<i>Municipalidades con mayores quejas al cierre del año 2022</i>	13
Figura 5	14
<i>Quejas más recurrentes en las municipalidades</i>	14
Figura 6	15
<i>Escasez mundial del talento humano</i>	15
Figura 7	16
<i>Evaluaciones basadas en la ciencia</i>	16
Figura 8	18
<i>Ranking de ejecución de gasto de capital de municipalidades – Primer trimestre del 2023</i>	18
Figura 9	31
<i>Objetivos de las organizaciones vs. objetivos individuales</i>	31
Figura 10	32
<i>Afirmaciones de las suposiciones de la Teoría X, Y</i>	32
Figura 11	32
<i>Organizaciones de Sistema I y IV, según Rensis Likert</i>	32
Figura 12	34
<i>Costos de reposición</i>	34
Figura 13	34
<i>Índice de ausentismo</i>	34
Figura 14	35
<i>Fórmula para calcular el costo total de ausencias</i>	35
Figura 15	46
<i>Esquema del diseño de la investigación.</i>	46
Figura 16	48
<i>Estructura orgánica de la municipalidad de Satipo</i>	48
Figura 17	49

<i>Funcionarios de la Municipalidad Provincial de Satipo</i>	49
Figura 18	53
<i>Variable 1 – Gestión del Talento Humano</i>	53
Figura 19	54
<i>Dimensión 1 Variable 1 – Capacitación</i>	54
Figura 20	55
<i>Dimensión 2 Variable 1 – Retención</i>	55
Figura 21	56
<i>Dimensión 3 Variable 1 – Rotación</i>	56
Figura 22	57
<i>Dimensión 4 Variable 1 – Ausentismo</i>	57
Figura 23	58
<i>Dimensión 5 Variable 1 – Objetivos</i>	58
Figura 24	59
<i>Dimensión 6 Variable 1 – Reclutamiento</i>	59
Figura 25	60
<i>Variable 2 – Calidad de servicio</i>	60
Figura 26	61
<i>Dimensión 1 Variable 2 – Fiabilidad</i>	61
Figura 27	62
<i>Dimensión 2 - Variable 2 – Empatía</i>	62
Figura 28	63
<i>Dimensión 3 - Variable 2 – Capacidad de Respuesta</i>	63
Figura 29	64
<i>Dimensión 4 - Variable 2 – Elementos tangibles</i>	64
Figura 30	67
<i>Diagrama de dispersión entre Gestión del talento humano y Calidad de Servicio</i>	67
Figura 31	68
<i>Diagrama de dispersión entre capacitación y calidad de servicio</i>	68
Figura 32	70
<i>Diagrama de dispersión entre retención y calidad de servicio</i>	70
Figura 33	71
<i>Diagrama de dispersión entre rotación y calidad de servicio</i>	71
Figura 34	73

<i>Diagrama de dispersión entre ausentismo y calidad de servicio</i>	73
Figura 35	74
<i>Diagrama de dispersión entre objetivos y calidad de servicio</i>	74
Figura 36	75
<i>Diagrama de dispersión entre reclutamiento y calidad de servicio</i>	75

Resumen

El estudio realizado denominado: “Gestión del talento humano y calidad de servicio en funcionarios de una municipalidad de la selva central - 2023”, tuvo como propósito de estudio, establecer la relación entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio, la metodología fue mediante el método general (científico), se utilizó de la misma manera el método específico es decir el hipotético deductivo, tuvo un alcance o nivel correlacional, se empleó varios diseños como por ejemplo: el diseño correlacional, descriptivo, el diseño cuantitativo, el diseño no experimental, el diseño transversal o transaccional y de tipo básica, la población fue 87 funcionarios de la municipalidad Provincial de Satipo, la muestra fue de tipo censal, la misma cantidad de 87 funcionarios (Muestreo no probabilístico), se llegó a la conclusión de la existencia de una relación directa y significativa entre ambas variables de estudio, representado con un p. valor de 0.00 y una fuerza de correlación representado por una $r = 0.755$.

Palabras clave: Competencias profesionales y estrategias.

Abstract

The study was carried out called: “Management of human talent and quality of service in officials of a municipality of the central jungle - 2023”, the purpose of the study was to establish the relationship between the management of human talent and the quality of service, the methodology It was through the general (scientific) method, the specific method, that is, the hypothetical deductive method, was used in the same way, it had a correlational scope or level, several designs were used such as: the correlational, descriptive design, the quantitative design, the non-experimental design, transversal or transactional design and basic type, the population was 87 officials from the Provincial municipality of Satipo, the sample was census type, the same number of 87 officials (non-probability sampling), the conclusion was reached of the existence of a direct and significant relationship between both study variables, represented with a p. value of 0.00 and a correlation strength represented by $r = 0.755$.

Keywords: Professional skills and strategies.

Introducción

En nuestro país y en el mundo el término calidad de servicio es utilizado en organizaciones, privadas con más frecuencia, aún es algo relativamente nuevo en las instituciones públicas y sociales, con el fin de brindar una satisfacción significativa a los clientes internos, externos, cubriendo sus necesidades, deseos y expectativas (Zendesk, 2022).

Por lo tanto, se debe elaborar diseños funcionales enfocados al requerimiento del clientes o usuario y al cumplimiento de las metas institucionales. En la actualidad la calidad de servicio se ha transformado en una prioridad, tendencia e incluso las organizaciones con una antigüedad no mayor de cinco años de creación tienen un líder que prioriza la calidad de servicio que brinda su empresa que en la gestión o administración (diagnostico, planificación y ejecución) (Zendesk, 2022).

Desde el punto de vista del autor menciona cinco estrategias (fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta, elementos tangibles), la aplicación evidenciara una experiencia única del cliente o usuario, las estrategias que refiere el autor son las mismas que se están utilizando como dimensiones de mi variable 2 de estudio (calidad de servicio) (Zendesk, 2022).

La satisfacción del cliente es un concepto muy utilizado en la mercadotecnia sobre todo cuando se trata de la comercialización de productos o servicios (superan las expectativas), al cliente final, también es considerado como la medición de respuesta de los clientes ante un servicio prestado (calificación) y tener conocimiento de lo que requiere o una demanda no satisfecha (retroalimentación) (Hammond, 2022).

Después de conocer la importancia de ambos conceptos se conllevó a realizar la presente investigación, partiendo con un título de impacto, como se evidencia en la caratula del presente estudio.

Respecto al capítulo IV del presente informe final de investigación, se empleó el método general, el método hipotético deductivo, se consideró 4 diseños (correlacional, transaccional, no experimental y cuantitativo) enfoque cuantitativo, cualitativo (mixto), la población y muestra son los mismos, con un muestreo no probabilístico.

Por lo tanto, el presente estudio de investigación se conformó por cinco capítulos:

Capítulo I: Planteamiento del problema, tendrá en su tenor la descripción de la realidad problemática, delimitación del problema, formulación del problema, justificación y objetivos.

Capítulo II: Marco teórico, se conceptualizará los antecedentes, (nacionales e internacionales), bases teóricas o científicas y marco conceptuales de las variables y dimensiones.

Capítulo III: Hipótesis, estará conformado por la hipótesis general e hipótesis específicas y variables tanto definiciones conceptuales y operacionales).

Capítulo IV: Metodología, comprenderá el Método de investigación, también el tipo, nivel y diseño de la investigación, de la misma manera la población, muestra, técnicas de instrumento de recolección de datos, técnicas de procesamiento y análisis de datos y Aspectos éticos de la Investigación.

Capítulo V: Administración del plan, estará compuesto por el Presupuesto y cronograma de ejecución.

Las autoras

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

Sabías que “Los empleados insatisfechos van a ahuyentar a los clientes”, estadísticamente comprobado que el 11% de clientes lo pensarían realizar de nuevo una compra o prestación de servicio si anteriormente experimentaron una mala experiencia (calidad de servicio) y el 89% de los clientes comunicaría a otras personas sobre su mala experiencia con la empresa (negativo).

Todos los clientes están con la predisposición de invertir y pagar el precio que sea por un buen servicio, más aún en el momento que estamos viviendo (pre y post pandemia e incertidumbre político y económico), es valioso que todas las empresas implementen estrategias desde el inicio (Mundo, 2019).

Cómo se observa en la figura 1, en el ámbito internacional, la empresa finlandesa llamada “HappyOrNot Ltd”, dedicada al servicio de terminales, con el objetivo de medir la satisfacción del cliente en otras palabras creó una “retroalimentación instantánea”, denominada “Smiley Terminals”, una estrategia que brinda a todas las organizaciones públicas y privadas, a monitorear, mejorar su calidad de servicio hacia el cliente o usuario, fue creado este negocio millonario con una mala experiencia, de la furia de sus fundadores (mal servicio y frustración).

La historia comienza el año 2008 el inventor (innovación disruptiva) fue Heikki (programador de computo), éxito empresario en el mundo de la tecnología, llevo su idea de negocio de medir la calidad de servicio a lo más alto (monitoreo, mejora continua), conformo la firma HappyOrNot, con los siguientes indicadores (Mundo, 2019):

- a) Feedback en los que los clientes pudieran responder preguntas sobre su experiencia.

- b) Debate, discusión si los colaboradores de la institución son relativamente amigables y si los clientes estaban satisfechos con la rapidez de la atención.
- c) La pregunta se mostraba en una pantalla, el cliente debería presionar una de las cuatro opciones: caritas muy feliz, feliz, un poco infeliz, muy infeliz.

“Happy Or Not procesaría la información y se la enviaría a la empresa”, en la actualidad esta estrategia es llevada a cabo por más de 4000 instituciones “privadas”, con 25 mil terminales, más de unos mil millones de ocasiones utilizadas y presente en 134 países (Mundo, 2019).

La idea innovadora disruptiva en este momento es conocido como los startup un concepto muy diferente a una pyme, la diferencia es que cuenta con un modelo de negocio escalable a corto tiempo, por ejemplo, el sector financiero lo está poniendo en práctica en las conocidas “startups fintech”, conllevándolos en incrementar su rentabilidad, teniendo como concepto prioritario transversal la calidad de servicio (Santader, 2022).

Diario El Peruano, (2019), mediante ley 30968, en el artículo 82 “Ley que promueve la ciencia, tecnología e innovación, tecnológica a través de los gobiernos locales”, donde las municipalidades tienen como competencia junto con los gobiernos locales y regionales lo siguiente:

La reflexión es si se tiene la “Ley que promueve la ciencia, tecnología e innovación, tecnológica a través de los gobiernos locales”, porque no se incentiva y las alianzas estrategias, el conocimiento, innovación, desarrollo las universidades, la creación de los startup (tecnología), lo usamos para mejorar la calidad de servicio en las entidades públicas específicamente en los gobiernos locales (municipalidades), como en el ejemplo de la multimillonaria empresa ““Happy Or Not”, con sus Smiley Terminals y cumplir con el objetivo de la gestión pública “optimizar la eficiencia y asegurar la calidad de los servicios prestados al usuario”.

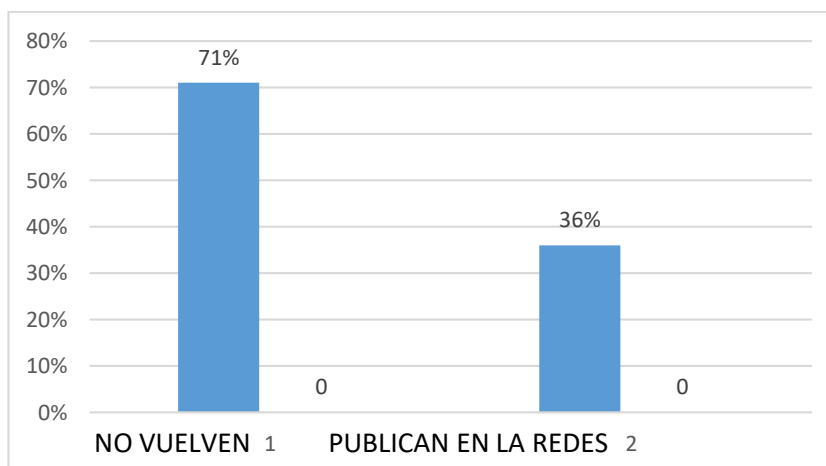
Figura 1*Smiley Terminals*

Nota: La figura representa la idea de negocio innovadora para medir la calidad de servicio “Smiley Terminals”. Tomado de Mundo, (2019), <https://elcomercio.pe/economia/negocios/millonario-negocio-nacion-furia-clientes-noticia-654492-noticia/?ref=ecr>

En el ámbito local en nuestro país, según JL Consultores, refiere que un 71% de clientes que experimentaron una mala experiencia en el servicio, no suelen volver a regresar al mismo lugar, el 36% publica su mala experiencia en las redes sociales (creando una percepción negativa hacia la institución), en el estudio realizado por JL consultores mencionan los principales indicadores que valoran los clientes son: amabilidad, rapidez y una buena calidad de servicio (Diario Gestión, 2019). Cómo se observa en la figura 2.

Figura 2

Consecuencias de una mala calidad de servicio



Nota: La figura representa los factores y consecuencias de una mala calidad de servicio. Tomado de Diario Gestión, (2019). <https://gestion.pe/economia/empresas/calidad-de-servicio-influye-en-60-en-decision-de-compra-de-limeno-noticia/?ref=gesr>

Cómo se evidencia en la figura 3, los indicadores más relevantes son: el conocimiento del servicio ofertante (responder preguntas y demostrar capacidad de sus competencias), amabilidad del colaborador y la rapidez de la atención, es por ello ahí parte la importancia de la capacitación a todos los colaboradores de la institución en brindar una calidad de servicio (atención), en el contexto de las empresas privadas es mucho más sencillo para los clientes cambiar de marca, producto, servicio (competencia y brindan valor diferencial), pero en las instituciones públicas no se da el mismo escenario por el cual el usuario es el más perjudicado (como cliente externo), pero sucede lo mismo con el cliente interno, con llevando a una baja productividad, y al no cumplimiento de las metas institucionales (Diario Gestión, 2019).

Figura 3

Aspectos primordiales de una adecuada calidad de servicio



Nota: La figura representa los factores y consecuencias de una mala calidad de servicio. Tomado de Diario Gestión, (2019). <https://gestion.pe/economia/empresas/calidad-de-servicio-influye-en-60-en-decision-de-compra-de-limenes-noticia/?ref=gesr>

En la figura 4 se observa, el ranking de las municipalidades provinciales con más quejas en nuestro país, pero la información no es muy confiable porque muchos de los usuarios desconocen sobre la existencia de un libro de reclamación, otro porcentaje de usuarios ya no tienen la confianza que el INDECOPI pueda dar solución a su reclamo.

Pero según la Defensoría del Pueblo, la municipalidad provincial con mayor número de quejas es Callao con 650 seguida por Santa con 622 y la municipalidad de Junín muy cercana al contexto de estudio de la presente investigación (municipalidad de Satipo) ocupa el puesto 10 con 232 quejas, como se observa en la figura 5, las quejas más recurrentes que se presentan en las municipalidades (Redacción Perú21, 2022).

Figura 4

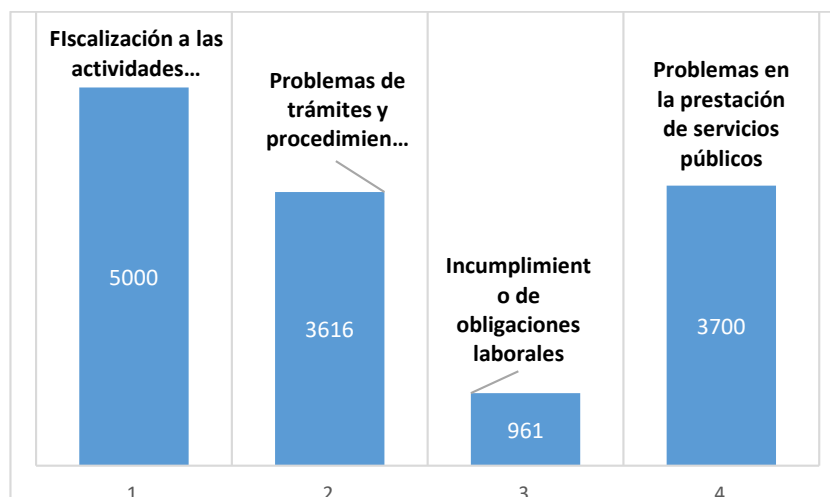
Municipalidades con mayores quejas al cierre del año 2022



Nota: La figura representa el ranking de las municipalidades provinciales con más quejas el reporte es al cierre del año 2022. Tomado de Redacción Perú21, (2022), <https://peru21.pe/lima/cuales-son-las-municipalidades-con-mas-quejas-en-el-peru-y-lima-segun-la-defensoria-del-pueblo-en-el-2022-ranking-sobre-municipalidades-en-peru-rmmn-emcc-noticia/>

Figura 5

Quejas más recurrentes en las municipalidades



Nota: La figura representa las quejas más recurrentes en las municipalidades. Tomado de Redacción Perú21, (2022), <https://peru21.pe/lima/cuales-son-las-municipalidades-con-mas-quejas-en-el-peru-y-lima-segun-la-defensoria-del-pueblo-en-el-2022-ranking-sobre-municipalidades-en-peru-rmmn-emcc-noticia/>

Al respecto a la variable 2 (gestión del talento humano), es considerado como uno de los principales síntomas que se ha identificado en la presente investigación, ante la problemática ya mencionada (mala calidad de servicio), la gestión del talento humano tiene la responsabilidad de potenciar las habilidades, capacidades y competencias de todos los colaboradores (actitudes y aptitudes), con el objetivo de que cada colaborador cumpla a cabalidad sus funciones en sus respectivas áreas (Bizneo, 2022).

En la figura 6, según la encuesta realizado por la empresa ManpowerGroup, líder en temas del talento humano, que brinda la oportunidad de conseguir un trabajo sostenible a nivel mundial, con cifras como, por ejemplo, haber atendido (prestado servicio) a más de tres millones de personas, están presentes aproximadamente en 80 países y medio millón de instituciones.

En estos tiempos de pre y pos pandemia, a nivel mundial se ha incrementado el desempleo y se ha evidenciado un decrecimiento del talento, un promedio de más del 50% de las empresas en todo el mundo, refieren el decrecimiento del talento humano, es decir no encuentran o no cubren

sus expectativas, en la actualidad se ha duplicado el porcentaje si tomamos como referencia los años 2009 al 2019 (casi una década), e incluso en estos tiempos de constante cambio, globalización (digitalización, tecnología disruptiva), se requiere con urgencia una revolución de habilidades, ahí entra a escena la gestión del talento humano el encargado de atraer, construir, mantener el mejor talento humano (algo cotidiano en esta área), lo que se debe de incluir es preguntar “LO QUE LOS COLABORADORES QUIEREN”, ahí se combina o fusiona con las necesidades, deseos (cambio de demandas), cambiar de enfoque en las organizaciones (creación de valor), apoyar, contribuir a todos los miembros de la empresa a aprender, desenvolverse con nuevas e innovadores habilidades, con el objetivo de habituarse para nuevos trabajos y posteriormente ser los nuevos creadores de talentos (ManpowerGroup, 2020).

Figura 6

Escasez mundial del talento humano



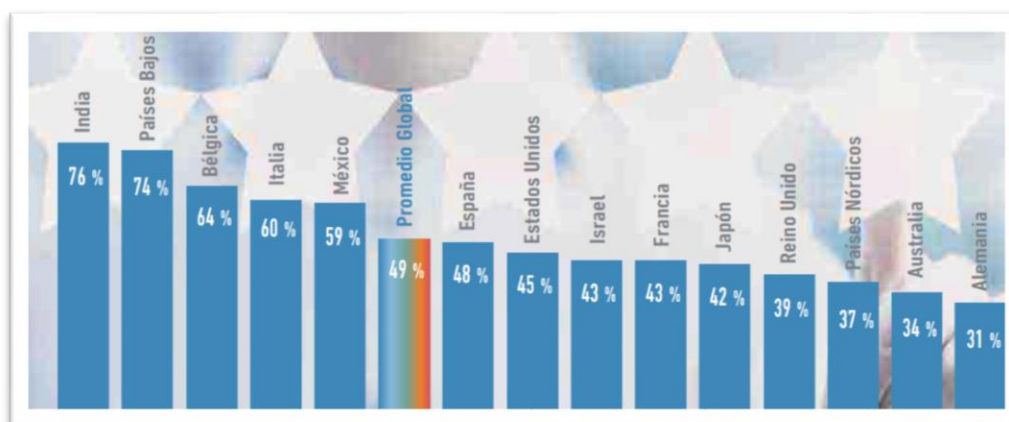
Nota: La figura representa la escasez mundial del talento humano, casi el doble en comparación del año anterior. Tomado de ManpowerGroup, (2020). https://www.manpowergroup.pe/wps/wcm/connect/manpowergroup/26fcbe6-6e3d-4172-b251-e56f1e361b47/Estudio-Escasez-de-Talento-2020_FINAL_Lo.pdf?MOD=AJPERES&CONVERT_TO=url&CACHEID=ROOTWORKSPACE.Z18_2802IK01OORA70QUFIPQ192H31-26fcbe6-6e3d-4172-b251-e56f1e361b47-n9ojyG0

En la figura 7, se observa una estrategia llamada retrospectión, concepto relativamente muy antiguo pero importante por ejemplo los países nórdicos, europeos y de centro américa, están liderando el ranking ¿Que tienen en común estos países?, la respuesta es una ADECUADA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO, están empleando datos, algoritmos e inteligencia artificial, a través de evaluaciones (assessments) y dejando de lado estrategias muy antigua que aún muchos países, incluido el nuestro lo ponen en práctica el instito visceral (basado en el sentimiento), técnica eficaz para medir el rendimiento y potencial humano (ManpowerGroup, 2020).

Las evaluaciones es lo más pertinente que puede usar el área de recursos humanos, porque se centra en la ciencia, convirtiéndolo en un resultado preciso, confiable, para conocer las habilidades, capacidades de cada colaborar y ponerlo en el lugar correcto (laboralmente), ahí se complementa con una entrevista bien estructurada los expertos de ManpowerGroup, refieren que se incrementaría un 15% la confiabilidad y decrecería el margen de error (ManpowerGroup, 2020).

Figura 7

Evaluaciones basadas en la ciencia



Nota: La figura representa la Evaluaciones basadas en la ciencia y no en lo sentimientos e impulsos. Tomado de ManpowerGroup, (2020). https://www.manpowergroup.pe/wps/wcm/connect/manpowergroup/26fcbe6-6e3d-4172-b251-e56f1e361b47/Estudio-Escasez-de-Talento-2020_FINAL_Lo.pdf?MOD=AJPERES&CONVERT_TO=url&CACHEID=ROOTWORKSPACE.Z18_2802IK01OORA70QUFIPQ192H31-26fcbe6-6e3d-4172-b251-e56f1e361b47-n90jyG0

En nuestro país, se organizó el primer congreso internacional para trabajadores de RR.HH. del sector público, en el centro de convenios de Lima, con la asistencia de tres mil jefes de área, dos mil instituciones públicas, con expertos en área de recursos humanos, organizado por el SERVIR (Autoridad Nacional del Servicio Civil), denominado GestionaRH, evento para todos los colaboradores que laboran en el área de recursos humanos del sector público, con el objetivo de aprovechar toda la experiencia de los ponentes nacionales e internacionales, expertos en la materia de la gestión del talento humano y el rol estratégico de la generación de valor público, como parte importante del proceso de modernización de la gestión pública (enfoque de integridad) (Diario El Comercio, 2019).

EL objetivo principal del evento denominado GestionaRH, es que todos los colaboradores involucrados a la gestión del talento humano no les tomen mucha importancia o relevancia a temas administrativos y empiecen a entender y poner en práctica sus labores basados en un enfoque estratégico, transversal y sobre todo lo primero que cambien de mentalidad respecto a sus funciones (chip), para poder lograr un impacto significativo en la satisfacción y calidad de servicio al usuario. Nos quedamos con esta frase de la ministra del Ambiente, Fabiola Muñoz: “Las personas que son servidores públicos necesitamos servir mejor a las ciudadanas y a los ciudadanos y para eso necesitamos entender que la meritocracia es lo que mejor nos puede pasar” (Diario El Comercio, 2019)

En la provincia de Satipo, se evidencia una mala calidad de servicio de parte de los colaboradores de la sub gerencia de recursos humanos hacia los funcionarios de la municipalidad provincial de Satipo, conllevando a una mala calidad de servicio a nuestros usuarios.

Según el, Área de servicios de investigación y seguimiento presupuestal, (2023) ha presentado el “ranking porcentual de la ejecución del gasto de capital de las municipalidades

primer trimestre – 2023”, que viene a ser un proceso por el cual se atiende los gastos para poder realizar la prestación de bienes, servicios públicos, con el objetivo de cumplir con los resultados y presupuestos institucionales.

Cómo se observa en la figura 8, la municipalidad provincial de Satipo está ocupando el puesto 1085 del ranking con un avance del 2.9%, esta ubicación es por contar con estrategias de una buena gestión del talento humano como por ejemplo la falta del trabajo en equipo, falta de planificación de la gestión pública (sub gerencia de recursos humanos), conllevando en perder la oportunidad de recibir transferencias mayores al periodo anterior en ejecuciones, siendo los más perjudicados la población de Satipo.

Figura 8

Ranking de ejecución de gasto de capital de municipalidades – Primer trimestre del 2023

RANKING DE LA EJECUCION DEL GASTO DE CAPITAL DE LAS MUNICIPALIDADES 2023 - I TRIMESTRE									
ORDEN	DEPARTAMENTOS	PROVINCIAS	CATEGORIA MUNICIPAL	MUNICIPALIDADES	POBLACIÓN Habitantes	PIA	PIM	EJECUCION	AVANCE
						EN SOLES S/			%
1081	AMAZONAS	CONDORCANQUI	G	M. D. DE EL CENEPA	13,122	2,475,327	2,476,365	71,160	2.9
1082	CUSCO	CANCHIS	F	M. D. DE COMBAPATA	5,006	5,326,726	5,326,726	155,197	2.9
1083	CUSCO	CHUMBIVILCAS	G	M. D. DE CHAMACA	6,399	12,420,136	25,132,081	739,730	2.9
1084	CUSCO	CHUMBIVILCAS	G	M. D. DE LLUSCO	4,149	7,716,355	13,140,731	381,585	2.9
1085	JUNIN	SATIPO	A	M. P. DE SATIPO	43,401	17,406,432	27,015,147	772,441	2.9
1086	LIMA	LIMA	C	M. D. SAN J. DE LURIGANCHO	1,225,092	37,082,320	71,006,696	2,073,357	2.9
1087	LIMA	YAUYOS	E	M. D. DE TANTA	505	381,736	381,736	11,000	2.9
1088	PIURA	SECHURA	A	M. P. DE SECHURA	53,899	31,361,469	75,734,556	2,180,180	2.9
1089	PUÑO	LAMPA	F	M. D. DE VILAVILA	1,021	523,560	523,560	15,329	2.9
1090	ANCASH	ANTONIO RAIMONDI	B	M. P. ANTONIO RAYMONDI	3,325	2,799,567	6,244,658	173,054	2.8
1091	APURIMAC	CHINCHEROS	F	M. D. DE URANMARCA	2,717	1,752,702	1,772,702	49,000	2.8
1092	APURIMAC	GRAU	F	M. D. DE MAMARA	862	985,429	1,282,612	36,092	2.8
1093	AYACUCHO	LA MAR	F	M. D. DE SAMUGARI	9,020	2,353,050	3,009,608	84,211	2.8
1094	AYACUCHO	LUCANAS	F	M. D. DE CHIPAO	2,299	568,680	5,761,296	162,294	2.8
1095	AYACUCHO	LUCANAS	F	M. D. DE LEONCIO PRADO	1,045	604,058	604,058	17,100	2.8
1096	CAJAMARCA	CAJABAMBA	G	M. D. DE CACHACHI	25,599	29,066,453	29,066,453	810,087	2.8
1097	LA LIBERTAD	PACASMAYO	E	M. D. DE JEQUETEPEQUE	4,803	227,300	227,300	6,250	2.8
1098	PUÑO	EL COLLAO	A	M. P. EL COLLAO - ILAVE	47,866	19,687,170	19,687,170	544,088	2.8
1099	SAN MARTIN	SAN MARTIN	F	M. D. DE CHAZUTA	10,845	910,172	910,172	25,280	2.8
1100	UCAYALI	PADRE ABAD	F	M. D. DE CURIMANA	10,946	3,996,600	4,284,106	121,666	2.8
1101	AMAZONAS	CONDORCANQUI	B	M. P. DE COMBAPATA	20,284	9,263,931	48,729,404	511,672	2.7

Nota: La figura representa el ranking de ejecución de gasto de capital de municipalidades – Primer trimestre del 2023. Tomado de Área de servicios de investigación y seguimiento presupuestal, (2023), <https://www.congreso.gob.pe/Docs/DGP/DIDP/files/informes-tem-22-23/rt-119-las-municipalid-en-el-per-y-su-desempe-presupuestal-ejecuc-gasto-de-capital.pdf>

1.2. Delimitación del problema

1.2.1. Delimitación temporal

Se ha planteado iniciar con el proyecto en agosto del año 2023 y culminar el informe final en mayo del 2024.

1.2.2. Delimitación Social

La delimitación social se relaciona directamente con la población de estudio en este caso en particular serán los funcionarios de la municipalidad Provincial de Satipo.

1.2.3. Delimitación Geográfica

El contexto de estudio será en la Provincia de Satipo, departamento de Junín.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema General

¿Qué relación existe entre gestión del talento humano y calidad de servicio en funcionarios de una municipalidad de la selva central - 2023?

1.3.2. Problema (s) Específico (s)

- ¿Qué relación existe entre capacitación y calidad de servicio en funcionarios de una municipalidad de la selva central - 2023?
- ¿Qué relación existe entre retención y calidad de servicio en funcionarios de una municipalidad de la selva central - 2023?
- ¿Qué relación existe entre rotación y calidad de servicio en funcionarios de una municipalidad de la selva central - 2023?
- ¿Qué relación existe entre nivel de ausentismo y calidad de servicio en funcionarios de una municipalidad de la selva central - 2023?

▪

- ¿Qué relación existe entre objetivos y calidad de servicio en funcionarios de una municipalidad de la selva central - 2023?
- ¿Qué relación existe entre reclutamiento y calidad de servicio en funcionarios de una municipalidad de la selva central - 2023?

1.4. Justificación

1.4.1. Social

La presente investigación va beneficiar a toda la población de la provincia de Satipo, específicamente a la Municipalidad que lleva el mismo nombre, porque se podrá replicar a otras municipalidades del Perú, beneficiará a más clientes internos y externos de la institución.

En las instituciones públicas cuando se brinda un servicio es muy peculiar a diferencia al sector privado, los usuarios son quienes califican el tipo o la calidad de servicio, por ello una adecuada gestión del talento humano conllevará una excelencia de calidad de servicio y se evidenciará un cambio significativo en las relaciones humanas entre pares, un cambio en la mentalidad de los clientes internos que por añadidura se transmitirá a los usuarios.

Replicar las estrategias de la gestión del talento humano de las empresas privadas, en tener un equipo de colaboradores con vocación de servicio (cualificados), sobre todo motivados como un concepto transversal en todas las áreas de la institución, conllevando en conservar a los mejores talentos por ende el cumplimiento de las metas institucionales, cumpliendo la función de la Nueva Gestión Pública (NGP).

Buscar estructurar el funcionamiento de una administración de forma eficiente y eficaz, así como crear valor, dando respuesta a las necesidades reales de los ciudadanos al menor coste posible.

1.4.2. Teórica

Respecto a la justificación teórica para la variable de estudio 1: Gestión del talento humano se basó del libro titulado: “Gestión del talento humano”, del autor (Vallejo, 2016), respecto a la variable 2: Calidad de servicio se basó del artículo científico del autor (Zeithaml et al., 2009), basado del “modelo Servqual”.

1.4.3. Metodológica

En la presente investigación se ha adaptado el instrumento para ambas variables de estudio, de otros autores debidamente citados, por lo tanto, no se cuenta con justificación metodológica.

Instrumento para la variable 1: Gestión del talento humano. Adaptado de Posadas, (2022), de la tesis de Posgrado titulado “Gestión del talento humano y calidad de atención en la Oficina de Asesoría Jurídica de una municipalidad provincial, 2021”, basado del libro titulado: “Gestión del talento humano”, del autor (Vallejo, 2016).

Instrumento para la variable 2: calidad de servicio. Adaptado de Calderón, (2022), de la tesis de Posgrado titulado “Gestión del talento humano y la calidad de servicio en una Institución Pública del departamento de Amazonas”, basado en el “modelo Servqual” adaptado por (Zeithaml et al., 2009).

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Establecer la relación que existe entre gestión del talento humano y calidad de servicio en funcionarios de una municipalidad de la selva central - 2023.

1.5.2. Objetivo(s) Específico(s)

- Establecer la relación que existe entre capacitación y calidad de servicio en funcionarios de una municipalidad de la selva central - 2023.

- Establecer la relación que existe entre capacitación y calidad de servicio en funcionarios de una municipalidad de la selva central - 2023.
- Establecer la relación que existe entre retención y calidad de servicio en funcionarios de una municipalidad de la selva central - 2023.
- Establecer la relación que existe entre rotación y calidad de servicio en funcionarios de una municipalidad de la selva central - 2023.
- Establecer la relación que existe entre nivel de ausentismo y calidad de servicio en funcionarios de una municipalidad de la selva central - 2023.
- Establecer la relación que existe entre objetivos y calidad de servicio en funcionarios de una municipalidad de la selva central - 2023.
- Establecer la relación que existe entre reclutamiento y calidad de servicio en funcionarios de una municipalidad de la selva central - 2023.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes (nacionales e internacionales)

2.1.1. Antecedentes Nacionales

Velásquez, (2022) en su investigación de su tesis de posgrado titulado: “Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal del área de desarrollo social de la Municipalidad de Cajamarca”, tuvo como propósito determinar la relación entre ambas variables de estudio que se evidencian en el título de la tesis de Velásquez, la metodología fue de con el método científico, de la misma manera utilizo el método inductivo, deductivo, con un enfoque mixto, de tipo aplicada, con diseño no experimental, la conclusión fue la existencia de una relación directa significativa entre ambas variables de estudio.

Campos, (2019) para obtener el grado académico en gestión pública desarrollo la tesis denominado: “Calidad de servicio para la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo – Lambayeque, 2019”, tuvo como propósito de estudio proponer un programa de capacitación referente a la calidad de servicio, la metodología empleada fue de un enfoque mixto, descriptivo correlacional, la población fue de 31 sujetos de estudio de la gerencia regional de trabajo y promoción del empleo, la conclusión fue que las variables de estudio (Calidad de servicio y satisfacción), no se relacionan al contrario los resultados de la aplicación del instrumento fueron cifras negativas por ello en la presente investigación se ha propuesto aplicar un programa de capacitaciones con el objetivo de incrementar, la mejora continua de la satisfacción.

Calderón, (2022) realizo su tesis denominado: “Gestión del talento humano y la calidad de servicio en una Institución Pública del departamento de Amazonas”, el objetivo de la investigación fue “determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la calidad

la metodología que ha empleado fue con un enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo), fue de tipo aplicada, ha empleado cuatro diseños (descriptivo, no experimental, transaccional y correlacional simple, la población que se considero fue la misma que la muestra, representado por servidores públicos, la conclusión final fue la existencia de una relación directa y significativa de las dos variables de estudio como son la variable dependiente gestión del talento humano y la variable independiente calidad de servicio.

Quispe, (2021) realizo su tesis denominado: “Gestión del talento humano y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Cutervo”, el objetivo de la investigación fue “determinar la relación que existe entre la gestión de talento humano y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Cutervo, 2020”, la metodología que utilizó fue de tipo básica, nivel relacional, diseño no experimental de corte transversal, descriptivo correlacional, la muestra fue 73 colaboradores, la prueba estadística fue la Rho de spearman, la conclusión general fue la existencia de una correlación alta en ambas variables de estudio (gestión del talento humano y calidad del servicio).

Posadas, (2022) realizo su tesis denominado: “Gestión del talento humano y calidad de atención en la Oficina de Asesoría Jurídica de una municipalidad provincial, 2021”, el objetivo de la investigación fue “determinar la relación de la gestión de talento humano con la calidad de atención en la Oficina General de Asesoría Jurídica de una Municipalidad Provincial, año 2021”, la metodología que utilizó fue enfoque cuantitativo, tipo de investigación básica, diseño no experimental, la muestra fue 52 colaboradores, el instrumento fue el cuestionario, la técnica la encuesta, la prueba estadística fue la Rho de Spearman, la conclusión general fue existencia de una relación alta en ambas variables de estudio (gestión del talento humano y calidad de atención).

El aporte de la presente tesis es tener las jefaturas un presupuesto para el área de recursos humanos, con el fin de cumplir sus objetivos, actividades institucionales, de igual manera periódicamente realizar diagnósticos FODA, para la mejora continua, implementar herramientas de gestión estratégica (ventaja competitiva), para el logro de las metas institucionales, complementando con el trabajo en equipo, potenciando las capacidades de todos los colaboradores (progreso de cada colaborador), sobre todo evitar la deserción y rotación de personal.

2.1.2. Antecedentes Internacionales

Aular, (2021) desarrollo su trabajo de investigación denominado: “Funciones de la gestión de talento humano: una mirada praxiológica desde las organizaciones venezolanas” pág. 2, el objetivo de la investigación fue “analizar las funciones del área de gestión de talento humano en un conjunto de organizaciones venezolanas”, empleo la siguiente metodología de estudio, basado en un enfoque mixto, nivel relacional, diseño de campo, la muestra fue de 38 gerentes, el instrumento fue el cuestionario, la conclusión general fue:

Que las unidades del talento humano se concentran en las funciones tradicionales, por lo que aún existen desafíos en el reconocimiento del valor que puede agregar esta unidad en el logro de las estrategias y objetivos de la organización.

Del Río et al., (2022) investigación titulada: “El efecto mediador de la innovación entre la gestión del talento humano y el desempeño organizacional”, el propósito de estudio fue determinar los efectos innovadores de ambas variables de estudio que se evidencian en el título de la investigación, se implementó la metodología con un diseño no experimental, correlacional, descriptivo, la muestra fue el sector hotelero de la costa del Caribe colombiano, la conclusión general fue la mejora del desempeño organizacional gracias a los factores internos de una institución, como la literatura y las capacidades. Creando ventajas competitivas.

Idrovo et al., (2020) los investigadores desarrollaron su investigación denominado: “Sistema de gestión de calidad en las organizaciones gubernamentales. Parámetro de la gestión pública”, el objetivo de la investigación fue “analizar si el sistema de gestión de calidad en organizaciones gubernamentales influye en la gestión pública”, la metodología que utilizó fue de tipo documental, aplicada, la conclusión general fue la variable categórica gestión de la calidad es más usado en el sector privado demostrado en los clientes por invertir demandan un mejor producto o servicio a diferencia del sector público donde los usuarios realizan el papel de auditores públicos y evalúan el bien o mal desempeño de los funcionarios públicos, en Ecuador se ha evidenciado un cambio creciente (mejora) en la gestión pública eliminando gradualmente los paradigmas como la burocracia, los tiempos de espera y ejerciendo un sistema de gestión de la calidad, basado en transparencia, eficiencia, eficacia, sostenibilidad y sustentabilidad.

El aporte de la presente tesis es calidad de servicio basado en Ecuador como la nueva gestión pública que abarca a la gestión administrativa y a la de servicios, evidenciando un cambio de mejora respecto eficiencia, eficacia, transparencia, decreciendo la burocracia, la deficiencia todo ello percibido por los usuarios (minimizando las distancias entre el servicio que requiere los usuarios y los servicios que brinda la institución).

Vera et al., (2022) realizó su tesis denominado: “Gestión del talento humano para la mejora de los servicios turísticos”, el objetivo de la investigación fue “facilitar la mejora de los servicios en establecimientos del sector turístico del cantón Tena, Napo, Ecuador”, han empleado la siguiente metodología de tipo aplicada, la muestra fue 132 establecimientos, la técnica fue la encuesta estructurada, la conclusión general fue:

La creación de un modelo teórico que establece las competencias esenciales con el fin de lograr una gestión eficiente del talento humano y la mejora de los servicios en establecimientos del sector turístico.

Basurto y Narciso, (2022) realizo su tesis denominado: “Gestión del talento humano y su influencia en la contratación del personal”, el objetivo de la investigación fue “evaluar la gestión del talento humano y su influencia en la contratación del personal del gobierno autónomo descentralizado Parroquial Diez de Agosto”, la metodología que utilizó fue el método general el científico, como métodos específicos los métodos indicativo, deductivo, la técnica fue la encuesta, el instrumento fue la entrevista, el instrumento fue el cuestionario, la conclusión general fue corroborar la correlación entre proceso de contratación de personal y desempeño laboral mediante un buen servicio de calidad, calidez, por ello se sugiere implementar un proceso innovador de reclutamiento, selección de personal, centrado en un modelo por competencias, con el objetivo de renovar e incrementar el rendimiento laboral de todos los colaboradores y por ende brindar una calidad de servicio a los usuarios.

2.2. Bases Teóricas o Científicas

2.2.1. Variable 1: Gestión del talento humano

2.2.1.1. Definiciones, De acuerdo Vallejo, (2016) en su libro titulado “Gestión del talento humano”, indica primero las diferentes conceptualizaciones de las palabras recursos humanos, que con el pasar de los años ha ido evolucionando por ejemplo también se le denomina capital intelectual algunos autores lo toman como un sinónimo de capital humano, otros autores talento humano, el último concepto nosotros los tesisistas, nos quedamos y estamos de acuerdo con el autor por ello considera nuestra variable uno de estudio porque el vocablo “talento humano” es el más

pertinente porque todas las personas o colaboradores de cualquier organización tenemos o contamos con diferentes talentos.

Conllevando a eliminar el paradigma del vocablo “recurso humano” porque las personas o los colaboradores de cualquier organización ya no son considerados o descritos como instrumento al contrario en el mundo globalizado que vivimos en constante cambio (interviniendo en el día a día en el accionar de las actividades de cada empresa) los colaboradores son considerados la piedra angular de cualquier organización, aplicable a cualquier organización (manufactura, comercio, producción y servicios) sea el sector público o privado y de la misma manera al tamaño de la empresa (micro, pequeña, mediana y grande empresa), con diversas habilidades, capacidades que aportan acción, movimiento y vida a cualquier organización con características mencionadas.

De igual manera el mismo autor realiza una comparación dentro de las empresas entre los activos que posee por ejemplo equipos, maquinarias, posibles pérdidas de capital con la salida de la empresa del talento humano, en el caso de las pérdidas de los activos de las empresas se puede recuperar al tener la empresa un respaldo o contando con una cobertura de seguro (prima de riesgo), otro medio sería solicitando un préstamo a una entidad financiera, pero si nos referimos a la salida del talento humano las opciones que se mencionaron líneas arriba no serían posibles tomar (Vallejo, 2016).

Cuándo nos referimos a la variable de estudio gestión del talento humano y específicamente al contar con un colaborador idóneo requiere de reclutar, retener, capacitar, tener claros los objetivos organizacionales, evitar la rotación y el nivel de ausentismo, con el objetivo de formar equipos competitivos, por ello el capital valioso, fundamental para las empresas u organizaciones es el talento humano por lo tanto es importante contar con una adecuada gestión del talento humano, conllevando al compromiso, sentido de pertenencia de parte de los colaboradores para el

logro de los objetivos evidenciados en el crecimiento vertiginosos de la productividad, calidad de los productos o servicios prestados. (Vallejo, 2016)

Tyskbo, (2021), menciona que la gestión del talento humano se basa en habilidades, capacidades de los integrantes del equipo del área de recursos humanos porque en estos últimos años ha cobrado mucha relevancia convirtiéndose en la piedra angular de toda organización, ya que muchas organizaciones sólo conocen la relevancia en teoría y no lo llevan a la práctica como ejemplo en las intuiciones del estado.

De la misma manera las funciones de la gestión del talento humano es parte fundamental para la obtención de los objetivos organizacionales, brindando a los gerentes herramientas como la identificación, obtención, desarrollo, evaluación, con el objetivo de conservar el capital humano con el perfil idóneo que requiere la institución (Werther & Davis, 2008).

Diferencia entre Gestión y Administración del talento humano

La gestión se relaciona directamente con la realización y cumplimiento de los objetivos, a través de un grupo de procesos, la administración por su lado su función principal es mejorar el funcionamiento de la empresa, con una adecuada planificación, organización de los recursos que cuenta la organización. Se adjunta diferencias (casos reales) de cada una de ellas: (Euroinnova, 2022)

a) La administración en un contexto laboral se refiere a organizar, el personal la labor es administrativa (ejecutivo).

b) La administración su función es tomar decisiones, en la gestión de la misma manera toma decisiones, pero con la salvedad y autorización de la administración de la institución.

c) La gestión del personal tiene a su cargo labores empresariales o de las áreas funcionales de toda organización sea pública o privada (marketing, recursos humanos, operaciones, contabilidad, finanzas y legal).

d) La gestión efectúa las políticas de la organización formuladas por la administración.

e) La gestión es el proceso ordenado de administrar personas en una institución y la administración elabora estándares para la mejora continua en el interior de una organización.

(Euroinnova, 2022)

En conclusión, la gestión o también llamado gerencia es la encargada en dar funcionamiento la planificación de la administración, recordar que la administración es la responsable de planificar, organizar, controlar todos los recursos que cuenta la organización.

Otra peculiaridad es que la gestión ejecuta las acciones para el logro de los objetivos institucionales y las acciones planificadas se considera como la optimización de todos los recursos implementados por la administración.

En la figura 9, se observa los objetivos de las organizaciones como, por ejemplo: reducción de costos, nuevos clientes, mercado y otros, de la misma manera se tienen los objetivos individuales como por ejemplo: libertad de trabajo, sentido de pertenencia entre otros, es por ello que todas las empresas están en la obligación de seleccionar a sus colaboradores de acuerdo a los requerimientos que necesita la empresa y por su parte las empresas deben cubrir las expectativas que los futuros colaboradores aspiran al ingresar a laborar.

Figura 9

Objetivos de las organizaciones vs. objetivos individuales

Objetivos de la organización	Objetivos individuales
Supervivencia	Mejor salario
Crecimiento sostenido	Mejor prestación
Rentabilidad	Estabilidad de empleo
Productividad	Seguridad en el trabajo
Calidad de los productos/servicios	Calidad de vida en el trabajo
Reducción de costos	Satisfacción en el trabajo
Participación en el mercado	Consideración y respeto
Nuevos mercados	Oportunidades de crecimiento
Nuevos clientes	Libertad de trabajo
Competitividad	Liderazgo laboral
Imagen en el mercado	Sentido de pertenencia

Nota. La figura representa los Objetivos de las organizaciones y objetivos individuales que toda organización debe de tomar en cuenta para lograr un equilibrio y beneficios a ambas partes. Tomado de Vallejo, (2016). <http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2019-09-17-222134-gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano-comprimido.pdf>

Teorías de la gestión del talento humano

Cuando nos referimos a la filosofía del talento humano se centra al beneficio de los colaboradores, referente al contrato del personal idóneo, las capacitaciones realizadas, las prestaciones, todo ello englobado a un buen clima organizacional que representa la filosofía esencial de la gestión del talento humano. (Vallejo, 2016).

Teoría X y Teoría Y

También conocido como las teorías contrapuestas de dirección planteado por Douglas McGregor y consta de dos suposiciones, quién lo explica en su libro titulado: “El lado humano de la empresa”, como se observa en la figura 10.

Figura 10

Afirmaciones de las suposiciones de la Teoría X, Y

Afirma que las suposiciones de la Teoría X sostienen que:	Afirma que las suposiciones de la Teoría Y sostienen que:
<ul style="list-style-type: none"> • El ser humano promedio tiene un rechazo inherente hacia el trabajo y lo evitará si puede. • Debido a esta característica humana de rechazo al trabajo, la mayoría de las personas deben ser obligadas, controladas, dirigidas y amenazadas con castigos a fin de lograr que realicen un esfuerzo adecuado. • El ser humano promedio prefiere ser dirigido y desea evitar responsabilidades. 	<ul style="list-style-type: none"> • El ser humano promedio no rechaza el trabajo. • El control externo y la amenaza de castigos no son los únicos medios para lograr que se realice un esfuerzo hacia los objetivos de la organización. • Los empleados estarán más motivados al satisfacer sus necesidades en cuanto a logro, estima y autorrealización. • El ser humano promedio aprende en condiciones apropiadas a aceptar y buscar responsabilidades en su trabajo. • Tiene la capacidad de imaginación, ingenio y creatividad en la solución de problemas organizacionales. • Tiene iniciativa.

Nota. La figura representa las afirmaciones de las suposiciones de la Teoría X, Y. Tomado de Vallejo, (2016). <http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2019-09-17-222134-gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano-comprimido.pdf>

Teorías de Sistema I y Sistema IV

La presente teoría fue realizada por Rensis Likert, de nacionalidad estadounidense de profesión psicólogo, quien dividió en dos grandes grupos su teoría (suposiciones o también llamados sistemas básicos), que los denomina Sistema I y Sistema IV, como se evidencia en la figura 11.

Figura 11

Organizaciones de Sistema I y IV, según Rensis Likert

Sistema I	Sistema IV
<ul style="list-style-type: none"> • La gerencia es considerada como desconfiada hacia los subordinados. • Las decisiones y fijación de metas de la organización se realizan en la cúpula. • Los subordinados se ven forzados a trabajar con temor, amenazas y castigos. • El control está muy concentrado en la alta dirección. 	<ul style="list-style-type: none"> • La gerencia tiene confianza absoluta en los subordinados. • La toma de decisiones está generalmente dispersa y descentralizada. • Los trabajadores se sienten motivados por su participación e influencia en la toma de decisiones. • Hay interacción entre superiores y subordinados. • La responsabilidad para el control está muy difundida en los niveles más bajos y su participación es importante.

Nota. La figura representa las Organizaciones de Sistema I y IV, según Rensis Likert. Tomado de Vallejo, (2016). <http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2019-09-17-222134-gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano-comprimido.pdf>

Ambas teorías se relacionan donde Likert propone su sistema IV, con la suposición de la teoría Y planteado por Douglas McGregor, basados en la motivación, generando un ambiente idóneo con el objetivo de crear una filosofía formativa basado en el talento humano.

En la presente investigación nos basamos en el autor Vallejo, (2016) de su libro titulado “Gestión del talento humano”.

Dimensión 1 de la variable gestión del talento humano: Capacitación:

Se refiere al objetivo de poder impactar e incidir en el comportamiento de los colaboradores con el fin que se incremente la productividad, desempeño en el proceso se podrá evidenciar las cualidades de los participantes para aportar e influir en el logro de las metas institucionales. (Vallejo, 2016)

Dimensión 2 de la variable gestión del talento humano: Retención:

Según Vallejo, (2016), define como:

La administración del talento, además de captar personas idóneas, trata de mantenerlas satisfechas, motivadas a largo plazo dentro de la organización, asegurándoles las condiciones físicas, psicológicas y sociales.

En la presente investigación nos basamos en el autor Vallejo, (2016) de su libro titulado “Gestión del talento humano”.

Dimensión 3 de la variable gestión del talento humano: Rotación de personal:

La rotación de personal en la gestión del talento humano se le denomina turnover, es sencillo la conceptualización como la salida de colaboradores de una empresa y la entrada para poder reemplazarlos, el flujo de salidas se puede dar por varios motivos, por ejemplo, jubilación, despidos, etc., tomar en cuenta que las salidas y entradas deben ser en ambos casos equivalentes. (Vallejo, 2016) En la figura 12 se observa los costos de reposición debido a la rotación de personal.

Figura 12*Costos de reposición*

Costos de reclutamiento	Costos de selección	Costos de formación	Costos de separación
Proceso de reclutamiento	Entrevistas de selección	Programas de integración	Pago de salarios y liquidación de derechos del trabajo. Vacaciones, proporcionales, aguinaldos, etc.
Anuncio publicitario	Aplicación de pruebas y calificación	Inducción	Pago de prestaciones
Atención a candidatos	Aplicaciones de test	Costos directos de la formación	Entrevista de separación
Tiempo de los reclutadores	Tiempo de los seleccionadores	Tiempo de los instructores	Costo de recolocación (<i>outplacement</i>)
Estudios de mercado	Verificación de referencias	Baja productividad durante la formación	Puesto vacante hasta encontrar sustituto
Elaboración y costo de procesamiento	Exámenes médicos y de laboratorio	Elaboración de programas de capacitación	Tiempo en la formación al sustituto

Nota. La figura representa los costos de reposición debido a la rotación de personal que asume una empresa. Tomado del libro titulado: Gestión del talento humano (Chiavenato, 2009)

Dimensión 4 de la variable gestión del talento humano: Nivel de ausentismo:

El ausentismo también conocido como ausencia, en ambos casos consiste en las faltas, retrasos respecto a la asistencia en su centro de labor o institución, también es considerado la duración del tiempo que se desperdicia cuando un personal de la empresa falta o no asiste, en la figura 13, se observa la fórmula que se utiliza para calcular el índice de ausentismo (Vallejo, 2016).

Figura 13*Índice de ausentismo*

$$\text{Índice de ausentismo} = \frac{\frac{\text{N.º de personas}}{\text{días de trabajo perdidos por ausencias al mes}}}{\frac{\text{N.º promedio de colaboradores}}{\text{N.º de días de trabajo en el mes}}}$$

La fórmula refleja el número de días de ausencias de los colaboradores.

Nota. La figura representa la fórmula del índice de ausentismo de un colaborador por motivos de falta o inasistencia. Tomado de Vallejo, (2016). <http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2019-09-17-222134-gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano-comprimido.pdf>

En la figura 14, se observa la fórmula para calcular el costo total de ausencias, donde se considera el total de días perdidos sin justificación ni excepción, por ejemplo, ni por vacaciones, maternidad, enfermedad, accidentes, licencias, accidentes y otros, un indicador que el 3% de la empresa o institución presente ausentismo del total, pueden ser medido mensualmente o anualmente, las empresas recompensan las asistencias y penalizan las faltas o ausencias, retribuyendo con premios para motivar la permanencia de los colaboradores. (Vallejo, 2016)

Figura 14

Fórmula para calcular el costo total de ausencias

$$\text{Índice de ausentismo} = \frac{\frac{\text{total de personas}}{\text{horas perdidas}}}{\frac{\text{total de personas}}{\text{horas laboradas}}}$$

Nota. La figura representa la fórmula para calcular el costo total de ausencias. Tomado de Vallejo, (2016). <http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2019-09-17-222134-gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano-comprimido.pdf>

Dimensión 5 de la variable gestión del talento humano: Objetivos:

De acuerdo a Vallejo, (2016) refiere que los objetivos son los escalones que tiene que superar para lograr una meta, la cual en primera instancia fue propuesta por la institución u empresa, llegan a hacer el conjunto de acciones concretizadas en logros obtenidos.

Dimensión 6 de la variable gestión del talento humano: Reclutamiento:

El reclutamiento consiste en el ingreso de candidatos a una empresa que pasaron todo un proceso de actividades con las mismas capacidades y habilidades personales.

Según el autor refiere que:

Las organizaciones escogen a las personas que desean tener como colaboradores y las personas escogen a las organizaciones donde quieren trabajar, dar sus esfuerzos y competencias. Se trata de una elección recíproca que depende de innumerables factores y circunstancias. (Vallejo, 2016)

Adicional tiene dos características importantes, la primer el reclutamiento sirve como la divulgación o dar a conocer a toda la población, que una empresa determinada brinda oportunidades laborales y la segunda es la modalidad que ejerce el reclutamiento como un nexo entre el mercado de trabajo y la empresa. (Vallejo, 2016)

2.2.2. Variable 2: Calidad de servicio

2.2.2.1. Definiciones

Lo primero es conocer un área muy importante del marketing, la mercadotecnia de servicios o más conocido como marketing de servicios que la calidad de servicio sería un componente muy importante que analiza el desarrollo del trueque clientes y organización específicamente de un servicio con el fin de poder satisfacer las demandas de los clientes de la misma manera los deseos, necesidades y expectativas, tomar en cuenta que los servicios son considerados intangibles y no brindan explícitamente pertenencia (Ruiz, 2002).

Zendesk, (2022), refiere que la calidad de servicio se basa en la percepción de las personas, clientes o usuarios sobre la experiencia en una determinada institución sea en la adquisición de un producto o prestación de un servicio, centrado en la satisfacción de cubrir las demandas, necesidades, deseos y expectativas en cada interrelación.

Según Urbina, (2014), indica la relación del concepto de calidad de servicio con la Teoría de las Necesidades de Maslow (necesidades, orden de prioridades), de acuerdo a la teoría de

Maslow, nos dice que “que la satisfacción de estas no se detienen, en cuanto al cubrir una puede surgir otra”, de la misma manera sucede en las otras necesidades de la pirámide es por ello que las instituciones públicas el fin es aumentar, modernizar a favor de la población (usuarios), con una excelente calidad de servicio (optima).

Características de los servicios

Según Zeithaml et al., (2009), menciona la existencia de seis características muy importantes de los servicios.

1. **Intangibilidad:** Existe una diferencia muy relevante entre ofrecer un producto o un servicio ahí nace el concepto de intangibilidad en la cual los servicios llegan hacer acciones en cambio los productos son tangibles, palpables (se pueden tocar, oler, guardar), muy a lo contrario de los servicios, por ello conlleva a una gran diferencia, desventaja porque no se pueden mostrar (exhibir), la dificultad de exhibirlo e incluso dar a conocer el precio (fijación) por el cual dificulta poderlo patentar (Zeithaml et al., 2009).

2. **Heterogeneidad o variabilidad:** La clave principal en esta característica de los servicios es desempeño de los colaboradores porque no existe servicio que presta una empresa sea precisamente iguales, de la misma manera no existen clientes con las mismas expectativas iguales, conllevando al proceso final en el momento de la transferencia final del servicio y en la percepción del cliente final (Zeithaml et al., 2009).

3. **Naturaleza perecedera:** De la misma manera si continuamos realizando una comparación entre los servicios y productos, los servicios tienen un periodo específico de durabilidad (una vez utilizada se culmina o termina llega a su fin), no se pueden revender, reutiliza ni ser devueltos, no son perecederos (Zeithaml et al., 2009).

4. **Simultaneidad:** Toda empresa que ofrecen productos o servicios lo realizan de manera simultánea, pero con la peculiaridad que los productos se producen, se venden y se consumen, pero los servicios son todo lo contrario en primer lugar se deben de vender, posteriormente producidos y al final consumidos por el cliente final simultáneamente (Zeithaml et al., 2009).

5. **Inseparabilidad:** Se considera tres conceptos importantes el servicio, la entrega de servicio y la producción, la primera no se puede separar con la empresa ni con los clientes y en la segunda y la tercera están condicionados con el proceso que ejecuten los clientes internos y externos de una organización (Zeithaml et al., 2009).

6. **Tiempo del servicio:** Es considerado el más importante de las otras cinco características de los servicios por ejemplo tiene los siguientes indicadores: Primero el tiempo de servicio que brinda la empresa al cliente debe de ser lo más rápido posible (mínimo). Segundo de la misma manera el tiempo de espera al cliente (mínimo) (Zeithaml et al., 2009).

Conceptualización de calidad de servicio

De acuerdo a Matsumoto, (2014), define a la calidad de servicio como la perfección porque el objetivo es tener un diferenciador (mediante un estudio de mercado las organizaciones tienen el conocimiento de las necesidades, deseos y expectativas de sus clientes se les hará muy fácil crear valor a su producto o servicio ofrecido) que el cliente lo pueda percibir comparando y superando sus expectativas.

Modelo de las brechas

El modelo de las brechas lo plantean los autores Parasuraman, (1985) y Zeithaml et al., (2004), en la cual encuentran hallazgos y diferencias en el momento de brindar un servicio, como

por ejemplo: en las necesidades, experiencias, percepciones que tienen los colaboradores de una organización referente a las exigencias de los clientes.

Los autores han considerado cinco brechas que son consideradas las causantes de cuestionamientos e incertidumbre en el momento de brindar un servicio y afectan significativamente en la apreciación o valoración final de los clientes referente a la calidad de servicio.

- **Brecha 1:** Se encuentran dos actores principales los clientes y directivos, el primero esta las expectativas del clientes y segundo las percepciones de los directivos, si los directivos de las organizaciones no entienden o asimilan las necesidades de los clientes, no podrán promocionar, desarrollar acciones que brinden soluciones.

- **Brecha 2:** Consiste en la diferencia que tienen los directivos (percepción) con las normas de calidad (expectativas) y la solución para cerrar este desfase es la especificación de las normas de la calidad del servicio.

- **Brecha 3:** Está relacionado con la brecha 2 porque si las normas y procedimientos de calidad no se ejecutan a cabalidad no se podrá evidenciar.

- **Brecha 4:** Se considera dos partes muy importantes como: expectativas y comunicación externa de la organización proveedora es decir los ofrecimientos, ofertas, publicidad de las organizaciones realizan, influyen directamente a las percepciones de los clientes.

- **Brecha 5:** La presente brecha es la sumatoria de los cuatro insumos anteriores.

Modelo Servqual

En la presente investigación nos basamos en el presente modelo en mención porque es una técnica comercial que brinda la opción de analizar a nuestros futuros clientes en aspectos impredecibles e incontrolables de forma cuantitativa y cualitativa, de la misma manera nos

proporciona información respecto a las expectativas y percepciones de nuestros clientes (opiniones, comentarios, sugerencias) (Zeithaml et al., 2004).

Fue creado y publicado en el año 1988 hasta la actualidad ha presentado cambios y mejoras, por ello esta técnica es muy importante porque también se puede hacer comparaciones con otras organizaciones y el instrumento es utilizado para una mejora continua (Zeithaml et al., 2009).

Dimensiones del Modelo Servqual

1. Dimensión 1 de la variable Calidad de servicio: Fiabilidad

Consiste en la obligación de todas las organizaciones realicen el cumplimiento de sus promesas, al respecto de sus promesas, entregas, fijación de precios y en brindar soluciones a los problemas que se presenten con los clientes (fiable y cuidadoso), es también considerado una habilidad (Zeithaml et al., 2009).

2. Dimensión 2 de la variable Calidad de servicio: Sensibilidad

Muy similar a la dimensión fiabilidad porque brinda soluciones a los problemas que se puedan suscitar en los clientes, a través de una atención, prontitud al requerimiento de solicitudes, quejas y preguntas (predisposición de ayuda y servicio idóneo) (Zeithaml et al., 2009).

3. Dimensión 3 de la variable Calidad de servicio: Seguridad

Es considerado una habilidad de parte de los colaboradores o también conocidos como clientes internos (conocimiento y atención), con el objetivo de sugerir confianza y confiabilidad (Zeithaml et al., 2009).

4. **Dimensión 4 de la variable Calidad de servicio: Empatía**

El actor principal es el cliente, porque el objetivo es brindar al cliente un servicio personalizado y adecuado al placer o al agrado del cliente final, de parte de las organizaciones (Zeithaml et al., 2009).

5. **Dimensión 5 de la variable Calidad de servicio: Elementos tangibles**

Está relacionado con la infraestructura como ejemplo los equipos, materiales y todo el personal, ligado específicamente en el aspecto físico de las instalaciones (Zeithaml et al., 2009).

2.3. Marco Conceptual

- **Directora de Recursos Humanos**

El autor refiere que es la “Persona responsable de gestionar todo lo relacionado con los recursos humanos y el personal de una empresa. Supervisa desde el reclutamiento, la administración, los contratos, bajas y las nóminas” (Factorial HR, 2022).

- **Desempeño laboral**

Es considerado una “Herramienta para la medición de las capacidades y habilidades de los empleados a la hora de cumplir sus objetivos en la empresa” (Factorial HR, 2022).

- **Know how**

El autor lo define como el “Término anglosajón de traducción literal «saber hacer» que se refiere al conjunto de técnicas, conocimientos, métodos y habilidades de una persona o entidad que por regla general están relacionados con la experiencia” (Factorial HR, 2022).

- **Expectativa**

Las expectativas varían (son dinámicas y pueden fluctuar rápidamente) de acuerdo al punto de referencia de conocimiento del cliente, también tomando en cuenta en el contexto del mercado competitivo que se desempeña la organización. De la misma manera es considerado una creencia

con el fin de conocer el desempeño de cualquier organización, basándose en una comunicación fluida y la experiencia de otros clientes (Matsumoto, 2014).

III. HIPOTESIS

3.1 Hipótesis General

Existe relación directa entre Gestión del talento humano y calidad de servicio en funcionarios de una municipalidad de la selva central - 2023.

3.2 Hipótesis (s) Específica (s)

- Existe relación directa entre capacitación y calidad de servicio en funcionarios de una municipalidad de la selva central - 2023.
- Existe relación directa entre retención y calidad de servicio en funcionarios de una municipalidad de la selva central - 2023.
- Existe relación directa entre rotación y calidad de servicio en funcionarios de una municipalidad de la selva central - 2023.
- Existe relación directa entre nivel de ausentismo y calidad de servicio en funcionarios de una municipalidad de la selva central - 2023.
- Existe relación directa entre objetivos y calidad de servicio en funcionarios de una municipalidad de la selva central - 2023.
- Existe relación directa entre reclutamiento y calidad de servicio en funcionarios de una municipalidad de la selva central - 2023.

3.3 Variables (definición conceptual y operacionalización)

3.3.1. Variable 1: Gestión del talento humano

3.3.1.1. Definición Conceptual.

Se refiere cuando una empresa requiere un colaborador idóneo, necesita implementar todo un proceso de reclutamiento, retención, capacitación, tener claros los objetivos organizacionales, evitar la rotación de personal y el nivel de ausentismo, con el objetivo de formar equipos

competitivos, por ello el capital fundamental para las empresas es el talento humano por lo tanto es importante la existencia de una adecuada gestión, conllevando al compromiso, sentido de pertenencia de parte de los colaboradores para llegar al cumplimiento de los objetivos, evidenciados en el incremento de la productividad y calidad de los productos o servicios prestados (Vallejo, 2016).

3.3.1.2. Definición Operacional. Se va tomar en cuenta como instrumento el cuestionario con 14 items y como herramienta de apoyo la escala de Likert.

3.3.2. Variable 2: Calidad de servicio

3.3.2.1. Definición Conceptual.

La calidad de servicio es una técnica comercial que brinda la opción de analizar a nuestros futuros clientes en aspectos impredecibles e incontrolables de forma cuantitativa y cualitativa dimensiones basados en el modelo Servqual, de la misma manera nos proporciona información respecto a las expectativas y percepciones de nuestros clientes (opiniones, comentarios, sugerencias) (Zeithaml et al., 2004).

3.3.2.2. Definición Operacional. Se va aplicar el instrumento que llega ser el cuestionario con 25 items y como herramienta de apoyo la escala de Likert.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Método General de Investigación

El método general de investigación será el científico, en otras palabras son los pasos que tienen que seguir los investigadores con el objetivo de culminar la investigación, evidenciando la problemática como la baja calidad de servicio en funcionarios de una municipalidad de la selva central (Arias, 2006).

4.1.1. Método Específico de Investigación: Método hipotético deductivo

Es cuando existe una hipótesis en las investigaciones para que posteriormente se realice la contratación de hipótesis (Hernández y Mendoza, 2018).

4.2 Tipo de Investigación

En la presente investigación se ha utilizado el tipo de investigación básica, también lo conocen como pura, teórica o dogmática (nace en un marco teórico y continua vigente), también es considerado la creación de nuevos conocimientos, con el fin de ampliar los postulados teóricos, no tiene experimento es decir no soluciona los problemas, solo brinda propuestas, recomendaciones (Arias, 2006).

4.3 Nivel de Investigación

El nivel de investigación según el doctor Supo considera 7 niveles de investigación como por ejemplo desde lo más básico como el exploratorio, de ahí el nivel descriptivo simple conocido como univariado y el nivel que se está aplicando en la presente investigación es de nivel relacional porque deseamos conocer el nivel de relación existente entre las dos variables de estudio. También se le conoce como bi variado (Arias, 2006).

4.4 Diseño de la Investigación:

4.4.1. *Diseño descriptivo correlacional*

Consiste en describir la relación existente entre ambas variables de estudio.

4.4.2. *Diseño transversal o transeccional*

Según Arias, (2006) menciona que este diseño que también se le denomina transeccional, se aplica por única vez o solo una vez en nuestros sujetos de estudio, sin generar algún cambio en ellos.

4.4.3. *Diseño cuantitativo*

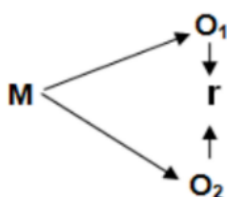
Por la existencia de números presentes en la investigación (Mártinez, 2020).

4.4.4. *Diseño no experimental*

Arias, (2006) refiere que los investigadores no manipulan ninguna de las variables de estudio, al contrario se centran en el proceso sistémico de investigación en la cual se encuentran hallazgos que no afectan ni influyen a los sujetos de estudio ni en el contexto de investigación.

Figura 15

Esquema del diseño de la investigación.



Donde:

- M : Muestra.
- O1 : Observación de la primera variable.
- O2 : Observación de la segunda variable.
- r : Relación entre las variables

4.5 Población y muestra

4.5.1. Población

Bernal, (2016) menciona la importancia de la población que aportará como ingrediente significativo para poder manifestar en objetivo del presente estudio de investigación de la misma manera medir las variables, en la tesis se está considerando a 87 funcionarios públicos de la mencionada municipalidad.

Población objeto de estudio

Criterio de inclusión:

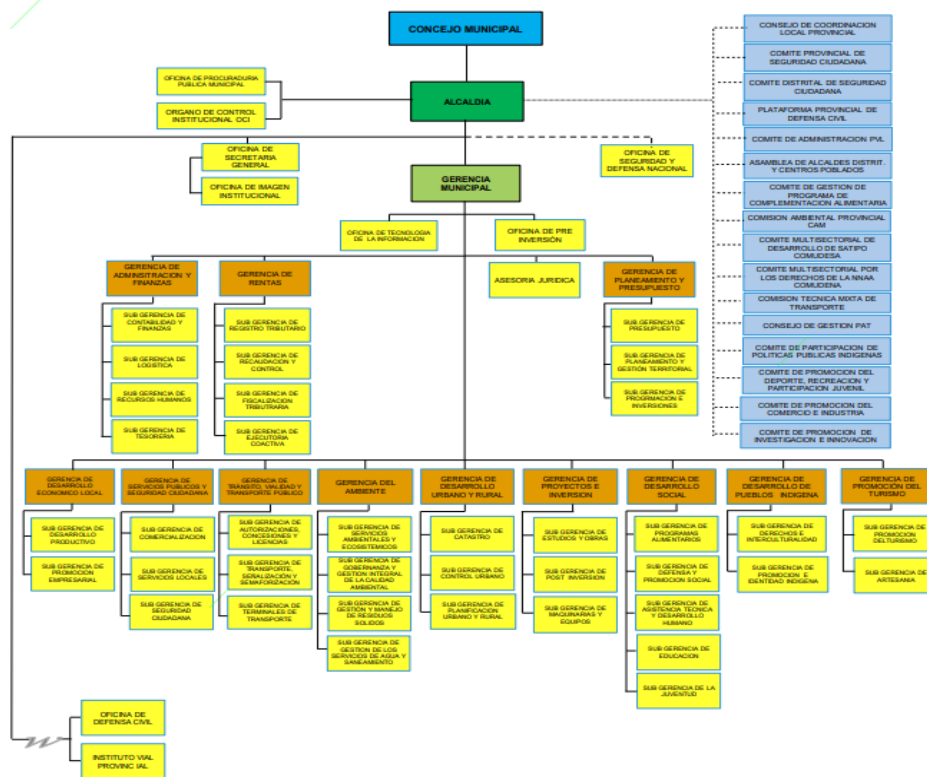
- Funcionarios que concurren a sus actividades de manera estable.
- Funcionarios con un estado de salud estable.
- Funcionarios con disposición (actitud positiva) respecto al proyecto de investigación de las egresadas.

Criterios de exclusión:

- Funcionarios que por diversos motivos no se encuentran en sus oficinas.
- Funcionarios que por motivos laborales (naturaleza de la oficina) salen a trabajo de campo (personal operativo).
- Funcionarios que puedan presentar una dificultad de salud.
- Personal de apoyo, operativo (porque no tienen contacto directo en requerimientos con la sub gerencia de recursos humanos).

Figura 16

Estructura orgánica de la municipalidad de Satipo



Nota. La figura representa la estructura orgánica de la municipalidad de Satipo. Tomado de la gerencia municipal de la municipalidad de Satipo.

4.5.2. Muestra

Según Arias, (2006) conceptualiza como la sub división que es parte de la población, en el presente estudio está conformado por 87 funcionarios públicos de la mencionada municipalidad.

Figura 17

Funcionarios de la Municipalidad Provincial de Satipo

Estructura orgánica	Número de colaboradores (funcionarios)
<u>GERENCIA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO</u> -Sub Gerencia de Presupuesto -Sub Gerencia de Planeamiento y Gestión Territorial -Sub Gerencia de Programación e Inversiones	1 gerente 3 sub gerentes
<u>GERENCIA DE RENTAS</u> -Sub Gerencia de Registro Tributario -Sub Gerencia de Recaudación y Control -Sub Gerencia de Fiscalización Tributaria -Sub Gerencia de Ejecutoria Coactiva	1 gerente 4 sub gerente
<u>GERENCIA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y LOCAL</u> -Sub Gerencia de Desarrollo Productivo -Sub Gerencia de Promoción Empresarial y Turismo	2 sub gerente
<u>GERENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS Y SEGURIDAD CIUDADANA</u> *Unidad del Matadero Municipal *Oficina de Registro Civil -Sub Gerencia de Comercialización y Licencias *Oficina de Policía Municipal *Unidad de Licencia de Funcionamiento y Fiscalización -Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana *Unidad de la División de Central de Monitoreo *Unidad de Participación Vecinal *Unidad de División de Serenazgo *Oficina de secretaria técnica COPROSEC	1 gerente 2 sub gerente 5 responsables de unidades 3 jefes de oficina
<u>GERENCIA DE TRÁNSITO, VIABILIDAD Y TRANSPORTE PÚBLICO</u> -Sub Gerencia de Autorizaciones, Concesiones y Licencias -Sub Gerencia de Transporte, señalización y Semaforización -Sub Gerencia de Terminales y Transporte	1 gerente 3 sub gerente
<u>GERENCIA DEL AMBIENTE</u> -Sub Gerencia de Servicios y Ecosistémicos *Unidad de Manejo de Parques y Espacios Verdes *Unidad de Retribución de Servicios Ambientales y Ecosistémicos -Sub Gerencia de Gobernanza y Gestión Integral de la Calidad Ambiental *Unidad de Monitoreo y Calidad Ambiental *Unidad de Ciudadanía Ambiental	1 gerente 4 sub gerente 8 responsables de unidades

<p><u>-Sub Gerencia de Gestión y Manejo de Residuos Solidos</u> *Unidad de Limpieza de Vías y Espacios Públicos *Unidad de Recojo Selectivo de Residuos Solidos *Unidad de Tratamiento de Residuos Solidos Unidad de Recuperación de Áreas Degradadas <u>-Sub Gerencia de Gestión de los Servicios de Agua y Saneamiento</u></p>	
<p>GERENCIA DE DESARROLLO DE PUEBLOS INDIGENAS -Sub Gerencia de Derecho e Interculturalidad -Sub Gerencia de Promoción e Identidad Indígena</p>	<p>1 gerente 2 sub gerente</p>
<p>GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL Y HUMANO <u>-Sub Gerencia de Programas Alimentarias</u> *Oficina de Programa de Complementación Alimentaria-PCAM *Oficina de Programa Alimentario -PANTBC *Oficina de Vaso de Leche <u>-Sub Gerencia de Defensa y Promoción Social</u> *Oficina de Defensoría Municipal del Niño y Adolescente-DEMUNA *Oficina de Centro de Afiliación Municipal al Seguro Integral de Salud-SIS *Unidad Local de Empadronamiento ULE-SISFOH *Oficina de Registro Único Víctimas-RUC *Oficina de Centro de Atención al Adulto Mayor-CIAM *Oficina de Centro de Desarrollo Integral de la Familia-CEDIF *Oficina de Techo Propio *Oficina de Casa Refugio *Oficina Municipal de Atención a la persona con Discapacidad-OMAPED <u>-Sub Gerencia de Asistencia Técnica y Desarrollo Humano</u> *Oficina de Cultura y Deporte *Oficina de Biblioteca *Oficina de Salud y Padrón Nominal *Oficina del Centro de Promoción y Vigilancia Comunal-CPVC</p>	<p>1 gerente 3 sub gerente 1 responsables de unidades 15 jefes de oficina</p>
<p>GERENCIA DE DESARROLLO URBANO E INFRAESTRUCTURA -Sub Gerencia de Obras Publicas -Sub Gerencia de Pre inversión -Sub Gerencia de Desarrollo Urbano Rural</p>	<p>1 gerente 3 sub gerente</p>
<p>ALCALDIA -Oficina de secretaria general *Unidad de Archivo Central *Unidad de Tramite Documentario *Oficina Sala de Regidores <u>-Oficina de Imagen Institucional</u> <u>-Oficina de Procuraduría</u> <u>-Órgano de Control Institucional</u> <u>-Oficina de Defensa Civil</u></p>	<p>2 responsables de unidades 6 jefes de oficina</p>
<p>GERENCIA MUNICIPAL -Oficina de Tecnología de la Información -Oficina de Asesoría Legal</p>	<p>1 gerente 2 jefes de oficina</p>
<p>GERENCIA DE ADMINISTRACION Y FINANZAS -Sub Gerencia de Maquinarias -Sub Gerencia de Contabilidad y Finanzas</p>	<p>1 gerente 5 sub gerente 3 responsables de unidades</p>

-Sub Gerencia de Recursos Humanos *Oficina de Secretaría Técnica de Procesos Administrativos Disciplinarios -Sub Gerencia de Tesorería *Unidad de Caja -Sub Gerencia de Logística *Unidad de Almacén *Unidad de Control Patrimonial	1 jefes de oficina
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------

Nota. La figura representa la estructura orgánica de la municipalidad de Satipo. Tomado de la gerencia municipal de la municipalidad de Satipo.

4.5.3. Muestreo

El muestreo lo definen como el medio por el cual se va escoger a los individuos que pudieran ser maquinas, personas, animales u objetos, pero parte del estudio de investigación, en presente trabajo de investigación se va utilizar el muestro no probabilistico (Hernández & Mendoza, 2018).

4.6 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

4.6.1. Técnica

Arias, (2006) refiere a la encuesta como una estrategia que se puede aplicar de dos maneras por medio escrito y oral, también a la encuesta se le conoce como muestreo, el objetivo es conseguir información objetiva y veraz. La encuesta se aplica a un grupo de individuos como también se considera y es importante en el momento de las opiniones del grupo en mención de un tema determinado.

4.6.2. Instrumento

Bernal, (2016) dice que el cuestionario se le considera como un conjunto de preguntas en referencia de una o varias variables que requieren ser medibles.

En la presente investigación se utilizará el cuestionario, con una escala de Likert con cinco opciones: 1 = Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = A veces, 4 = Casi siempre y 5 = Siempre.

4.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

En el presente estudio se procesará los datos de la muestra que estará conformado por 87 funcionarios de la municipalidad Provincial de Satipo, a quienes previamente se les brindo las indicaciones del llenado del cuestionario, que sería anónimo y las firmas del consentimiento informado, para posteriormente tabular los resultados en cuadros de frecuencia, interpretación de los gráficos, con la ayuda del software SPSS 26 (Statistical Package for Social Sciences), la prueba estadística que se utilizará será el Rho de Spearman (Hernández y Mendoza, 2018)

4.8 Aspectos éticos de la Investigación

En el estudio del presente proyecto, se ha cumplido todas las indicaciones de la Universidad Peruana los Andes, plasmado en su reglamento de investigación, partiendo desde el título de investigación (originalidad), tomando en cuenta las normas APA séptima edición referente a las citas, referencias, sobre todo respetando el derecho de autor, en el momento de aplicar el instrumento (cuestionario) a funcionarios de la municipalidad Provincial de Satipo, se le brindará la información del objetivo y llenado del cuestionario, se les hará firmar el consentimiento informado a cada personal y la debida autorización de los superiores, respetando los protocolos de seguridad.

V. RESULTADOS

5.1 Descripción de resultados

Variable 1: Gestión del Talento Humano

Tabla 1

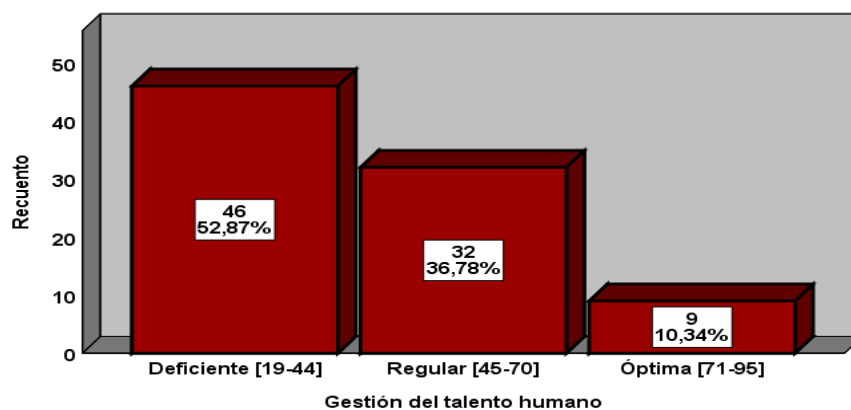
Variable 1 – Gestión del Talento Humano

Niveles	Baremo	frecuencia	porcentaje
Deficiente	19 a 44	46	52,87%
Regular	45 a 70	32	36,78%
Óptimo	71 a 95	9	10,34%
Total		87	100%

Nota: Resultados del SPSS

Figura 18

Variable 1 – Gestión del Talento Humano

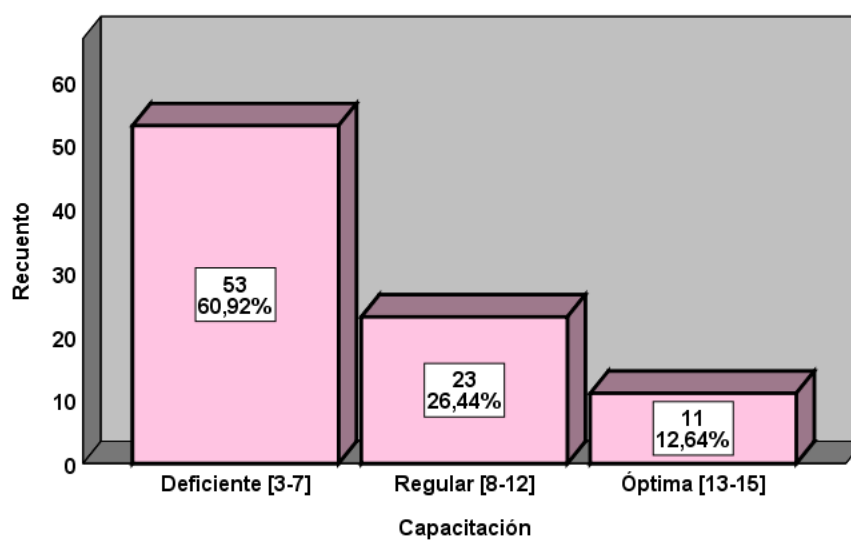


Nota: Resultados del SPSS

Se observa en la figura 18, los datos o resultados de la encuesta en porcentajes y en número de sujetos de estudio (muestra).

Tabla 2*Dimensión 1 Variable 1: Capacitación*

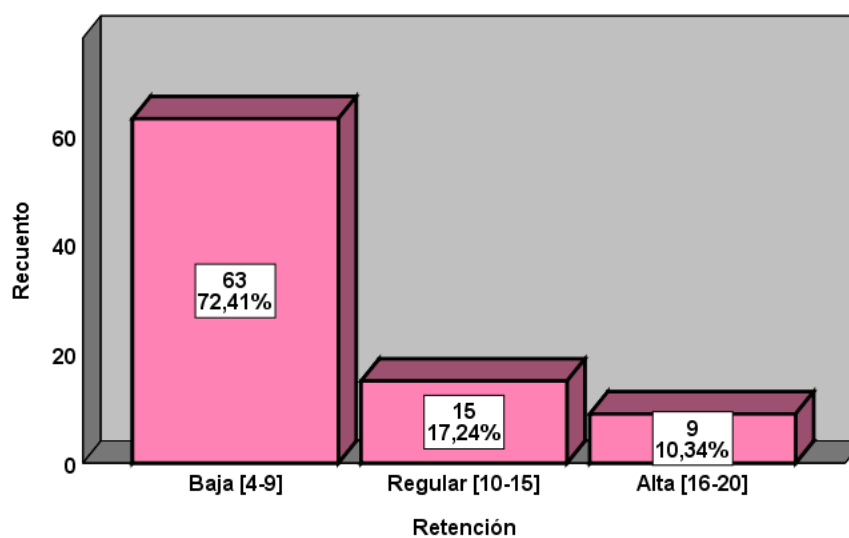
Niveles	Baremo	frecuencia	porcentaje
Deficiente	3 a 7	53	60,92%
Regular	8 a 12	23	26,44%
óptima	13 a 15	11	12,64%
Total		87	100%

Nota: Resultados del SPSS**Figura 19***Dimensión 1 Variable 1 – Capacitación**Nota:* Resultados del SPSS

Se observa en la figura 19, los datos o resultados de la encuesta en porcentajes y en número de sujetos de estudio (muestra).

Tabla 3*Dimensión 2 Variable 1: Retención*

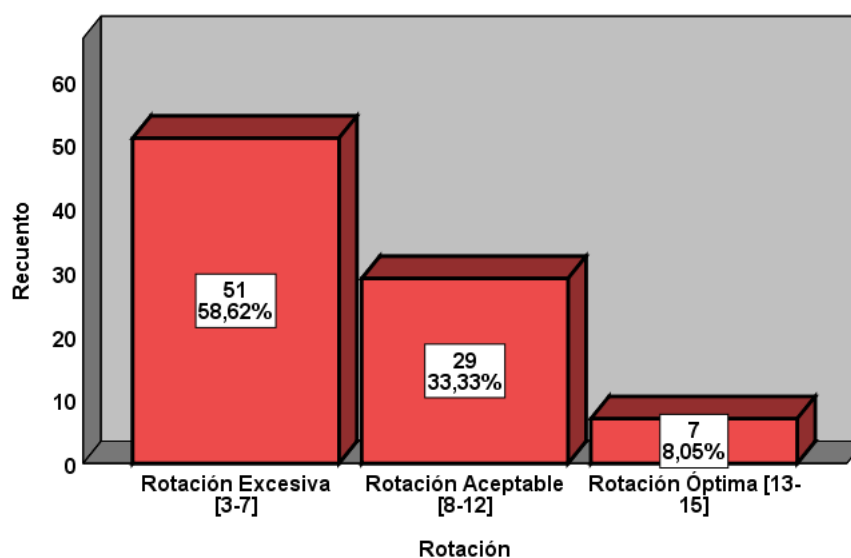
Niveles	Baremo	frecuencia	porcentaje
Baja	4 a 9	63	72,41%
Regular	10 a 15	15	17,24%
Alta	16 a 20	9	10,34%
Total		87	100%

Nota: Resultados del SPSS**Figura 20***Dimensión 2 Variable 1 – Retención**Nota:* Resultados del SPSS

Se observa en la figura 20, los datos o resultados de la encuesta en porcentajes y en número de sujetos de estudio (muestra).

Tabla 4*Dimensión 3 Variable 1: Rotación*

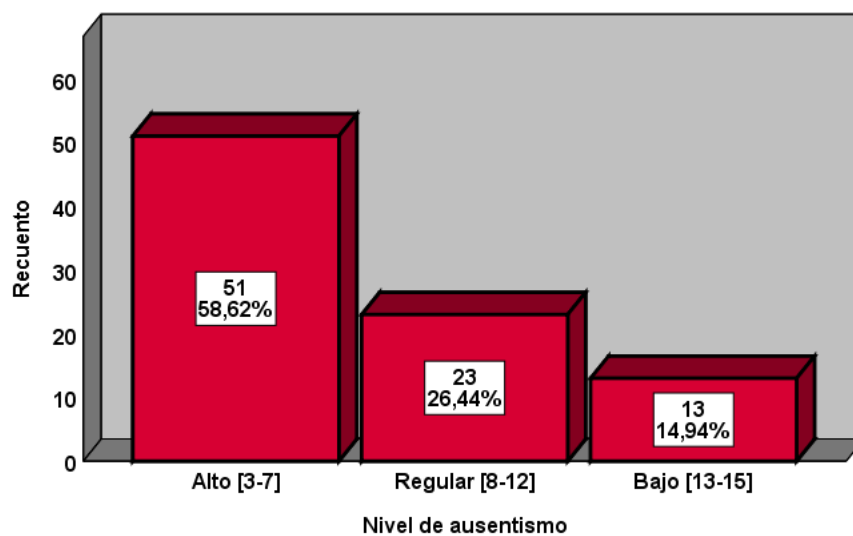
Niveles	Baremo	frecuencia	porcentaje
Excesiva	3 a 7	51	58,62%
Aceptable	8 a 12	29	33,33%
Óptima	13 a 15	7	8,05%
Total		87	100%

Nota: Resultados del SPSS**Figura 21***Dimensión 3 Variable 1 – Rotación**Nota:* Resultados del SPSS

Se observa en la figura 21, los datos o resultados de la encuesta en porcentajes y en número de sujetos de estudio (muestra).

Tabla 5*Dimensión 4 Variable 1: Ausentismo*

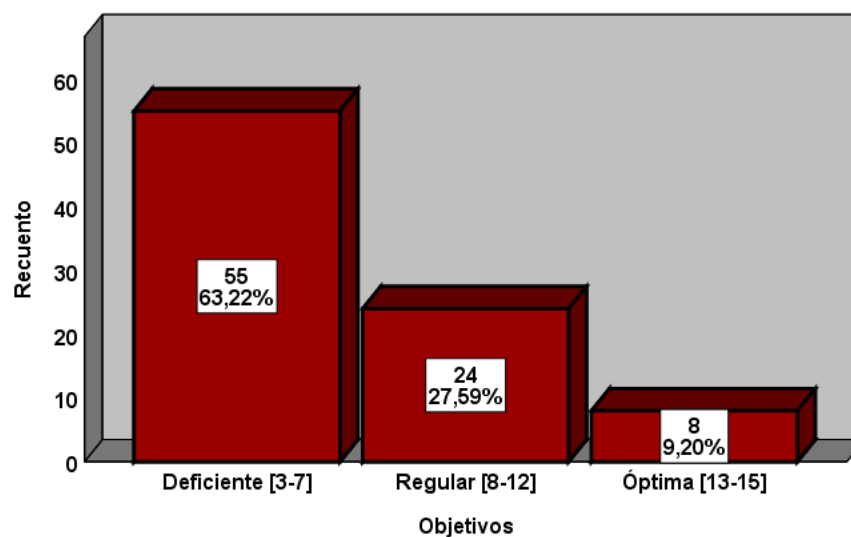
Niveles	Baremo	frecuencia	porcentaje
Alto	3 a 7	51	58,62%
Regular	8 a 12	23	26,44%
Bajo	13 a 15	13	14,94%
Total		87	100%

Nota: Resultados del SPSS**Figura 22***Dimensión 4 Variable 1 – Ausentismo**Nota:* Resultados del SPSS

Se observa en la figura 22, los datos o resultados de la encuesta en porcentajes y en número de sujetos de estudio (muestra).

Tabla 6*Dimensión 5 Variable 1: Objetivos*

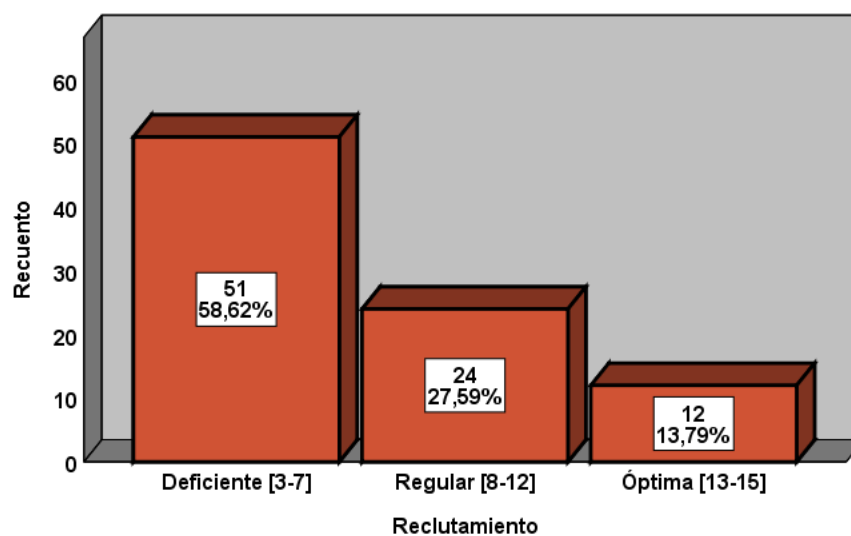
Niveles	Baremo	frecuencia	porcentaje
Deficiente	3 a 7	55	63,22%
Regular	8 a 12	24	27,59%
Óptimo	13 a 15	8	9,20%
Total		87	100%

Nota: Resultados del SPSS**Figura 23***Dimensión 5 Variable 1 – Objetivos**Nota:* Resultados del SPSS

Se observa en la figura 23, los datos o resultados de la encuesta en porcentajes y en número de sujetos de estudio (muestra).

Tabla 7*Dimensión 6 Variable 1: Reclutamiento*

Niveles	Baremo	frecuencia	porcentaje
Deficiente	3 a 7	51	58,62%
Regular	8 a 12	24	27,59%
Óptimo	13 a 15	12	13,79%
Total		87	100%

Nota: Resultados del SPSS**Figura 24***Dimensión 6 Variable 1 – Reclutamiento**Nota:* Resultados del SPSS

Se observa en la figura 24, los datos o resultados de la encuesta en porcentajes y en número de sujetos de estudio (muestra).

Variable 2: Calidad de servicio

Tabla 8

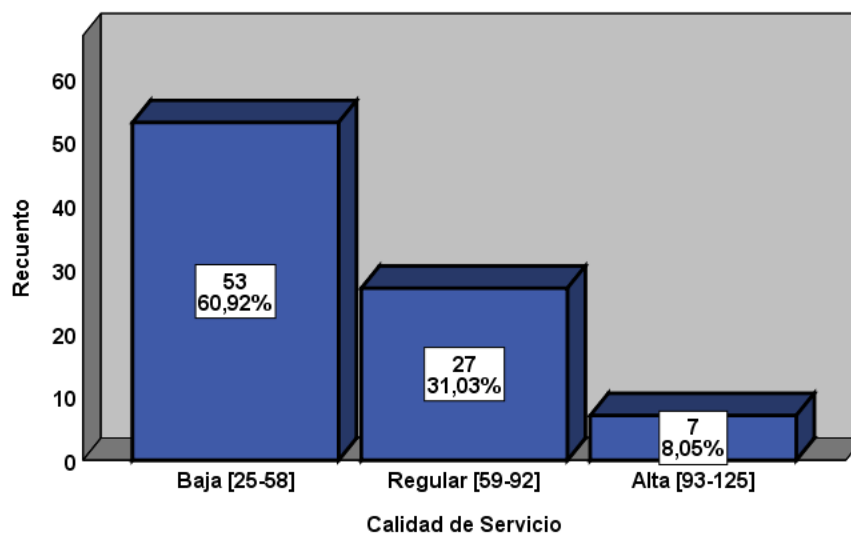
Variable 2 – Calidad de servicio

Niveles	Baremo	frecuencia	porcentaje
Baja	25 a 58	53	60,92%
Regular	59 a 92	27	31,03%
Alta	93 a 125	7	8,05%
Total		87	100%

Nota: Resultados del SPSS

Figura 25

Variable 2 – Calidad de servicio

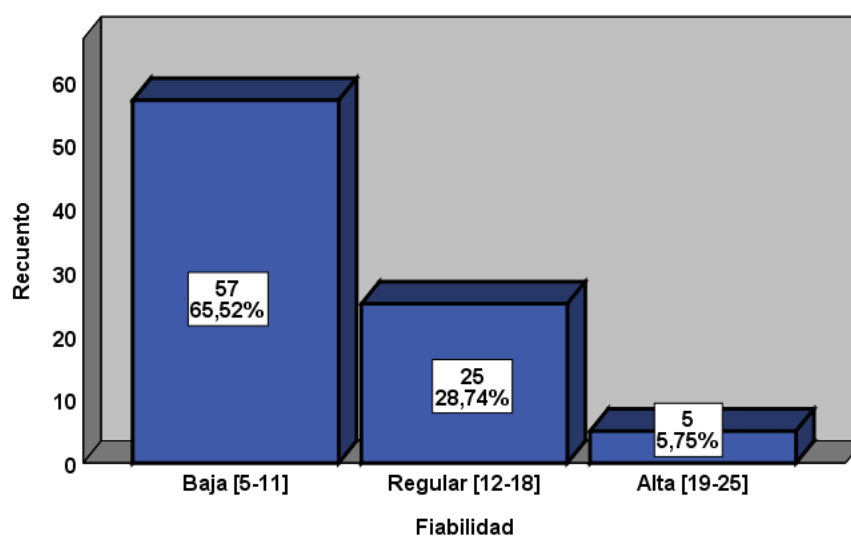


Nota: Resultados del SPSS

Se observa en la figura 25, los datos o resultados de la encuesta en porcentajes y en número de sujetos de estudio (muestra).

Tabla 9*Dimensión 1 Variable 2: Fiabilidad*

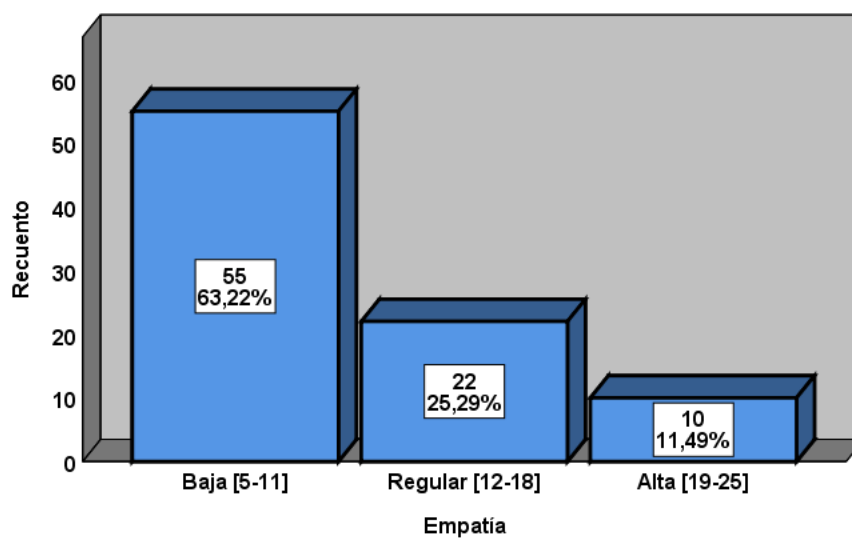
Niveles	Baremo	frecuencia	porcentaje
Baja	5 a 11	57	65,52%
Regular	12 a 18	25	28,74%
Alto	19 a 25	5	5,75%
Total		87	100%

Nota: Resultados del SPSS**Figura 26***Dimensión 1 Variable 2 – Fiabilidad**Nota:* Resultados del SPSS

Se observa en la figura 26, los datos o resultados de la encuesta en porcentajes y en número de sujetos de estudio (muestra).

Tabla 10*Dimensión 2 - Variable 2: Empatía*

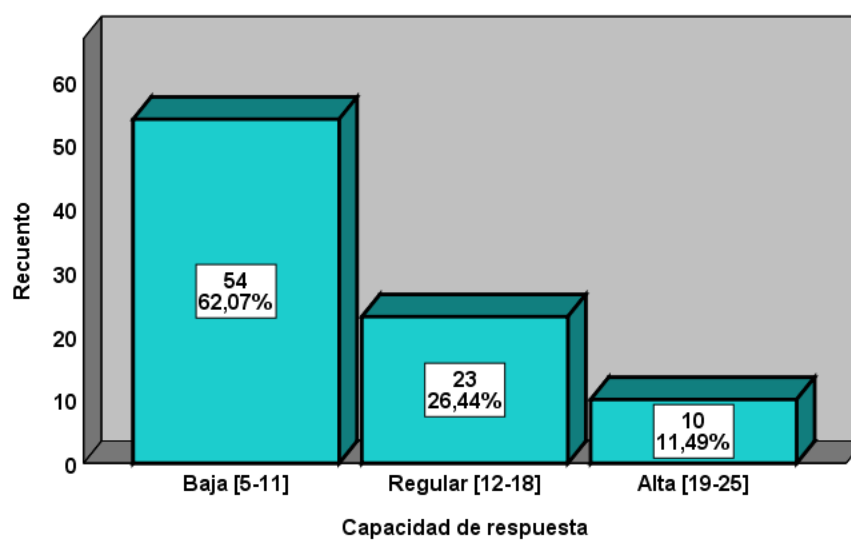
Niveles	Baremo	frecuencia	porcentaje
Baja	5 a 11	55	63,22%
Regular	12 a 18	22	25,29%
Alto	19 a 25	10	11,49%
Total		87	100%

Nota: Resultados del SPSS**Figura 27***Dimensión 2 - Variable 2 – Empatía**Nota:* Resultados del SPSS

Se observa en la figura 27, los datos o resultados de la encuesta en porcentajes y en número de sujetos de estudio (muestra).

Tabla 11*Dimensión 3 - Variable 2: Capacidad de Respuesta*

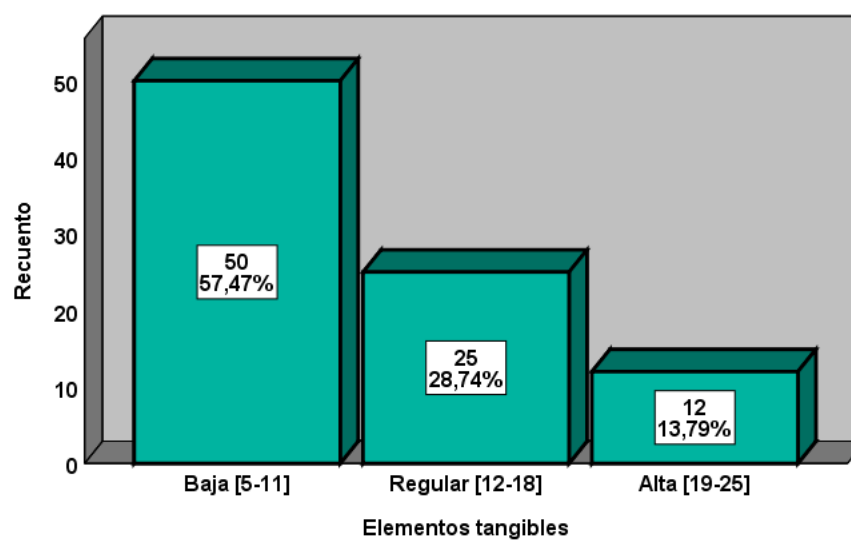
Niveles	Baremo	frecuencia	porcentaje
Baja	5 a 11	57	65,52%
Regular	12 a 18	25	28,74%
Alto	19 a 25	5	5,75%
Total		87	100%

Nota: Resultados del SPSS**Figura 28***Dimensión 3 - Variable 2 – Capacidad de Respuesta**Nota:* Resultados del SPSS

Se observa en la figura 28, los datos o resultados de la encuesta en porcentajes y en número de sujetos de estudio (muestra).

Tabla 12*Dimensión 4 - Variable 2: Elementos tangibles*

Niveles	Baremo	frecuencia	porcentaje
Baja	5 a 11	57	65,52%
Regular	12 a 18	25	28,74%
Alto	19 a 25	5	5,75%
Total		87	100%

Nota: Resultados del SPSS**Figura 29***Dimensión 4 - Variable 2 – Elementos tangibles**Nota:* Resultados del SPSS

Se observa en la figura 29, los datos o resultados de la encuesta en porcentajes y en número de sujetos de estudio (muestra).

5.2. Prueba de Normalidad - Estadística Inferencial

5.2.1 Contrastación de hipótesis

Prueba de Normalidad de datos:

Hipótesis nula o H0: Ambas variables de estudio siguen una distribución normal.

Hipótesis alterna o H1: Ambas variables de estudio no siguen una distribución normal.

Prueba estadística: Prueba de Komogorov-Smirnov ($n > 30$)

Tabla 13

Prueba de Normalidad - Estadística Inferencial

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión del talento humano	,214	87	,000	,859	87	,000
Calidad de Servicio	,284	87	,000	,820	87	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Resultados del SPSS

Toma de decisión: Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula, por lo tanto, Los datos de la variable gestión del talento humano y de la variable Calidad de servicio no siguen una distribución normal ($p\text{-valor} < 0,05$).

En este apartado, se utilizó el estadígrafo Rho de Spearman, por ser un estudio de nivel correlacional y la escala de medición ordinal (Hernández & Mendoza, 2018).

Tabla 14

Coefficiente de correlación.

Tipo de relación (r)	Rango	Relación	Significancia
r es 1 Relación directa (positiva)	(+0.10 a +0.24)	Correlación positiva muy débil	Significativa (valor p < 0.0)
	(+0.25 a +0.49)	Correlación positiva débil	
	(+0.50 a +0.74)	Correlación positiva media	
	(+0.75 a +0.89)	Correlación positiva fuerte	
	(+0.90 a +0.99)	Correlación positiva muy fuerte	
	(+1)	Correlación positiva perfecta	Altamente significativa
r es 1 Relación inversa (negativa)	(-0.10 a -0.24)	Correlación negativa muy débil	No significativa (valor p > 0.05)
	(-0.25 a -0.49)	Correlación negativa débil	
	(-0.50 a -0.74)	Correlación negativa media	
	(-0.75 a -0.89)	Correlación negativa fuerte	
	(-0.90 a -0.99)	Correlación negativa muy fuerte	
	(-1)	Correlación negativa perfecta	

5.2.1.1. Contrastación de la Hipótesis General

Hipótesis nula: No Existe relación directa y significativa entre la variable gestión del talento humano y la variable calidad de servicio (calidad de servicio).

Hipótesis alterna: Existe relación directa y significativa entre la variable gestión del talento humano y la variable calidad de servicio (calidad de servicio).

Prueba estadística: Rho de Spearman.

Tabla 15

Correlación entre Gestión del talento humano y calidad de servicio

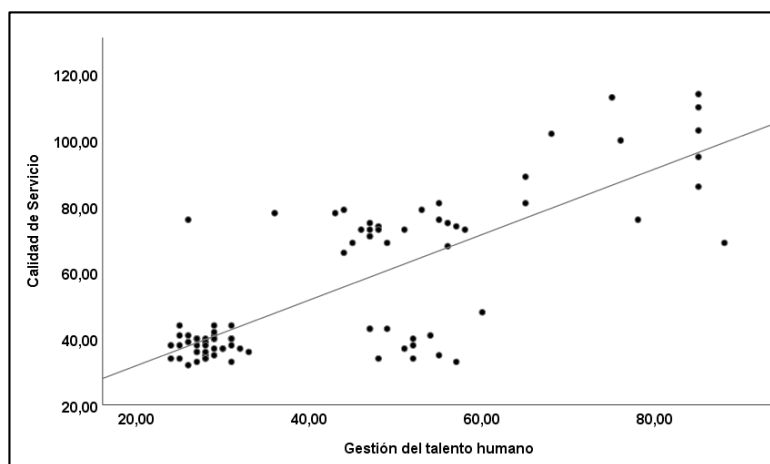
Correlaciones				
		Gestión del talento humano		Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Gestión del talento humano	Coefficiente de correlación	1,000	,622**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	87	87
	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	,622**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	87	87

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

Nota. De software - SPSS 26.

Figura 30

Diagrama de dispersión entre Gestión del talento humano y Calidad de Servicio



Nota. De software - SPSS 26.

Interpretación:

Como se puede observar en la tabla 15, el índice de correlación Rho de Spearman, indica que existe una correlación positiva media, entre Gestión del talento humano y Calidad de Servicio; respaldado por un ($r = 0.622$; y un p valor de 0.000); motivo por el cual “se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna” (hipótesis general).

5.2.1.2. Contrastación de la Hipótesis Específica 01

Hipótesis nula: No existe relación directa y significativa entre la dimensión 1 de la variable gestión del talento humano (capacitación) y la variable calidad de servicio.

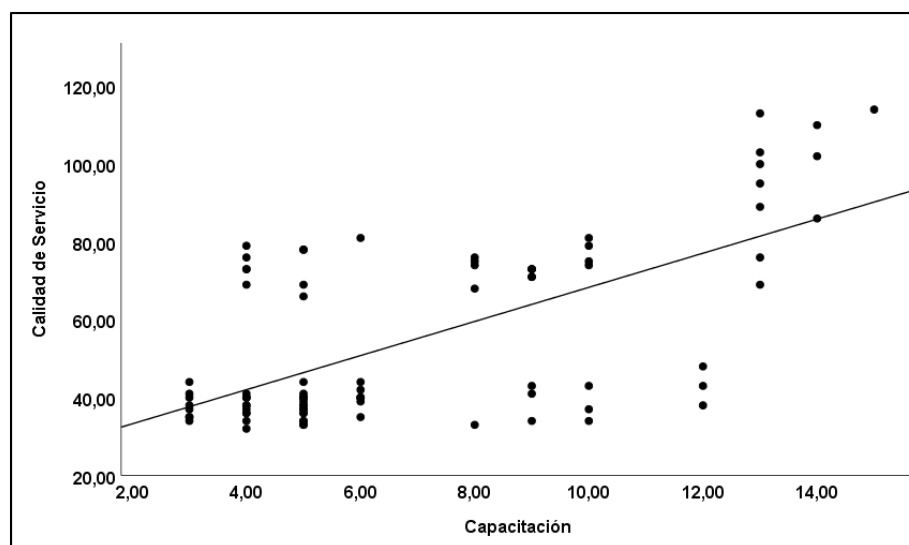
Hipótesis alterna: Existe relación directa y significativa entre la dimensión 1 de la variable gestión del talento humano (capacitación) y la variable calidad de servicio.

Prueba estadística: Rho de Spearman.

Tabla 16*Correlación entre capacitación y calidad de servicio*

Correlaciones				
			capacitación	calidad de servicio
Rho de Spearman	capacitación	Coefficiente de correlación	1,000	,531**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	87	87
	calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,531**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	87	87

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

Nota. De software - SPSS 26.**Figura 31***Diagrama de dispersión entre capacitación y calidad de servicio**Nota.* De software - SPSS 26.

5.2.1.3. Contrastación de la Hipótesis Específica 02

Hipótesis nula: No existe relación directa y significativa entre la dimensión 1 de la variable gestión del talento humano (retención) y la variable calidad de servicio.

Hipótesis alterna: Existe relación directa y significativa entre la dimensión 1 de la variable gestión del talento humano (retención) y la variable calidad de servicio.

Prueba estadística: Rho de Spearman.

Tabla 17

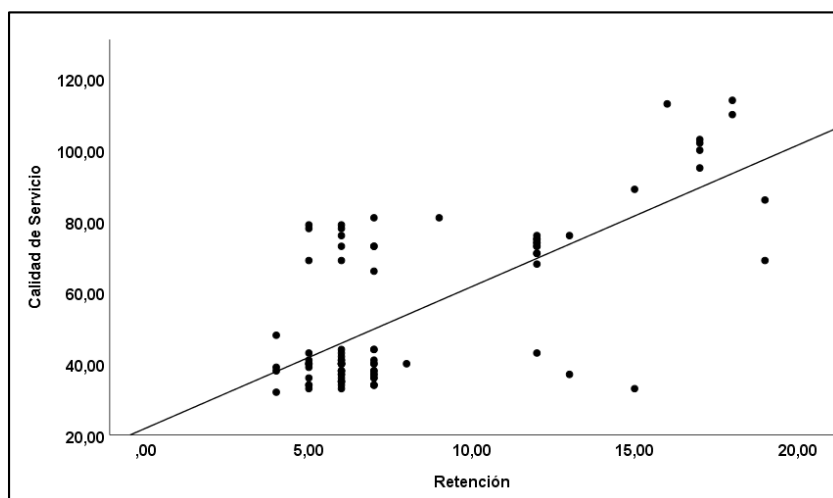
Correlación entre retención y calidad de servicio

Correlaciones				
			Retención	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Retención	Coefficiente de correlación	1,000	,482**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	87	87
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,482**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	87	87
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Nota. De software - SPSS 26.

Figura 32

Diagrama de dispersión entre retención y calidad de servicio



Nota. De software - SPSS 26.

Determinación del nivel de significancia y regla de decisión

Interpretación:

Como se puede observar en la tabla 17, el índice de correlación Rho de Spearman, indica que existe una correlación positiva débil, entre retención y calidad de servicio; respaldado por un ($r = 0.482$; y un p valor de 0.000); motivo por el cual “se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna” (hipótesis específica 02).

5.2.1.4. Contrastación de la Hipótesis Específica 03

Hipótesis nula: No existe relación directa y significativa entre la dimensión 1 de la variable gestión del talento humano (rotación) y la variable calidad de servicio.

Hipótesis alterna: Existe relación directa y significativa entre la dimensión 1 de la variable gestión del talento humano (rotación) y la variable calidad de servicio.

Prueba estadística: Rho de Spearman.

Tabla 18

Correlación entre rotación y calidad de servicio

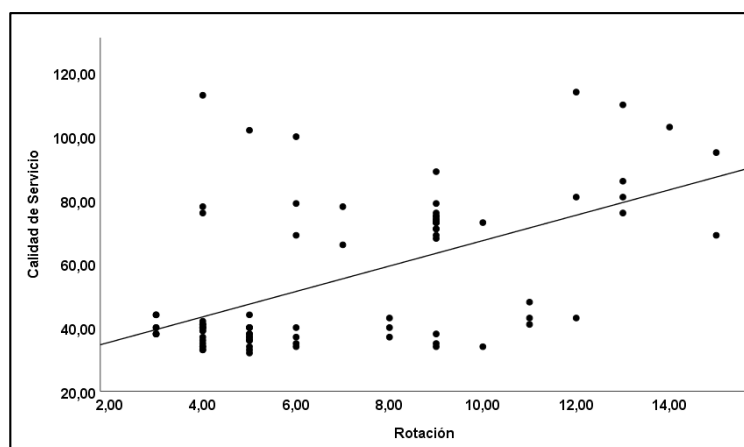
Correlaciones				
			Rotación	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Rotación	Coefficiente de correlación	1,000	,487**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	87	87
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,487**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	87	87

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

Nota. De software - SPSS 26.

Figura 33

Diagrama de dispersión entre rotación y calidad de servicio



Nota. De software - SPSS 26.

Interpretación:

Como se puede observar en la tabla 18, el índice de correlación Rho de Spearman, indica que existe una correlación positiva débil, entre rotación y calidad de servicio; respaldado por un ($r = 0.487$; y un p valor de 0.000); motivo por el cual “se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna” (hipótesis específica 03).

5.2.1.5. Contratación de la Hipótesis Específica 04

Hipótesis nula: No existe relación directa y significativa entre la dimensión 1 de la variable gestión del talento humano (ausentismo) y la variable calidad de servicio.

Hipótesis alterna: Existe relación directa y significativa entre la dimensión 1 de la variable gestión del talento humano (ausentismo) y la variable calidad de servicio.

Prueba estadística: Rho de Spearman.

Tabla 19

Correlación entre ausentismo y calidad de servicio

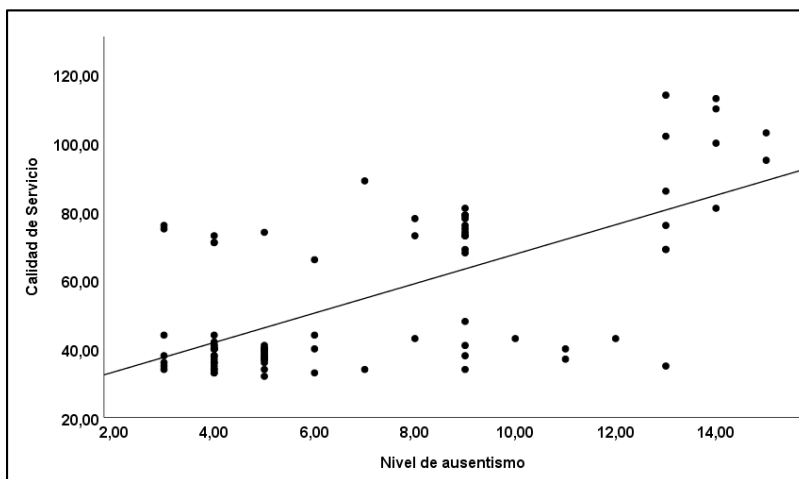
Correlaciones				
			Ausentismo	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Ausentismo	Coefficiente de correlación	1,000	,544**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	87	87
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,544**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	87	87

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

Nota. De software - SPSS 26.

Figura 34

Diagrama de dispersión entre ausentismo y calidad de servicio



Nota. De software - SPSS 26.

Interpretación:

Como se puede observar en la tabla 19, el índice de correlación Rho de Spearman, indica que existe una correlación positiva media, entre ausentismo y calidad de servicio; respaldado por un $(r = 0.544)$; y un p valor de 0.000); motivo por el cual “se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna” (hipótesis específica 04).

5.2.1.6. Contrastación de la Hipótesis Específica 05

Hipótesis nula: No existe relación directa y significativa entre la dimensión 1 de la variable gestión del talento humano (objetivos) y la variable calidad de servicio.

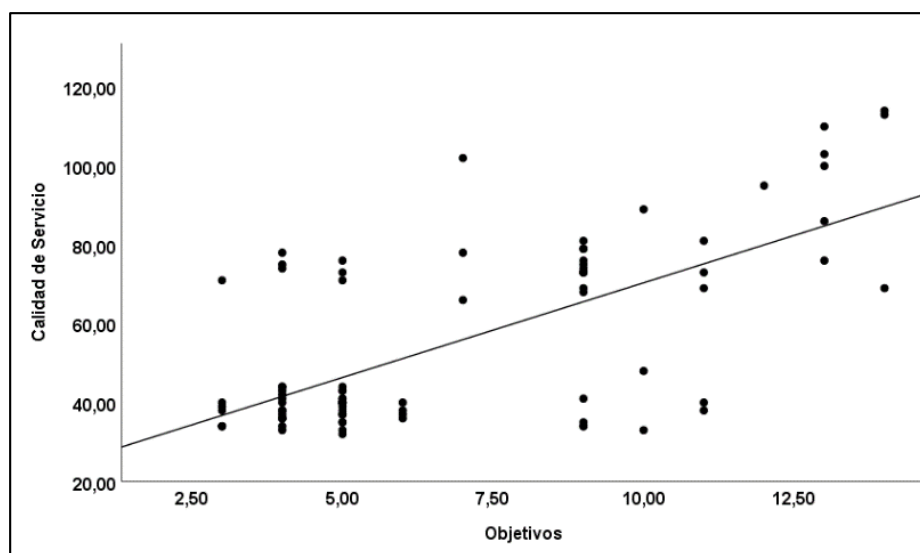
Hipótesis alterna: Existe relación directa y significativa entre la dimensión 1 de la variable gestión del talento humano (objetivos) y la variable calidad de servicio.

Prueba estadística: Rho de Spearman.

Tabla 20*Correlación entre objetivos y calidad de servicio*

Correlaciones				
			Objetivos	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Objetivos	Coefficiente de correlación	1,000	,514**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	87	87
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,514**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	87	87

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

Nota. De software - SPSS 26.**Figura 35***Diagrama de dispersión entre objetivos y calidad de servicio**Nota.* De software - SPSS 26.

5.2.1.7. Contrastación de la Hipótesis Específica 06

Hipótesis nula: No existe relación directa y significativa entre la dimensión 1 de la variable gestión del talento humano (reclutamiento) y la variable calidad de servicio.

Hipótesis alterna: Existe relación directa y significativa entre la dimensión 1 de la variable gestión del talento humano (reclutamiento) y la variable calidad de servicio.

Prueba estadística: Rho de Spearman.

Tabla 21

Correlación entre reclutamiento y calidad de servicio

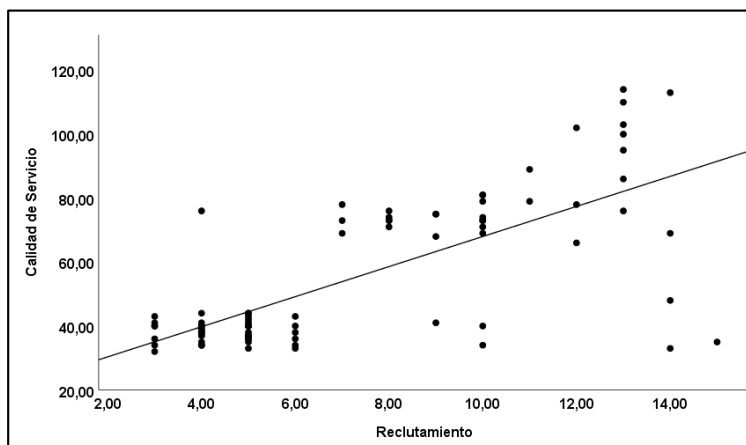
Correlaciones				
			Reclutamiento	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Reclutamiento	Coefficiente de correlación	1,000	,608**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	87	87
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,608**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	87	87

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

Nota. De software - SPSS 26.

Figura 36

Diagrama de dispersión entre reclutamiento y calidad de servicio



Nota. De software - SPSS 26.

Interpretación:

En la tabla 21, se evidencia una fuerza de correlación de 0.608 representado por la R – que se interpretar como una correlación positiva media, de la misma manera un p valor de 0.000, por el cual se acepta la hipótesis.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Discusión sobre el objetivo general:

“Establecer la relación que existe entre gestión del talento humano y calidad de servicio en funcionarios de una municipalidad de la selva central - 2023”. Se obtuvo una correlación positiva media, entre las variables gestión del talento humano y calidad de servicio; con un $(r = 0.6.22;$ y un p valor de 0.000). los resultados de la presente investigación se relaciona significativamente con el estudio investigativo de **Calderón, (2022)** en su investigación llega a la conclusión de considerar a la gestión del talento humano como el activo más importante de toda organización, para ello se requiere de un cimiento sólido de un diseño organizacional con los siguientes componentes “reclutamiento, elección, capacitación, compensación y retención”, con el objetivo de la mejora continua de la calidad de servicio hacia los usuarios y el cumplimiento de las metas institucionales, de la misma manera realizar evaluaciones, supervisiones inopinadas frecuentemente para medir la calidad de servicio que se les está prestando a los usuarios, con el fin de tomar medidas correctivas inmediatas y tener colaboradores motivados reflejados en un adecuado y eficiente desempeño en sus actividades.

Implementar capacitaciones, dinámicas grupales para potenciar sus habilidades, experiencias, destrezas, actitudes, conocimientos, trabajo en equipo (mejora en las habilidades de comunicación interpersonal entre colaboradores).

Discusión sobre el objetivo específico 1

Los resultados finales respecto al objetivo específico 1 fueron, una correlación positiva media representado con un r de 0.531 y con un p valor de 0.000, los mencionados resultados se relacionan significativamente con el estudio realizado por **Velásquez, (2022)** porque el desarrollo de capacitaciones mediante programas que se centren en el reforzamiento de las habilidades,

capacidades, competencias de todos los colaboradores de la municipalidad, con el objetivo de mejorar la calidad de sus labores cotidianas en beneficio de los usuarios, a través del trabajo en equipo y el cumplimiento de sus metas institucionales, otro factor importante es que todos los colaboradores deben estar motivados, con la predisposición de mejorar sus capacidades.

Discusión sobre el objetivo específico 2

Los resultados obtenidos del objetivo específico 2 fueron una r de 0.482 que se interpreta que se tiene una fuerza de correlación positiva débil y un p valor de 0.000, estos hallazgos se relacionan significativamente con la investigación de **Quispe, (2021)** porque brinda la importancia de la sub gerencia de recursos humanos en todas las organizaciones en el presente estudio nos centramos en la municipalidad de Cutervo, específicamente en el tema de la retención, mediante estrategias de inducción e incluso reinducción con el objetivo de elegir a los colaboradores más idóneos para cada área que se requiera (proceso de selección). De la misma manera paralelamente realizar evaluaciones continuas a todos los colaboradores de la institución para poder conocer a tiempo sus debilidades y prever estrategias correctivas para el logro de las metas institucionales.

La gerencia de administración junto con la gerencia de planificación y presupuesto, deben desarrollar capacitaciones para todos los colaboradores de la institución respecto a la calidad de servicio para que puedan potenciar sus habilidades, capacidades para brindar una atención de calidad a los usuarios. De la misma manera se debe de concientizar a todos los colaboradores de la institución el compromiso con el área de recursos humanos respecto a la relevancia del concepto de calidad de servicio, con el objetivo de satisfacer las necesidades del usuario teniendo como base para brindar a todos los ciudadanos la seguridad de cumplir en dar respuesta transparente, clara, sencilla e idónea de sus necesidades.

Discusión sobre el objetivo específico 3

Los resultados del objetivo específico 3 fueron una r de 0.487 que se interpreta como una fuerza de correlación positiva fuerte y con p valor de 0.000, los hallazgos mencionados se relacionan significativamente con el estudio investigativo de **Posadas, (2022)** porque refiere, tener las jefaturas un presupuesto para el área de recursos humanos, con el fin de cumplir sus objetivos, actividades institucionales, de igual manera periódicamente realizar diagnósticos FODA, para la mejora continua, implementar herramientas de gestión estratégica (ventaja competitiva), para el logro de las metas institucionales, complementando con el trabajo en equipo, potenciando las capacidades de todos los colaboradores (progreso de cada colaborador), sobre todo evitar la deserción y rotación de personal.

De la misma manera **Basurto y Narciso, (2022)** menciona la importancia, reconcomiendo del proceso de reclutamiento, selección de personal inadecuada conlleva a un mal clima laboral, a su vez un decrecimiento desempeño laboral de los colaboradores, por ello las intuiciones del estado y en la presente investigación se sugiere que todas las convocatorias se deben de realizar mediante la plataforma administrada por el ministerio de relacionales laborales (concurso de meritocracia y oposición), garantizando la idoneidad y transparencia a favor de los postulantes

Discusión sobre el objetivo específico 4

Respecto al objetivo específico 4 los resultados fueron una r de 0.544 que representa una fuerza de correlación positiva media y un p valor de 0.000, los resultados mencionados se relacionan directamente con el estudio investigativo de los investigadores de **Vera et al., (2022)** porque coincide que el ausentismo por parte de los colaboradores, evidenciando una carencia del normal desarrollo del talento humano, conllevando un indicador muy importante como el nivel de instrucción por parte de los colaboradores y sobre todo la falta de compromiso (nivel de

ausentismo), por ello el investigador ha planteado una propuesta de un modelo de teórico basado en competencias con el objetivo de mejorar la calidad de servicio y la eficiencia de la gestión del talento humano, basados en la misión, visión de la institución.

Discusión sobre el objetivo específico 5

Los resultados del objetivo específico 5 nos demuestra una fuerza de positiva media, representado con una r de 0.514 y un p valor de 0.000). Este resultado guarda relación con la investigación realizado por **Campos, (2019)** porque brinda importancia al reconocimiento en los logros de los objetivos, de parte de las gerencias, teniendo como criterio transversal la motivación, conllevando a todos los colaboradores a identificarse con la institución en sus actividades que laboran cada día, de la misma manera la importancia de la infraestructura (imagen, comodidad), con el fin del cumplimiento de los objetivos, a los usuarios brindar una atención personalizada, respuestas inmediatas y asertivas en el menor tiempo posible (evitar quejas y molestias), por último el estudio es propositivo (programa de capacitación), se presentó a la gerencia con el objetivo de una mejora continua de calidad de servicio al usuario.

Discusión sobre el objetivo específico 6

Los resultados hallados sobre el objetivo específico 6, fueron una r de 0.608 que representa una fuerza de correlación positiva media y una p valor de 0.000, los resultados mencionados se relacionan directamente con el estudio de **Aular, (2021)** menciona brinda importancia al concepto de la comunicación entre el área de recursos humanos con las jefaturas, para poder fortalecer, crear centros de soportes estratégicos y comerciales con el fin de todos los colaboradores puedan identificar y alinearse con los objetivos, estrategias institucionales, contribuyendo a la modernización de la gestión del talento humano. Por ello se requiere que las gerencias brinden y empoderen al área de recursos humanos para que puedan tener autonomía en la toma de decisiones,

en la elaboración, diseño de estrategias, objetivos, para que el área pueda estar en la vanguardia de la globalización y la competitividad (gestión del conocimiento, tecnología e innovación), que aún estamos en el proceso de mejora ante la pandemia COVID 19 (pre y pos pandemia), el autor refiere que la gestión del talento humano se considere un pilar estratégico para cualquier organización (creación de lealtad, vinculo, retención y crecimiento).

CONCLUSIONES

El desarrollo de la presente investigación nos permite llegar a las siguientes conclusiones:

1. Conclusión general: En la presente investigación, al “Establecer la relación que existe entre gestión del talento humano y calidad de servicio en funcionarios de una municipalidad de la selva central - 2023.”. Se pudo encontrar “el índice de correlación Rho de Spearman, dónde indica que existe una correlación positiva media, entre ambas variables de estudio; respaldado por un ($r = 0,622$; y un p valor de 0.000)”. “Frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna”.

2. Conclusión específica 01: En la presente investigación, al “Establecer la relación que existe entre capacitación y calidad de servicio en funcionarios de una municipalidad de la selva central - 2023”. Se pudo encontrar “el índice de correlación Rho de Spearman, dónde indica que existe una correlación positiva media, entre la variable calidad de servicio y la primera dimensión de la variable gestión del talento humano (capacitación); respaldado por un ($r = 0,531$; y un p valor de 0.000)”. “Frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna”.

3. Conclusión específica 02: En la presente investigación, al “Establecer la relación que existe entre retención y calidad de servicio en funcionarios de una municipalidad de la selva central - 2023”. Se pudo encontrar “el índice de correlación Rho de Spearman, dónde indica que existe una correlación positiva débil, entre la variable calidad de servicio y la segunda dimensión de la variable gestión del talento humano (retención); respaldado por un ($r = 0,482$; y un p valor de 0.000)”. “Frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna”.

4. Conclusión específica 03: En la presente investigación, al “Establecer la relación que existe entre rotación y calidad de servicio en funcionarios de una municipalidad de la selva central

- 2023”. Se pudo encontrar “el índice de correlación Rho de Spearman, dónde indica que existe una correlación positiva débil, entre la variable calidad de servicio y la tercera dimensión de la variable gestión del talento humano (rotación); respaldado por un $(r = 0. ,487$; y un p valor de 0.000)”. “Frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna”

5. Conclusión específica 04: En la presente investigación, al “Establecer la relación que existe entre ausentismo y calidad de servicio en funcionarios de una municipalidad de la selva central - 2023”. Se pudo encontrar “el índice de correlación Rho de Spearman, dónde indica que existe una correlación positiva media, entre la variable calidad de servicio y la cuarta dimensión de la variable gestión del talento humano (ausentismo); respaldado por un $(r = 0. ,544$; y un p valor de 0.000)”. “Frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna”

6. Conclusión específica 05: En la presente investigación, al “Establecer la relación que existe entre objetivos y calidad de servicio en funcionarios de una municipalidad de la selva central - 2023”. Se pudo encontrar “el índice de correlación Rho de Spearman, dónde indica que existe una correlación positiva media, entre la variable calidad de servicio y la quinta dimensión de la variable gestión del talento humano (objetivos); respaldado por un $(r = 0. ,514$; y un p valor de 0.000)”. “Frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna”

7. Conclusión específica 06: En la presente investigación, al “Establecer la relación que existe entre reclutamiento y calidad de servicio en funcionarios de una municipalidad de la selva central - 2023”. Se pudo encontrar “el índice de correlación Rho de Spearman, dónde indica que existe una correlación positiva media, entre la variable calidad de servicio y la sexta dimensión de la variable gestión del talento humano (reclutamiento); respaldado por un $(r = 0. ,608$; y un p valor de 0.000)”. “Frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna”.

RECOMENDACIONES

1. Respecto a la conclusión general, se observa un porcentaje considerado que supera el 50% de los funcionarios de una municipalidad de la selva central - 2023, tienen un nivel deficiente y regular respectivamente, por ello, se recomienda a los responsables de la sub gerencia de recursos humanos dar la importancia mediante la sensibilización a todos los colaboradores del concepto, aplicación de una adecuada gestión del talento humano (resumen o síntesis) y la relación directa que tiene con la institución, de la misma manera concientizar que es la piedra angular de la gestión y cumplimiento de los objetivos para cualquier organización sea pública o privada, con llevando posteriormente a resultados eficientes como por ejemplo: mejorar la calidad de vida de los colaboradores internos por ende de los externos (usuarios), motivación en el momento de sus actividades cotidianas, minimizar la rotación, el nivel de ausentismo que generan costos altos para la organización e innovar estrategias de retención, reclutamiento, todo ello mediante talleres y capacitaciones constantes.

2. Respecto a la conclusión específica 1, se observa un porcentaje considerado que supera el 50% de los funcionarios de una municipalidad de la selva central - 2023, tienen un nivel deficiente y regular respectivamente, por ello, se recomienda a los responsables de la sub gerencia de recursos humanos, brindar, desarrollar capacitaciones a todos los colaboradores de la municipalidad, hacer el seguimiento, cumplimiento de lo implementado por SERVIR (institución del estado con competencia de políticas de capacitaciones), que al parecer no se está cumpliendo por ello concientizar la importancia de las capacitaciones con el objetivo de mejorar significativamente en el desempeño de cada colaborador, conllevando el cierre de brechas como por ejemplo recurrencias de otorgar alternativas de solución ante posibles problemas antes de generar un efecto desfavorable hacia la institución o usuarios, ayudará al cumplimiento de los

objetivos institucionales (competencias, conocimientos) a la mejora continua de las capacidades de todos los integrantes de la organización de las diferentes áreas o gerencias, el principal propósito de la presente dimensión (capacitación) es tener o crear una estrategia con el fin de la mejora continua de la eficiencia.

3. Respecto a la conclusión específica 2, se observa un porcentaje considerado que supera el 50% de los funcionarios de una municipalidad de la selva central - 2023, tienen un nivel bajo y regular respectivamente, por ello, se recomienda a los responsables de la sub gerencia de recursos humanos, brindar talleres, capacitaciones, concientización a las autoridades sobre la importancia de la retención de personal, ya que es considerado factor principal para cualquier empresa pública o privada para su crecimiento, sostenibilidad en el tiempo, pero si existe fuera lo contrario conlleva gastos e incumplimiento de los objetivos institucionales, ocasionando una dificultad para una adecuada gestión del talento humano, tomando en cuenta siempre una fórmula sencilla pero eficiente denominada “tasa de retención o tasa de rotación”, consiste en dividir la cantidad o número de colaboradores de la institución entre el número total de colaboradores que tenías al inicio del periodo seleccionado, para posteriormente multiplicar por 100 para tener el porcentaje final, con ello se podrá desarrollar estrategias efectivas con el fin de mejorar la productividad, mejorar la calidad de servicio al usuario y tener un valor agregado es decir una ventaja competitiva en beneficio de la población.

4. Respecto a la conclusión específica 3, se evidencia un porcentaje considerado que supera el 50% de los funcionarios de una municipalidad de la selva central - 2023, tienen un nivel excesivo y aceptable respectivamente, por ello, se recomienda a los responsables de la sub gerencia de recursos humanos, brindar talleres, capacitaciones, concientización a las autoridades sobre la importancia de la rotación de personal, muy similar a la dimensión 3 (retención) con la misma

ecuación para la mejora continua “dividir la cantidad o número de colaboradores de la institución entre el número total de colaboradores que tenías al inicio del periodo seleccionado, para posteriormente multiplicar por 100 para tener el porcentaje final” con la diferencia que la “tasa de retención y la tasa de rotación” existe una pequeña diferencia que la tasa de rotación es ratio más complejo porque mide la frecuencia con la que se cubre un puesto de trabajo, con el mismo fin mejorar las estrategias para el cumplimiento de objetivos institucionales y brindar una calidad de servicio al usuario (la razón de ser de la gestión pública).

5. Respecto a la conclusión específica 4, se evidencia un porcentaje considerado que supera el 50% de los funcionarios de una municipalidad de la selva central - 2023, tienen un nivel regular y bajo respectivamente, por ello, se recomienda a los responsables de la sub gerencia de recursos humanos, brindar talleres, capacitaciones porque es uno de los principales problemas que se presenta en la gestión del talento humano con el fin de implementar estrategias, métodos preventivos, para no llegar a incidir significativamente al clima laboral y a la calidad de servicio que se le brinda al usuario, los talleres serían referente al reconocimiento de los problemas de la municipalidad y las causas que las están originando para desarrollar estrategias de fomentar un adecuado clima laboral (crear un sentido de pertenencia y compromiso hacia la institución) y actividades de integración, reconocimientos a los colaboradores (premios y constante feedback), brindar cursos de capacitaciones, actualizaciones (formación) y talleres sobre la gestión del tiempo (procrastinación), con el fin que todos los colaboradores estén satisfechos con sus actividades designados por la institución según sus capacidades (cargas y designación de tareas).

6. Respecto a la conclusión específica 5, se evidencia un porcentaje considerado que supera el 50% de los funcionarios de una municipalidad de la selva central - 2023, tienen un nivel deficiente y regular respectivamente, por ello, se recomienda a los responsables de la sub gerencia

de recursos humanos, brindar capacitaciones, talleres sobre una adecuada gestión de desempeño y la relación directa que tiene con las compensaciones, por ello se recomienda alinearse al plan estratégico institucional (políticas, prácticas), con el fin de evaluar y recompensar el desempeño de cada colaborador (compensación justa y equitativa con objetivos claros), el cumplimiento del objetivo en mención conllevará al compromiso, satisfacción y realizar una compensación y relación vinculados, para el cumplimiento de los objetivos institucionales y brindar una calidad de servicio a la población.

7. Respecto a la conclusión específica 6, se observa un porcentaje considerado que supera el 50% de los funcionarios de una municipalidad de la selva central - 2023, tienen un nivel deficiente y regular respectivamente, por ello, se recomienda a los responsables de la sub gerencia de recursos humanos, brindar talleres, capacitaciones sobre la importancia de un adecuado reclutamiento a todo el personal de la municipalidad, porque es considerado el primer peldaño para poder atraer nuevos talentos humanos a la organización (eficiente proceso basados en las políticas del estado), con el fin de la optimación de procesos y minimizar gastos.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Área de servicios de investigación y seguimiento presupuestal. (2023). *Las municipalidades en el Perú y su desempeño presupuestal*. Congreso de La República.
<https://www.congreso.gob.pe/Docs/DGP/DIDP/files/informes-tem-22-23/rt-119-las-municipalid-en-el-per-y-su-desempe-presupuestal-ejecuc-gasto-de-capital.pdf>
- Aular, M. (2021). Funciones de la gestión de talento humano: una mirada praxiológica desde las organizaciones venezolanas. *Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez Caracas, Venezuela*, 6, 1–18.
- Basurto, R., & Narciso, Y. (2022). Gestión del talento humano y su influencia en la contratación del personal. *Serie Científica de La Universidad de Las Ciencias Informáticas*, 6(15), 128–141. <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-GestionDelTalentoHumanoYSuInfluenciaEnLaContrataci-8590747.pdf>
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación*. Pearson Educación.
- Bizneo, B. (2022). *Gestión del Talento Humano | Claves y Ejemplos*. Bizneo, Blog.
<https://www.bizneo.com/blog/gestion-del-talento-humano/#:~:text=La gestión del talento humano consiste en identificar qué competencias,de los puestos de trabajo.>
- Calderón, M. del P. (2022a). *Gestión del talento humano y la calidad de servicio en una Institución Pública del departamento de Amazonas* [Universidad César Vallejo - Escuela de posgrado].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78728/Calderón_BMDP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Calderón, M. del P. (2022b). *Gestión del talento humano y la calidad de servicio en una Institución Pública del departamento de Amazonas* [Universidad César Vallejo - Escuela de

Posgrado].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78728/Calderón_BMDP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Campos, K. (2019). *Calidad de servicio para la satisfacción del usuario en la Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo – Lambayeque, 2019* [Universidad César Vallejo - Escuela de posgrado].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38671/Ca mpos_TK.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (3^a. edición). McGraw Hill.

Del Río, J., Acosta, R., Santís, M., & Machado, J. (2022). El efecto mediador de la innovación entre la gestión del talento humano y el desempeño organizacional. *Información Tecnológica*, 33. https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642022000200013&script=sci_arttext&tlng=en

Dessler, G., & Valera, R. (2011). *Administración de recursos humanos. Enfoque latinoamericano*. Prentice-Hall.

Diario El Comercio. (2019). *Gestiona RH: así es el primer congreso internacional para trabajadores de RR.HH. del sector público*. Diario El Comercio. <https://elcomercio.pe/publirreportaje/gestiona-rh-asi-es-el-primer-congreso-internacional-para-trabajadores-de-rrhh-del-sector-publico-noticia/>

Diario El Peruano. (2019). *Ley que promueve la ciencia, tecnología e innovación, tecnológica a través de los gobiernos locales*. Diario El Peruano. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-promueve-la-ciencia-tecnologia-e-innovacion-tecnolo-ley-n-30968-1780974-3/>

Diario Gestión. (2019). *Calidad de servicio influye en 60% en decisión de compra de limeños*.

Diario Gestión. <https://gestion.pe/economia/empresas/calidad-de-servicio-influye-en-60-en-decision-de-compra-de-limenos-noticia/?ref=gesr>

Euroinnova. (2022). *Administración y gestión diferencias*. Euroinnova.

<https://www.euroinnova.pe/blog/administracion-y-gestion-diferencias#:~:text=La gestión se entiende como,el funcionamiento de la organización.>

Factorial HR. (2022). *Diccionario de Recursos Humanos*. Factorial HR.

<https://factorialhr.es/blog/diccionario-recursos-humanos/>

Hammond, M. (2022). *Satisfacción del cliente: qué es, sus elementos y cómo medirla*. HubSpot.

<https://blog.hubspot.es/service/satisfaccion-del-cliente#:~:text=La satisfacción del cliente es,a detalle lo que necesitan.>

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018a). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Educación.

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018b). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Educación.

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018c). *Metodología de la investigación: rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill.

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018d). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativa y mixta*. McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C. V. file:///E:/EMPRESA/JESUS SANDOVAL/PLAN DE TESIS/3/HERNANDEZ-SAMPIERI, Christian P. Mendoza 2018 METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION LAS RUTAS.pdf

Idrovo, R., Allauca, M., & Chang, L. (2020). Sistema de gestión de calidad en las organizaciones

gubernamentales. *Parámetro de la gestión pública. Polo Del Conocimiento*, 5, 118–133.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7659397>

ManpowerGroup. (2020). Escasez del talento - 2020. *ManpowerGroup*.

[https://www.manpowergroup.pe/wps/wcm/connect/manpowergroup/26fcbe6-6e3d-4172-b251-e56f1e361b47/Estudio-Escasez-de-Talento-](https://www.manpowergroup.pe/wps/wcm/connect/manpowergroup/26fcbe6-6e3d-4172-b251-e56f1e361b47/Estudio-Escasez-de-Talento-2020_FINAL_Lo.pdf?MOD=AJPERES&CONVERT_TO=url&CACHEID=ROOTWORKSPACE.Z18_2802IK01OORA70QUFIPQ192H31-26fcbe6-6e3d-4172-b251-e56f1e361b)

[2020_FINAL_Lo.pdf?MOD=AJPERES&CONVERT_TO=url&CACHEID=ROOTWORKSPACE.Z18_2802IK01OORA70QUFIPQ192H31-26fcbe6-6e3d-4172-b251-e56f1e361b](https://www.manpowergroup.pe/wps/wcm/connect/manpowergroup/26fcbe6-6e3d-4172-b251-e56f1e361b47/Estudio-Escasez-de-Talento-2020_FINAL_Lo.pdf?MOD=AJPERES&CONVERT_TO=url&CACHEID=ROOTWORKSPACE.Z18_2802IK01OORA70QUFIPQ192H31-26fcbe6-6e3d-4172-b251-e56f1e361b)

Mártinez, R. (2020). *El secreto detrás de una tesis*. Crea Imagen SAC.

Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista Perspectivas*.

http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005

Mundo, B. N. (2019). *El millonario negocio que nació de la furia de los clientes*. Diario El Comercio. <https://elcomercio.pe/economia/negocios/millonario-negocio-nacio-furia-clientes-noticia-654492-noticia/?ref=ecr>

Parasuraman, P. (1985). Conceptual Model of Service Quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*.

Posadas, L. (2022a). *Gestión del talento humano y calidad de atención en la Oficina de Asesoría Jurídica de una municipalidad provincial, 2021* [Universidad César Vallejo - Escuel de Posgrado].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/98205/Posadas_GLM-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Posadas, L. (2022b). *Gestión del talento humano y calidad de atención en la Oficina de Asesoría Jurídica de una municipalidad provincial, 2021* [Universidad César Vallejo - Escuela de

Posgrado].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/98205/Posadas_GLM-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Quispe, S. (2021). *Gestión del talento humano y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Cutervo* [Universidad César Vallejo - Escuela de Posgrado].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86933/Quispe_ASY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Redacción Perú21. (2022). *Estas son las municipalidades con más quejas en el Perú, según la Defensoría del Pueblo*. Redacción Perú21. <https://peru21.pe/lima/cuales-son-las-municipalidades-con-mas-quejas-en-el-peru-y-lima-segun-la-defensoria-del-pueblo-en-el-2022-ranking-sobre-municipalidades-en-peru-rmmn-emcc-noticia/>

Ruiz, C. (2002). *Marketing de servicios e Investigación comercial* (Vigo. & Milladoiro (eds.)). Vigo. Milladoiro.

Santander. (2022). *¿Qué es una “startup”?* Santander. <https://www.santander.com/es/stories/que-es-una-startup>

Supo, J., & Zacarias, H. (2020). *Metodología de la investigación científica* (Tercera). Bioestadístico EEDU EIRL.

Tyskbo, D. (2021). *Conceptualizing talent in public sector municipalities*.

Urbina, F. (2014). *Calidad del servicio que brindan los funcionarios de orientación al contribuyente de la Intendencia Regional La Libertad - Sunat Trujillo y su influencia en la satisfacción del usuario, en el periodo 2013* [Universidad Nacional de Trujillo]. http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/761/urbina_fernando.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. Cuantitativa, cualitativa y mixta*. Universidad de San Marcos.
- Vallejo, L. (2016). *Gestión del talento humano* (R. E. S. P. de Chimborazo. & I. de I. 2015 (eds.)). Riobamba: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Instituto de Investigaciones; 2015. [http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2019-09-17-222134-gestión del talento humano-comprimido.pdf](http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2019-09-17-222134-gestión%20del%20talento%20humano-comprimido.pdf)
- Velásquez, D. (2022). *Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal del área de Desarrollo Social de una municipalidad, Cajamarca* [Universidad César Vallejo - Escuela de posgrado]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94437/Velásquez_BDL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vera, Lady, Rivera, L., & Reyes, M. (2022). Gestión del talento humano para la mejora de los servicios turísticos. *Instituto de Información Científica y Tecnológica Cuba*, 24(1). <https://www.redalyc.org/journal/6378/637869301006/637869301006.pdf>
- Werther, W., & Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las empresas*. McGraw-Hill Interamericana.
- Zeithaml, V., Bitner, M. J., & Gremler. (2009). *Marketing de servicios* (M. G. Hill (ed.); Quinta). Mc Graw Hill.
- Zeithaml, V., Parasuraman, P., & Berry, L. (2004). *Modelo de la calidad del servicio*.
- Zendesk. (2022). Servicio al cliente de calidad: consíguelo en solo 5 pasos. *Blog de Zendesk*. [https://www.zendesk.com.mx/blog/calidad-servicio-al-cliente/#:~:text=Un servicio al cliente de,lo que el consumidor requiere.](https://www.zendesk.com.mx/blog/calidad-servicio-al-cliente/#:~:text=Un%20servicio%20al%20cliente%20de,lo%20que%20el%20consumidor%20requiere.)

ANEXOS

1. Matriz de consistencia
2. Matriz de operacionalización de variables
3. Matriz de construcción del instrumento
4. Instrumento de investigación
5. Confiabilidad y validez del instrumento
6. Data de procesamiento de datos
7. Consentimiento / asentimiento informado
8. Fotos de la aplicación del instrumento

1. Matriz de consistencia.

Gestión del talento humano y calidad de servicio en funcionarios de una municipalidad de la selva central – 2023

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA	
¿Qué relación existe entre Gestión del talento humano y calidad de servicio en funcionarios de una municipalidad de la selva central - 2023?	Establecer la relación que existe entre Gestión del talento humano y calidad de servicio en funcionarios de una municipalidad de la selva central - 2023.	Existe relación directa entre Gestión del talento humano y calidad de servicio en funcionarios de una municipalidad de la selva central - 2023.	Variable 1 Gestión del talento humano	A ₁ = Capacitación	- Organización interna - Estrategia - Calidad de políticas	Método General Método científico Método específico: Método Hipotético deductivo Diseño Descriptivo correlacional No experimental Transversal Tipo de investigación Básica Nivel de investigación Relacional Enfoque de la investigación Cuantitativo-cualitativo Muestra Conformada por 87 funcionarios de la municipalidad Provincial de Satipo Muestreo censal Técnica de recolección de datos Encuesta Instrumento Cuestionario Técnica de análisis y procesamiento de datos: Estadística básica Estadística inferencial.	
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS		A ₂ = Retención	- Servicio pertinente - Satisfacción - Competitividad		
¿Qué relación existe entre capacitación y calidad de servicio en funcionarios de una municipalidad de la selva central - 2023?	Establecer la relación que existe entre capacitación y calidad de servicio en funcionarios de una municipalidad de la selva central - 2023.	Existe relación directa entre capacitación y calidad de servicio en funcionarios de una municipalidad de la selva central - 2023.		A ₃ = Rotación	- Selección del personal - Vinculación del personal - Periodo de prueba		
¿Qué relación existe entre retención y calidad de servicio en funcionarios de una municipalidad de la selva central - 2023?	Establecer la relación que existe entre retención y calidad de servicio en funcionarios de una municipalidad de la selva central - 2023.	Existe relación directa entre retención y calidad de servicio en funcionarios de una municipalidad de la selva central - 2023.		A ₄ = Nivel de ausentismo	- Control de asistencia - Horarios de trabajo - Desplazamiento de personal		
¿Qué relación existe entre rotación y calidad de servicio en funcionarios de una municipalidad de la selva central - 2023?	Establecer la relación que existe entre rotación y calidad de servicio en funcionarios de una municipalidad de la selva central - 2023.	Existe relación directa entre rotación y calidad de servicio en funcionarios de una municipalidad de la selva central - 2023.		A ₅ = Objetivos	- Prestaciones económicas - Estructura remunerativa - Reconocimiento		
¿Qué relación existe entre nivel de ausentismo y calidad de servicio en funcionarios de una municipalidad de la selva central - 2023?	Establecer la relación que existe entre nivel de ausentismo y calidad de servicio en funcionarios de una municipalidad de la selva central - 2023.	Existe relación directa entre nivel de ausentismo y calidad de servicio en funcionarios de una municipalidad de la selva central - 2023.		A ₆ = Reclutamiento	- Desarrollo de capacidades - Plan de fortalecimiento de capacidades - Comunicación		
¿Qué relación existe entre objetivos y calidad de servicio en funcionarios de una municipalidad de la selva central - 2023?	Establecer la relación que existe entre objetivos y calidad de servicio en funcionarios de una municipalidad de la selva central - 2023.	Existe relación directa entre objetivos y calidad de servicio en funcionarios de una municipalidad de la selva central - 2023.		A ₇ = Fiabilidad	- Alto desempeño - Estrategias - Colaborador idóneo - Políticas institucionales - Colaboración		
¿Qué relación existe entre reclutamiento y calidad de servicio en funcionarios de una municipalidad de la selva central - 2023?	Establecer la relación que existe entre reclutamiento y calidad de servicio en funcionarios de una municipalidad de la selva central - 2023.	Existe relación directa entre reclutamiento y calidad de servicio en funcionarios de una municipalidad de la selva central - 2023.		A ₈ = Empatía	- Seguimiento - Derechos de los usuarios - Capacitación - Tiempo invertido - Cordialidad		
				Variable 2 Calidad de servicio	A ₉ = Capacidad de respuesta		- Soluciones - Valoración - Evaluación continua - Mejora continua - Tiempos normados
					A ₁₀ = Elementos tangibles		- Equipamiento moderno - Instalaciones físicas - Sistema informáticos - Material de trabajo - Medidas de ergonomía
			A ₁₁ = Seguridad		- Amabilidad - Confianza - Atención personalizada - Conformidad con el servicio - Fidelidad al servicio		

2. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 1 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	La gestión del talento humano refiere cuando una empresa requiere un colaborador idóneo, necesita implementar todo un proceso de reclutamiento, retención, capacitación, tener claros los objetivos organizacionales, evitar la rotación de personal y el nivel de ausentismo, con el objetivo de formar equipos competitivos, por ello el capital fundamental para las empresas es el talento humano por lo tanto es importante la existencia de una adecuada gestión, conllevando al compromiso, sentido de pertenencia de parte de los colaboradores para llegar al cumplimiento de los objetivos, evidenciados en el incremento de la productividad y calidad de los productos o servicios prestados (Vallejo, 2016).	La variable gestión del talento humano, será medida por un cuestionario con alternativas de escala tipo Likert.	Capacitación	<ul style="list-style-type: none"> ⬇ Organización interna ⬇ Estrategia ⬇ Calidad de políticas 	Ordinal (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
			Retención	<ul style="list-style-type: none"> ⬇ Servicio pertinente ⬇ Satisfacción ⬇ Competitividad 	
			Rotación	<ul style="list-style-type: none"> ⬇ Selección del personal ⬇ Vinculación del personal ⬇ Periodo de prueba 	
			Nivel de ausentismo	<ul style="list-style-type: none"> ⬇ Control de asistencia ⬇ Horarios de trabajo ⬇ Desplazamiento de personal 	
			Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> ⬇ Prestaciones económicas ⬇ Estructura remunerativa ⬇ Reconocimiento 	
			Reclutamiento	<ul style="list-style-type: none"> ⬇ Desarrollo de capacidades ⬇ Plan de fortalecimiento de capacidades ⬇ Comunicación 	
Variable 2 CALIDAD DE SERVICIO	La calidad de servicio es una técnica comercial que brinda la opción de analizar a nuestros futuros clientes en aspectos impredecibles e incontrolables de forma cuantitativa y cualitativa (fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta, elementos tangibles) dimensiones basados en el modelo <i>Servqual</i> , de la misma manera nos proporciona información respecto a las expectativas y percepciones de nuestros clientes (opiniones, comentarios, sugerencias) (Zeithaml et al., 2004).	La variable calidad de servicio, será medida por un cuestionario con alternativas de escala tipo Likert.	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ⬇ Alto desempeño ⬇ Estrategias ⬇ Colaborador idóneo ⬇ Políticas institucionales ⬇ Colaboración 	Ordinal (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> ⬇ Seguimiento ⬇ Derechos de los usuarios ⬇ Capacitación ⬇ Tiempo invertido ⬇ Cordialidad 	
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> ⬇ Soluciones ⬇ Valoración ⬇ Evaluación continua ⬇ Mejora continua ⬇ Tiempos normados 	
			Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> ⬇ Equipamiento moderno ⬇ Instalaciones físicas ⬇ Sistema informáticos ⬇ Material de trabajo ⬇ Medidas de ergonomía 	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ⬇ Amabilidad ⬇ Confianza ⬇ Atención personalizada ⬇ Conformidad con el servicio ⬇ Fidelidad al servicio 	

3. Matriz de construcción del instrumento

Variables	Dimensiones	Indicadores	Items
Variable 1: GESTION DEL TALENTO HUMANO	Capacitación	Organización interna	1. La sub gerencia de recursos humanos de la municipalidad Provincial de Satipo, brinda alternativas de solución ante posibles problemas antes de generar un efecto desfavorable hacia la institución o usuarios.
		Estrategia	2. La sub gerencia de recursos humanos de la municipalidad Provincial de Satipo, brinda estrategias con el objetivo de generar un efecto significativo en los usuarios.
		Calidad de políticas	3. La sub gerencia de recursos humanos de la municipalidad Provincial de Satipo, brinda la estrategia de capacitación a todo el personal de las diferentes gerencias.
	Retención	Servicio pertinente	4. La sub gerencia de recursos humanos de la municipalidad Provincial de Satipo, dispone del personal idóneo, apto con el objetivo de ofrecer un servicio pertinente.
		Satisfacción	5. La sub gerencia de recursos humanos de la municipalidad Provincial de Satipo, dispone del personal idóneo, apto con el objetivo de ofrecer un servicio de acuerdo a la capacidad del colaborador (tareas, funciones).
		Competitividad	6. La sub gerencia de recursos humanos de la municipalidad Provincial de Satipo, otorga estímulos por el cumplimiento de objetivos.
			7. La sub gerencia de recursos humanos de la municipalidad Provincial de Satipo, otorga estímulos por el cumplimiento de metas.
	Rotación	Selección del personal	8. La sub gerencia de recursos humanos de la municipalidad Provincial de Satipo, considera la meritocracia en el momento de la selección de los colaboradores.
		Vinculación del personal	9. La sub gerencia de recursos humanos de la municipalidad Provincial de Satipo, considera la experiencia de los colaboradores de cada gerencia.
		Periodo de prueba	10. La sub gerencia de recursos humanos de la municipalidad Provincial de Satipo, considera el periodo de prueba cuando se renueva o empieza un nuevo contrato.
	Nivel de ausentismo	Control de asistencia	11. Para la sub gerencia de recursos humanos de la municipalidad Provincial de Satipo, el control de asistencia es riguroso.
		Horarios de trabajo	12. Todos los colaboradores de las diferentes gerencias cumplen con su horario laboral.
		Desplazamiento de personal	13. Los colaboradores de las diferentes gerencias son trasladados de una gerencia a otra continuamente.
	Objetivos	Prestaciones económicas	14. Los colaboradores de la municipalidad Provincial de Satipo, se encuentran satisfechos con sus remuneraciones.
		Estructura remunerativa	15. Las remuneraciones que brinda la municipalidad Provincial de Satipo, es otorgada de acuerdo al cargo o función.
		Reconocimiento	16. La sub gerencia de recursos humanos de la municipalidad Provincial de Satipo, brinda reconocimientos a las labores extras realizadas.
	Reclutamiento	Desarrollo de capacidades	17. La sub gerencia de recursos humanos de la municipalidad Provincial de Satipo, brinda la oportunidad de explotar sus capacidades a los colaboradores de las diferentes gerencias.
		Plan de fortalecimiento de capacidades	18. La sub gerencia de recursos humanos de la municipalidad Provincial de Satipo, ha desarrollado un plan con el objetivo de fortalecer las capacidades de los colaboradores.
		Comunicación	19. En la municipalidad Provincial de Satipo, se evidencia una comunicación fluida entre colaboradores y sus superiores de cada gerencia o unidad.
Variable 2: CALIDAD DE SERVICIO	Fiabilidad	Alto desempeño	1. Usted, en su gerencia o sub gerencia se esmera por mantener los expedientes con el mínima margen de error.
		Estrategias	2. Usted considera que las estrategias que desarrolla la sub gerencia de recursos humanos de la municipalidad Provincial de Satipo, son eficientes con el objetivo de mejorar la atención al usuario.
		Colaborador idóneo	3. Usted, considera que la municipalidad Provincial de Satipo, tiene colaboradores idóneos con el objetivo de ofrecer una buena atención a los usuarios.
		Políticas institucionales	4. La sub gerencia de recursos humanos de la municipalidad Provincial de Satipo, ha implementado políticas institucionales con el objetivo de ofrecer una buena atención a los usuarios.

		Colaboración	5. Usted, como servidor público tiene la disposición de ayudar a los usuarios idóneamente (apropiadamente).
Empatía		Seguimiento	6. Usted, cuándo presta sus servicios a los usuarios hace seguimiento a los requerimientos complejos hasta conseguir la satisfacción del usuario.
		Derechos de los usuarios	7. La municipalidad Provincial de Satipo, tiene políticas de brindar una buena atención a los usuarios tomando en cuenta el respeto a sus derechos.
		Capacitación	8. La sub gerencia de recursos humanos de la municipalidad Provincial de Satipo, brinda frecuentemente capacitaciones a todos los colaboradores con el objetivo de ofrecer una mejor atención a los usuarios.
		Tiempo invertido	9. En la municipalidad Provincial de Satipo, se evidencia el respeto a los usuarios, brindándoles una atención.
		Cordialidad	10. Usted, como servidor público considera importante ponerse en el lugar del usuario.
Capacidad de respuesta		Soluciones	11. Usted, como servidor público, toma interés en brindar solución a los requerimientos de los usuarios.
		Valoración	12. Cree usted, que el aprecio, estima (valoración) que le brinda el usuario al funcionario público es positiva.
		Evaluación continua	13. La sub gerencia de recursos humanos de la municipalidad Provincial de Satipo, evalúa continuamente el desempeño laboral de los funcionarios públicos.
		Mejora continua	14. La sub gerencia de recursos humanos de la municipalidad Provincial de Satipo, brinda información sobre los resultados de la evaluación a los colaboradores como proceso de mejora continua.
		Tiempos normados	15. En la municipalidad Provincial de Satipo, se brinda respuestas ante un requerimiento cumpliendo con los tiempos normados, establecidos.
Elementos tangibles		Equipamiento moderno	16. En la municipalidad Provincial de Satipo, brinda un equipamiento moderno para que sus colaboradores ejecuten sus labores con prontitud y rapidez.
		Instalaciones físicas	17. Las instalaciones físicas de su Gerencia o Sub gerencia donde usted labora son cómodas y adecuadas para el desarrollo de sus actividades.
		Sistema informáticos	18. En la municipalidad Provincial de Satipo, se preocupan por los colaboradores y les brinda el más adecuado sistema informático para el buen desempeño de sus actividades.
		Material de trabajo	19. La sub gerencia de recursos humanos de la municipalidad Provincial de Satipo, les proporcionan materiales necesarios para brindar una buena atención a los usuarios.
		Medidas de ergonomía	20. En la municipalidad Provincial de Satipo, el mobiliario que les proporcionan cumplen con las medidas ergonómicas.
Seguridad		Amabilidad	21. Usted, exterioriza amabilidad en el momento de procesar los requerimientos de los usuarios.
		Confianza	22. Usted, considera que su comportamiento hacia los usuarios genera confianza.
		Atención personalizada	23. Usted, se siente seguro en el momento de brindar una atención personalizada a los usuarios.
		Conformidad con el servicio	24. Cree usted, que los usuarios evidencian conformidad ante los servicios prestados por la municipalidad Provincial de Satipo.
		Fidelidad al servicio	25. Cree usted, que la calidad de los servicios que brinda la municipalidad Provincial de Satipo, consolidan la apreciación que tiene el usuario (fidelidad).



4. Instrumento de investigación

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

CUESTIONARIO

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 calidad de servicio en funcionarios de una municipalidad de la selva central - 2023”, 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
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

N°	ITEMS DE LA VARIABLE: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	1	2	3	4	5
CAPACITACION						
1	La sub gerencia de recursos humanos de la municipalidad Provincial de Satipo, brinda alternativas de solución ante posibles problemas antes de generar un efecto desfavorable hacia la institución o usuarios.					
2	La sub gerencia de recursos humanos de la municipalidad Provincial de Satipo, brinda estrategias con el objetivo de generar un efecto significativo en los usuarios.					
3	La sub gerencia de recursos humanos de la municipalidad Provincial de Satipo, brinda la estrategia de capacitación a todo el personal de las diferentes gerencias.					
RETENCION						
4	La sub gerencia de recursos humanos de la municipalidad Provincial de Satipo, dispone del personal idóneo, apto con el objetivo de ofrecer un servicio pertinente.					
5	La sub gerencia de recursos humanos de la municipalidad Provincial de Satipo, dispone del personal idóneo, apto con el objetivo de ofrecer un servicio de acuerdo a la capacidad del colaborador (tareas, funciones).					
6	La sub gerencia de recursos humanos de la municipalidad Provincial de Satipo, otorga estímulos por el cumplimiento de objetivos.					
7	La sub gerencia de recursos humanos de la municipalidad Provincial de Satipo, otorga estímulos por el cumplimiento de metas.					
ROTACION						
8	La sub gerencia de recursos humanos de la municipalidad Provincial de Satipo, considera la meritocracia en el momento de la selección de los colaboradores.					
9	La sub gerencia de recursos humanos de la municipalidad Provincial de Satipo, considera la experiencia de los colaboradores de cada gerencia.					
10	La sub gerencia de recursos humanos de la municipalidad Provincial de Satipo, considera el periodo de prueba cuando se renueva o empieza un nuevo contrato.					
NIVEL DE AUSENTISMO						
11	Para la sub gerencia de recursos humanos de la municipalidad Provincial de Satipo, el control de asistencia es riguroso.					
12	Todos los colaboradores de las diferentes gerencias cumplen con su horario laboral.					
13	Los colaboradores de las diferentes gerencias son trasladados de una gerencia a otra continuamente.					
OBJETIVOS						
14	Los colaboradores de la municipalidad Provincial de Satipo, se encuentran satisfechos con sus remuneraciones.					
15	Las remuneraciones que brinda la municipalidad Provincial de Satipo, es otorgada de acuerdo al cargo o función.					

16	La sub gerencia de recursos humanos de la municipalidad Provincial de Satipo, brinda reconocimientos a las labores extras realizadas.					
RECLUTAMIENTO						
17	La sub gerencia de recursos humanos de la municipalidad Provincial de Satipo, brinda la oportunidad de explotar sus habilidades a los colaboradores de las diferentes gerencias.					
18	La sub gerencia de recursos humanos de la municipalidad Provincial de Satipo, ha desarrollado un plan con el objetivo de fortalecer las habilidades de los colaboradores.					
19	En la municipalidad Provincial de Satipo, se evidencia una comunicación fluida entre colaboradores y sus superiores de cada gerencia o unidad.					

Nota: Adaptado de Posadas, (2022), p. 66.67 – de la tesis de Posgrado titulado “Gestión del talento humano y calidad de atención en la Oficina de Asesoría Jurídica de una municipalidad provincial, 2021”

CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO

Nº	ITEMS DE LA VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO	1	2	3	4	5
FIABILIDAD						
1	Usted, en su gerencia o sub gerencia se esmera por mantener los expedientes con el mínima margen de error.					
2	Usted considera que las estrategias que desarrolla la sub gerencia de recursos humanos de la municipalidad Provincial de Satipo, son eficientes con el objetivo de mejorar la atención al usuario.					
3	Usted, considera que la municipalidad Provincial de Satipo, tiene colaboradores idóneos con el objetivo de ofrecer una buena atención a los usuarios.					
4	La sub gerencia de recursos humanos de la municipalidad Provincial de Satipo, ha implementado políticas con el objetivo de ofrecer una buena atención a los usuarios.					
5	Usted, como servidor público tiene la disposición de ayudar a los usuarios idóneamente (apropiadamente).					
EMPATÍA						
6	Usted, cuándo presta sus servicios a los usuarios hace seguimiento a los requerimientos complejos hasta conseguir la satisfacción del usuario.					
7	La municipalidad Provincial de Satipo, tiene políticas de brindar una buena atención a los usuarios tomando en cuenta el respeto a sus derechos.					
8	La sub gerencia de recursos humanos de la municipalidad Provincial de Satipo, brinda frecuentemente capacitaciones a todos los colaboradores con el objetivo de ofrecer una mejor atención a los usuarios.					
9	En la municipalidad Provincial de Satipo, se evidencia el respeto a los usuarios, brindándoles una atención.					
10	Usted, como servidor público considera importante ponerse en el lugar del usuario.					
CAPACIDAD DE RESPUESTA						

11	Usted, como servidor público, toma interés en brindar solución a los requerimientos de los usuarios.					
12	Cree usted, que el aprecio, estima (valoración) que le brinda el usuario al funcionario público es positiva.					
13	La sub gerencia de recursos humanos de la municipalidad Provincial de Satipo, evalúa continuamente el desempeño laboral de los funcionarios públicos.					
14	La sub gerencia de recursos humanos de la municipalidad Provincial de Satipo, brinda información sobre los resultados de la evaluación a los colaboradores como proceso de mejora continua.					
15	En la municipalidad Provincial de Satipo, se brinda respuestas ante un requerimiento cumpliendo con los tiempos normados, establecidos.					
ELEMENTOS TANGIBLES						
16	En la municipalidad Provincial de Satipo, brinda un equipamiento moderno para que sus colaboradores ejecuten sus labores con prontitud y rapidez.					
17	Las instalaciones físicas de su Gerencia o Sub gerencia donde usted labora son cómodas y adecuadas para el desarrollo de sus actividades.					
18	En la municipalidad Provincial de Satipo, se preocupan por los colaboradores y les brinda el más adecuado sistema informático para el buen desempeño de sus actividades.					
19	La sub gerencia de recursos humanos de la municipalidad Provincial de Satipo, les proporcionan materiales necesarios para brindar una buena atención a los usuarios.					
20	En la municipalidad Provincial de Satipo, el mobiliario que les proporcionan cumplen con las medidas ergonómicas.					
SEGURIDAD						
21	Usted, exterioriza amabilidad en el momento de procesar los requerimientos de los usuarios.					
22	Usted, considera que su comportamiento hacia los usuarios genera confianza.					
23	Usted, se siente seguro en el momento de brindar una atención personalizada a los usuarios.					
24	Cree usted, que los usuarios evidencian conformidad ante los servicios prestados por la municipalidad Provincial de Satipo.					
25	Cree usted, que la calidad de los servicios que brinda la municipalidad Provincial de Satipo, consolidan la apreciación que tiene el usuario.					

Nota: Adaptado de Calderón, (2022), p. 66.67 – de la tesis de Posgrado titulado “Gestión del talento humano y la calidad de servicio en una Institución Pública del departamento de Amazonas”

Gracias por su atención.

5. Confiabilidad y validez del instrumento

Variable 1: Gestión del talento humano

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,824	19

Variable 2: Calidad de servicio

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,802	25

ANEXO 5

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "CUESTIONARIO" que hace parte de la investigación: "Gestión del talento humano y calidad de servicio en funcionarios de una municipalidad de la selva central - 2023", egresadas de LA UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES, FILIAL CHANCHAMAYO. 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: MORENO MENENDEZ FABRICIO MIGUEL

Formación académica: MAGISTER EN ADMINISTRACION – MENCIÓN FINANZAS

Áreas de experiencia profesional: SECTOR PRIVADO: SECTOR BANCARIO Y DOCENTE UNIVERSITARIO

Tiempo: 10 años. Cargo actual: COORDINADOR DE AUTOEVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LA FCAC - HUANCAYO

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	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. 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 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio. 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este. 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

VARIABLE 1: GESTION DEL TALENTO HUMANO

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	CONERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSE- VACIONES
D1	1	4	4	4	4	Nivel alto	
	2	4	3	3	4	Nivel alto	
	3	4	3	3	4	Nivel alto	
D2	4	4	4	4	4	Nivel alto	
	5	4	4	4	4	Nivel alto	
	6	3	3	3	3	Nivel moderado	
	7	3	3	4	3	Nivel moderado	
D3	8	4	3	4	4	Nivel alto	
	9	4	3	4	4	Nivel alto	
	10	4	3	4	4	Nivel alto	
D4	11	4	4	4	4	Nivel alto	
	12	3	3	3	3	Nivel moderado	
	13	3	3	4	3	Nivel moderado	
D5	14	4	4	4	4	Nivel alto	
	15	4	4	4	4	Nivel alto	
	16	4	3	3	4	Nivel alto	
D6	17	3	3	3	3	Nivel moderado	
	18	4	3	3	4	Nivel alto	
	19	3	3	3	3	Nivel moderado	
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS		Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	

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
MG MORENO MENENDEZ FABRICIO MIGUEL	Maestro en administración – mención finanzas	19	Nivel alto

Sello y Firma:



MORENO MENENDEZ FABRICIO MIGUEL
DOCENTE UNIVERSITARIO

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMES	OBSERVACIONES
D1	1	4	4	4	4	Nivel alto	
	2	4	3	3	4	Nivel alto	
	3	4	4	4	4	Nivel alto	
	4	4	3	3	4	Nivel alto	
	5	4	4	4	4	Nivel alto	
D2	6	4	3	3	4	Nivel alto	
	7	3	3	3	3	Nivel moderado	
	8	4	4	4	4	Nivel alto	
	9	4	3	3	4	Nivel alto	
	10	4	4	4	4	Nivel alto	
D3	11	4	3	3	4	Nivel alto	
	12	3	3	3	3	Nivel moderado	
	13	4	4	4	4	Nivel alto	
	14	4	3	3	4	Nivel alto	
	15	3	3	4	3	Nivel moderado	
D4	16	4	4	4	4	Nivel alto	
	17	4	3	3	4	Nivel alto	
	18	3	3	3	3	Nivel moderado	
	19	4	3	3	4	Nivel alto	
	20	4	4	4	4	Nivel alto	
D5	21	3	3	4	3	Nivel moderado	
	22	4	3	3	4	Nivel alto	
	23	4	4	4	4	Nivel alto	
	24	3	3	3	3	Nivel moderado	
	25	4	3	3	4	Nivel alto	
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS		Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	

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 2

Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
MG MORENO MENENDEZ FABRICIO MIGUEL	Maestro en administración – mención finanzas	25	Nivel alto

Sello y Firma:

MORENO MENENDEZ FABRICIO MIGUEL
DOCENTE UNIVERSITARIO

ANEXO 5

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “CUESTIONARIO ” que hace parte de la investigación: “Gestión del talento humano y calidad de servicio en funcionarios de una municipalidad de la selva central - 2023”, egresadas de LA UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES, FILIAL CHANCHAMAYO. 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: BARJA HUAYTA CHRISTIAN ROMULO

Formación académica: MAGISTER EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Áreas de experiencia profesional: SECTOR PRIVADO: PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN

Tiempo: 10 años. Cargo actual: DOCENTE UNIVERSITARIO – TIEMPO COMPLETO

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	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. 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 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio. 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

VARIABLE 1: GESTION DEL TALENTO HUMANO

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ITEMS	OBSERVACIONES
D1	1	4	4	4	4	Nivel alto	
	2	3	3	3	3	Nivel moderado	
	3	3	3	4	3	Nivel moderado	
D2	4	4	4	4	4	Nivel alto	
	5	4	4	4	4	Nivel alto	
	6	3	3	3	3	Nivel moderado	
D3	7	3	3	4	3	Nivel moderado	
	8	4	3	4	4	Nivel alto	
	9	3	3	3	3	Nivel moderado	
D4	10	3	3	4	3	Nivel moderado	
	11	4	4	4	4	Nivel alto	
	12	3	3	3	3	Nivel moderado	
D5	13	3	3	4	3	Nivel moderado	
	14	4	4	4	4	Nivel alto	
	15	3	3	3	3	Nivel moderado	
D6	16	4	3	3	4	Nivel alto	
	17	3	3	3	3	Nivel moderado	
	18	4	3	3	4	Nivel alto	
	19	3	3	3	3	Nivel moderado	
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS		Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	

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
MG BARJA HUAYTA CHRISTIAN ROMULO	Maestro en seguridad y salud en el trabajo	19	Nivel alto

Sello y Firma:



 Mg. Christian Barja Huayta
 Reg. CORLAD N° 15028
 DOCENTE UPLA - FRIAL CHANCHAMAYO
 BARJA HUAYTA CHRISTIAN ROMULO
 DOCENTE UNIVERSITARIO

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

✚ VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	CORERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA FOR ITEMS	OBSERVACIONES
D1	1	4	4	4	4	Nivel alto	
	2	4	3	3	4	Nivel alto	
	3	4	4	4	4	Nivel alto	
	4	3	3	3	3	Nivel moderado	
	5	3	3	4	3	Nivel moderado	
D2	6	4	3	3	4	Nivel alto	
	7	3	3	3	3	Nivel moderado	
	8	4	4	4	4	Nivel alto	
	9	3	3	3	3	Nivel moderado	
	10	3	3	4	3	Nivel moderado	
D3	11	4	3	3	4	Nivel alto	
	12	3	3	3	3	Nivel moderado	
	13	4	4	4	4	Nivel alto	
	14	4	3	3	4	Nivel alto	
	15	3	3	4	3	Nivel moderado	
D4	16	4	4	4	4	Nivel alto	
	17	4	3	3	4	Nivel alto	
	18	3	3	3	3	Nivel moderado	
	19	4	3	3	4	Nivel alto	
	20	4	4	4	4	Nivel alto	
D5	21	3	3	4	3	Nivel moderado	
	22	4	3	3	4	Nivel alto	
	23	3	3	3	3	Nivel moderado	
	24	3	3	3	3	Nivel moderado	
	25	4	3	3	4	Nivel alto	
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS		Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	

Evaluación final por el experto: por criterios y items, 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 2

Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Items	Calificación
MG BARJA HUAYTA CHRISTIAN ROMULO	Maestro en seguridad y salud en el trabajo	25	Nivel alto

Sello y Firma:



 Mg. Christian Barja Huayta
 Reg. CORLAD Nº 16028
 DOCENTE UPLA - FRIAL CHANCHAMAYO
BARJA HUAYTA CHRISTIAN ROMULO
 DOCENTE UNIVERSITARIO

ANEXO 5

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “CUESTIONARIO ” que hace parte de la investigación: “Gestión del talento humano y calidad de servicio en funcionarios de una municipalidad de la selva central - 2023”, egresadas de LA UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES, FILIAL CHANCHAMAYO. 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: SANDOVAL TRIGOS JESÚS CÉSAR
 Formación académica: MAGISTER EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
 Áreas de experiencia profesional: SECTOR PÚBLICO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DOCENTE UNIVERSITARIO
 Tiempo: 10 años. Cargo actual: DIRECTOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN
 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	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. 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 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio. 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

VARIABLE 1: GESTION DEL TALENTO HUMANO

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	CONERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ITEMS	OBSERVACIONES
D1	1	4	4	4	4	Nivel alto	
	2	3	3	3	3	Nivel moderado	
	3	3	3	4	3	Nivel moderado	
D2	4	4	4	4	4	Nivel alto	
	5	4	4	4	4	Nivel alto	
	6	3	3	3	3	Nivel moderado	
	7	3	3	4	3	Nivel moderado	
D3	8	4	3	4	4	Nivel alto	
	9	3	3	3	3	Nivel moderado	
	10	4	3	4	4	Nivel alto	
D4	11	4	4	4	4	Nivel alto	
	12	3	3	3	3	Nivel moderado	
	13	3	3	4	3	Nivel moderado	
D5	14	4	4	4	4	Nivel alto	
	15	4	4	4	4	Nivel alto	
	16	4	3	3	4	Nivel alto	
D6	17	3	3	3	3	Nivel moderado	
	18	4	3	3	4	Nivel alto	
	19	3	3	3	3	Nivel moderado	
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS		Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	

Evaluación final por el experto: por criterios y items, 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	
		Items	Calificación
MG SANDOVAL TRIGOS JESÚS CÉSAR	Maestro en gestión del talento humano	19	Nivel alto

Sello y Firma:



SANDOVAL TRIGOS JESÚS CÉSAR
DOCENTE UNIVERSITARIO

A
Ve

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

✚ VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSE-RVACIONES
D1	1	4	4	4	4	Nivel alto	
	2	3	3	3	3	Nivel moderado	
	3	3	3	4	3	Nivel moderado	
	4	3	3	3	3	Nivel moderado	
	5	4	4	4	4	Nivel alto	
D2	6	4	3	3	4	Nivel alto	
	7	3	3	3	3	Nivel moderado	
	8	3	3	4	3	Nivel moderado	
	9	3	3	4	3	Nivel moderado	
	10	4	4	4	4	Nivel alto	
D3	11	4	3	3	4	Nivel alto	
	12	3	3	3	3	Nivel moderado	
	13	4	4	4	4	Nivel alto	
	14	4	3	3	4	Nivel alto	
	15	3	3	4	3	Nivel moderado	
D4	16	4	4	4	4	Nivel alto	
	17	3	3	4	3	Nivel moderado	
	18	3	3	3	3	Nivel moderado	
	19	4	3	3	4	Nivel alto	
	20	4	4	4	4	Nivel alto	
D5	21	3	3	4	3	Nivel moderado	
	22	4	3	3	4	Nivel alto	
	23	4	4	4	4	Nivel alto	
	24	3	3	3	3	Nivel moderado	
	25	4	3	3	4	Nivel alto	
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS		Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	

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 2 Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
MG SANDOVAL TRIGOS JESUS CESAR	Maestro en gestión del talento humano	25	Nivel alto

Sello y Firma:



SANDOVAL TRIGOS JESUS CESAR
DOCENTE UNIVERSITARIO

6. Data de procesamiento de datos

Variable 1: Gestión del talento humano

Sujeto	Gestión del talento humano																		
	Capacitación			Retención				Rotación			Nivel de ausentismo			Objetivos			Reclutamiento		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19
1	4	3	3	4	4	4	3	5	3	5	4	3	4	5	4	3	4	5	3
2	5	3	4	4	4	4	3	3	3	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4
3	4	2	3	3	2	2	2	2	4	4	2	2	4	3	3	3	4	3	3
4	4	2	2	3	4	3	4	2	3	4	2	3	4	4	3	2	3	3	3
5	2	2	4	3	2	4	2	4	3	2	2	3	4	2	4	4	3	3	2
6	2	3	2	2	2	4	3	2	4	2	2	2	2	4	3	2	3	4	2
7	3	3	3	4	4	3	3	3	2	4	4	4	2	2	3	2	4	2	2
8	1	2	3	3	2	1	3	2	2	2	3	2	3	1	1	3	3	2	2
9	4	2	3	3	3	2	4	3	2	4	2	2	4	4	4	4	2	4	2
10	4	4	4	2	4	4	4	3	2	2	4	2	3	3	2	2	2	2	2
11	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	1	2	3	2	2	3	3
12	2	3	2	4	2	4	4	4	2	3	3	4	4	2	4	2	2	3	2
13	2	4	2	3	2	4	3	4	4	2	2	4	3	2	3	4	3	2	2
14	2	3	2	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4	3	4	2	4
15	2	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	2	2	2	4	3	4	3

Variable 2: Calidad de servicio

Sujeto	Calidad de Servicio																								
	Fiabilidad					Empatía					Capacidad de respuesta					Elementos tangibles					Seguridad				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25
1	3	3	4	1	4	5	1	1	1	3	1	2	4	4	1	2	3	1	1	1	2	2	2	2	
2	3	1	2	3	2	3	1	2	3	2	4	3	3	4	2	1	3	2	3	1	3	2	2	2	1
3	2	2	1	3	4	4	1	5	5	3	1	3	2	3	1	2	1	4	4	3	4	3	5	5	
4	3	5	3	4	5	2	3	1	4	3	4	5	5	1	4	4	5	4	5	1	4	4	3	5	4
5	2	3	1	1	1	2	3	3	5	4	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	1	2	2	3	2
6	5	5	1	2	1	4	1	5	3	2	3	4	5	1	5	5	4	1	4	3	1	3	1	1	2
7	4	2	1	5	3	1	2	4	5	5	3	2	3	1	4	5	5	1	2	3	1	5	5	1	4
8	2	4	5	4	1	2	4	5	3	3	5	3	4	4	5	3	1	5	4	4	4	3	2	3	4
9	2	4	3	4	5	1	5	5	2	3	5	4	5	1	5	5	3	4	3	4	5	3	4	3	2
10	5	5	3	2	4	5	5	3	2	4	4	1	3	2	3	2	3	4	3	4	5	3	2	5	2
11	2	2	1	1	1	3	3	1	4	1	3	5	1	4	3	2	1	2	2	2	1	3	2	1	2
12	1	2	5	2	3	1	1	2	1	1	1	3	2	1	4	5	1	3	2	2	1	2	1	2	1
13	5	3	2	2	1	5	4	4	2	4	4	1	3	5	1	4	1	1	4	3	1	5	5	5	3
14	4	4	5	2	1	2	1	3	5	5	1	1	1	1	2	4	1	1	1	2	3	1	5	5	4
15	2	5	4	2	3	4	5	4	2	4	2	4	2	5	3	4	5	5	4	2	4	3	5	4	4

7. Consentimiento / asentimiento informado



Satipo, 01 de setiembre de 2023

CARTA N° 0213 -2023-SGRH/MPS

SRTA:

DAYANA GRACE AGUILAR POMAZONGO

PRESENTE.-

ASUNTO : AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR LA EJECUCION Y/O APLICACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACION "GESTION DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE SERVICIO EN FUNCIONARIOS DE UNA MUNICIPALIDAD DE LA SELVA CENTRAL - 2023"

Ref. : Expediente N.º 23060 del 08 de agosto de 2023.

Por la presente me dirijo a Ud. A fin de comunicarle que, habiendo hecho recepción de su solicitud, mediante el cual solicita la AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR LA EJECUCION Y/O APLICACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACION "GESTION DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE SERVICIO EN FUNCIONARIOS DE UNA MUNICIPALIDAD DE LA SELVA CENTRAL - 2023", en ese sentido debo informarle que se le concede su petición, para poder llevar a cabo dicha investigación, así mismo deberá efectuar las coordinaciones correspondientes con el responsable del área, para el normal desarrollo de su Investigación.

Atentamente

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SATIPO
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN
C.P.C. Rigler Leonel Lazo Rojas
SUB GERENTE DE RECURSOS HUMANOS

Jr. Colonos Fundadores N° 912
Celular 919098116
Telefono (064) 546102
<https://gob.pe/munisatipo>



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SATIPO

CAPITAL ECOLÓGICA DE LA SELVA CENTRAL

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"



Satipo, 01 de setiembre de 2023

CARTA N° 0212 -2023-SGRH/MPS

SRTA:
SONIA ROSMERY CHERICENTE ÑACO

PRESENTE.-

ASUNTO : AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR LA EJECUCION Y/O APLICACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACION "GESTION DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE SERVICIO EN FUNCIONARIOS DE UNA MUNICIPALIDAD DE LA SELVA CENTRAL - 2023"

Ref. : Expediente N.º 23060 del 08 de agosto de 2023.

Por la presente me dirijo a Ud. A fin de comunicarle que, habiendo hecho recepción de su solicitud, mediante el cual solicita la AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR LA EJECUCION Y/O APLICACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACION "GESTION DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE SERVICIO EN FUNCIONARIOS DE UNA MUNICIPALIDAD DE LA SELVA CENTRAL - 2023", en ese sentido debo informarle que se le concede su petición, para poder llevar a cabo dicha investigación, así mismo deberá efectuar las coordinaciones correspondientes con el responsable del área, para el normal desarrollo de su investigación.

Atentamente


MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SATIPO
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN
C.P.C. Rider Leonel Lazo Rojas
SUB GERENTE DE RECURSOS HUMANOS

Jr. Colonos Fundadores N° 312
Celular 818038116
Telefono (064) 546102
<https://gob.pe/munisatipo>
muni-satipo@munisatipo.gob.pe



CONSENTIMIENTO INFORMADO

INSTITUCIÓN : Universidad Peruana Los Andes – Filial Chanchamayo - Perú

INVESTIGADORAS : BACH. ADM. DAYANA GRACE AGUILAR POMAZONGO
BACH. ADM. SONIA ROSMERY CHERICENTE ÑACO


TESIS : **Gestión del talento humano y calidad de servicio en funcionarios de una Municipalidad de la Selva Central– 2023**

Por medio del presente documento hago constar que acepto voluntariamente participar en la investigación titulado “**Gestión del talento humano y calidad de servicio en funcionarios de una Municipalidad de la Selva Central - 2023**” a cargo de las BACHILLERES, DAYANA GRACE AGUILAR POMAZONGO, identificada con DNI N° 71066928 y SONIA ROSMERY CHERICENTE ÑACO, identificada con DNI N° 72233655 de la Universidad Peruana Los Andes Filial - Chanchamayo - Perú. Se me ha explicado, el propósito del estudio. A la cual seré sometido (a).

Comprendo perfectamente que el propósito de la investigación que se aplicará no tendrá repercusión alguna.

Se me ha explicado que los materiales asépticos son usados en mi persona para el cuidado que se requiere.

El personal que realizara la investigación es un personal calificado. Firmo el documento señalado con la información brindada con la finalidad del trabajo y ser sometido a lo que se requiere y que la información obtenida se manipulará con confidencialidad y sólo con fines científicos, que en ningún caso será publicado mi nombre o mi identificación

Apellidos y Nombres	De la O Sainds Eliadet
DNI:	41227161
Firma:	
Fecha:	13/02/2024
Domicilio:	Prolg Lamin 470 - Satiso.



HUELLA DIGITAL

CONSENTIMIENTO INFORMADO

INSTITUCIÓN : Universidad Peruana Los Andes – Filial Chanchamayo - Perú

INVESTIGADORAS : **BACH. ADM. DAYANA GRACE AGUILAR POMAZONGO**
BACH. ADM. SONIA ROSMERY CHERICENTE ÑACO


TESIS : **Gestión del talento humano y calidad de servicio en funcionarios de una Municipalidad de la Selva Central– 2023**

Por medio del presente documento hago constar que acepto voluntariamente participar en la investigación titulado “**Gestión del talento humano y calidad de servicio en funcionarios de una Municipalidad de la Selva Central - 2023**” a cargo de las BACHILLERES, DAYANA GRACE AGUILAR POMAZONGO, identificada con DNI N° 71066928 y SONIA ROSMERY CHERICENTE ÑACO, identificada con DNI N° 72233655 de la Universidad Peruana Los Andes Filial - Chanchamayo - Perú. Se me ha explicado, el propósito del estudio. A la cual seré sometido (a).

Comprendo perfectamente que el propósito de la investigación que se aplicará no tendrá repercusión alguna.

Se me ha explicado que los materiales asépticos son usados en mi persona para el cuidado que se requiere.

El personal que realizara la investigación es un personal calificado. Firmo el documento señalado con la información brindada con la finalidad del trabajo y ser sometido a lo que se requiere y que la información obtenida se manipulará con confidencialidad y sólo con fines científicos, que en ningún caso será publicado mi nombre o mi identificación

Apellidos y Nombres	VERGARA MORALES Jissette F.
DNI:	20039755
Firma:	
Fecha:	15/02/2024
Domicilio:	JR. RICARDO PADMA 635 SATI PO



HUELLA DIGITAL

CONSENTIMIENTO INFORMADO

INSTITUCIÓN : Universidad Peruana Los Andes – Filial Chanchamayo - Perú

INVESTIGADORAS : **BACH. ADM. DAYANA GRACE AGUILAR POMAZONGO**
BACH. ADM. SONIA ROSMERY CHERICENTE ÑACO


TESIS : **Gestión del talento humano y calidad de servicio en funcionarios de una Municipalidad de la Selva Central– 2023**

Por medio del presente documento hago constar que acepto voluntariamente participar en la investigación titulado “**Gestión del talento humano y calidad de servicio en funcionarios de una Municipalidad de la Selva Central - 2023**” a cargo de las BACHILLERES, DAYANA GRACE AGUILAR POMAZONGO, identificada con DNI N° 71066928 y SONIA ROSMERY CHERICENTE ÑACO, identificada con DNI N° 72233655 de la Universidad Peruana Los Andes Filial - Chanchamayo - Perú. Se me ha explicado, el propósito del estudio. A la cual seré sometido (a).

Comprendo perfectamente que el propósito de la investigación que se aplicará no tendrá repercusión alguna.

Se me ha explicado que los materiales asépticos son usados en mi persona para el cuidado que se requiere.

El personal que realizara la investigación es un personal calificado. Firmo el documento señalado con la información brindada con la finalidad del trabajo y ser sometido a lo que se requiere y que la información obtenida se manipulará con confidencialidad y sólo con fines científicos, que en ningún caso será publicado mi nombre o mi identificación

Apellidos y Nombres	VALLADOLID HUAMANI ROSALINDA
DNI:	43590364
Firma:	
Fecha:	Δ 5/02/2024
Domicilio:	JR. RICARDO PALMA SI? - SATIPO



HUELLA DIGITAL

CONSENTIMIENTO INFORMADO

INSTITUCIÓN : Universidad Peruana Los Andes – Filial Chanchamayo - Perú

INVESTIGADORAS : **BACH. ADM. DAYANA GRACE AGUILAR POMAZONGO**
BACH. ADM. SONIA ROSMERY CHERICENTE ÑACO

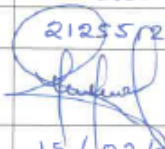
TESIS : **Gestión del talento humano y calidad de servicio en funcionarios de una Municipalidad de la Selva Central– 2023**

Por medio del presente documento hago constar que acepto voluntariamente participar en la investigación titulado “**Gestión del talento humano y calidad de servicio en funcionarios de una Municipalidad de la Selva Central - 2023**” a cargo de las BACHILLERES, DAYANA GRACE AGUILAR POMAZONGO, identificada con DNI N° 71066928 y SONIA ROSMERY CHERICENTE ÑACO, identificada con DNI N° 72233655 de la Universidad Peruana Los Andes Filial - Chanchamayo - Perú. Se me ha explicado, el propósito del estudio. A la cual seré sometido (a).

Comprendo perfectamente que el propósito de la investigación que se aplicará no tendrá repercusión alguna.

Se me ha explicado que los materiales asépticos son usados en mi persona para el cuidado que se requiere.

El personal que realizara la investigación es un personal calificado. Firmo el documento señalado con la información brindada con la finalidad del trabajo y ser sometido a lo que se requiere y que la información obtenida se manipulará con confidencialidad y sólo con fines científicos, que en ningún caso será publicado mi nombre o mi identificación

Apellidos y Nombres	POMAZONGO GAZANI ROMAN PEDRO
DNI:	21255723
Firma:	
Fecha:	15/02/2024
Domicilio:	Jr. San Martín N° 482.



HUELLA DIGITAL

CONSENTIMIENTO INFORMADO

INSTITUCIÓN : Universidad Peruana Los Andes – Filial Chanchamayo - Perú

INVESTIGADORAS : **BACH. ADM. DAYANA GRACE AGUILAR POMAZONGO**
BACH. ADM. SONIA ROSMERY CHERICENTE ÑACO


TESIS : **Gestión del talento humano y calidad de servicio en funcionarios de una Municipalidad de la Selva Central– 2023**

Por medio del presente documento hago constar que acepto voluntariamente participar en la investigación titulado “**Gestión del talento humano y calidad de servicio en funcionarios de una Municipalidad de la Selva Central - 2023**” a cargo de las BACHILLERES, DAYANA GRACE AGUILAR POMAZONGO, identificada con DNI N° 71066928 y SONIA ROSMERY CHERICENTE ÑACO, identificada con DNI N° 72233655 de la Universidad Peruana Los Andes Filial - Chanchamayo - Perú. Se me ha explicado, el propósito del estudio. A la cual seré sometido (a).

Comprendo perfectamente que el propósito de la investigación que se aplicará no tendrá repercusión alguna.

Se me ha explicado que los materiales asépticos son usados en mi persona para el cuidado que se requiere.

El personal que realizara la investigación es un personal calificado. Firmo el documento señalado con la información brindada con la finalidad del trabajo y ser sometido a lo que se requiere y que la información obtenida se manipulará con confidencialidad y sólo con fines científicos, que en ningún caso será publicado mi nombre o mi identificación

Apellidos y Nombres	Pariona Laura, Maribz
DNI:	46344034
Firma:	
Fecha:	15/02/2024
Domicilio:	Jr. Colon Fundadores



HUELLA DIGITAL

8. Fotos de la aplicación del instrumento

