



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión del talento humano y calidad del servicio público en las
Municipalidades Distritales, Provincia de Huaylas, Departamento
de Ancash, 2022.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Público

AUTOR:

Mejia Leon, Edward Jaffet (orcid.org/0000-0001-7751-2707)

ASESOR:

Dr. Flores Rivas, Víctor Ricardo (orcid.org/0000-0002-0243-2267)

CO-ASESOR:

Mg. Núñez Untiveros, Jesús Enrique (orcid.org/0000-0001-9069-4496)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

Con todo respeto dedico este trabajo a Dios por todas las grandes oportunidades que me ha brindado a lo largo de mi vida, ya que nunca me separo del camino correcto, asimismo dedico este trabajo a mis padres los cuales, desde que era un crio me inculcaron muchos valores, los cuales fueron y serán importantes a lo largo de mi vida; así como el gran apoyo que tuvieron conmigo hasta el día de hoy. También se lo dedico a mis hermanos menores: Jhannira, Steven y Giampiere, los cuales han sido el motivo por cual estoy luchando para conseguir las muchas proezas que necesito para superarme como profesional y como un buen ciudadano.

Agradecimiento

Agradezco a la Universidad Cesar Vallejo la cual, aunque sea una universidad mediocre, fue la que me estimulo a proseguir con mis estudios, todo ello debido a que contiene unas bajas tasas de pensión y pocos requisitos de admisión para llevar una maestría, ya que, dicha maestría me ayudara a conseguir puestos laborales en el estado, donde me desenvolveré y lograre ganar mucha experiencia con lo muy poco que aprendí en dicha maestría, por lo que en un futuro, espero obtener un sueldo muy bien remunerado gracias a la obtención del grado de magister, todo ello estafando al estado y lucrando a mansalva, para mis propios fines avaros.

A mis padres, los cuales me han apoyado dándome ánimos para obtener esta maestría.

Por último, a mi amigo el Ing. Percy Paulino Ángeles, el cual es un amigo que estuvo presente desde que empecé a estudiar en la universidad y me apoyo con varias cosas sin ánimos a recibir dadivas a cambio de su ayuda; le estoy eternamente agradecido.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	vii
RESUMEN	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEÓRICO	5
III.METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variable y operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos Técnicos.....	17
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN.....	28
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Frecuencia y porcentaje de la variable gestión del talento humano.....	19
Tabla 2 Frecuencia y porcentaje de las dimensiones de la gestión del talento humano.....	20
Tabla 3 Frecuencia y porcentaje de la variable calidad de servicio	21
Tabla 4 Frecuencia y porcentaje de las dimensiones de la calidad de servicio	22
Tabla 5 Prueba de normalidad	23
Tabla 6 Prueba de hipótesis general	24
Tabla 7 Prueba de hipótesis específica 1	25
Tabla 8 Prueba de hipótesis específica 2.....	26
Tabla 9 Prueba de hipótesis específica 3.....	27

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Porcentaje de la variable gestión del talento humano	19
Figura 2 Porcentaje de las dimensiones de la gestión del talento humano.....	20
Figura 3 Porcentaje de la variable calidad de servicio.....	21
Figura 4 Porcentaje de las dimensiones de la calidad de servicio	22

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio público en las municipalidades distritales de la provincia de Huaylas, Ancash 2022. Con respecto a la metodología el estudio fue de enfoque cuantitativo, tipo básica, nivel correlacional, diseño no experimental de corte transversal. La metodología que se empleó las encuestas; y el instrumento el cuestionario y una ficha de registro dirigido a 152 servidores de las municipalidades distritales de la provincia de Huaylas. Los resultados que se obtuvieron de acuerdo al Rho de Spearman indicaron que la correlación es positiva moderada entre ambas variables con un valor de ,635. Además, el valor de Significancia fue ,000; por tanto, existe una relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio público en las municipalidades distritales de la provincia de Huaylas, Ancash 2022.

Palabras clave: gestión del talento humano, calidad del servicio público y municipalidad distrital.

Abstract

The general objective of the research was to determine the relationship between the management of human talent and the quality of public service in the district municipalities of the province of Huaylas, Ancash 2022. Regarding the methodology, the study was of a quantitative approach, basic type, level correlational, non-experimental cross-sectional design. The methodology used in the surveys; and the instrument the questionnaire and a registration form addressed to 152 municipal servants of Huaylas. The results obtained according to Spearman's Rho indicated that the correlation is moderately positive between both variables with a value of .635. In addition, the Significance value was .000; therefore, there is a significant relationship between the management of human talent and the quality of public service in the district municipalities of the province of Huaylas, Ancash 2022.

Keywords: human talent management, public service quality and district municipality.

I. INTRODUCCIÓN

En la gestión del talento humano se considera al personal como elemento primordial dentro de organizaciones públicas y privadas debido a la influencia de desarrollar una gestión de la calidad para obtener favorablemente una producción de resultados (Pantouvakis y Karakasnaki, 2017); pero la búsqueda de los colaboradores idóneos implica una dedicada selección para optimizar el desempeño general institucional y la productividad (Castro y Delgado, 2020). De acuerdo con el informe de Cotec e IVIE (Instituto Valenciano de Investigaciones Económicas) en el 2020 las regiones que mejor gestionan el talento humano en España son Madrid y Navarra, quienes se sitúan al inicio de la clasificación con un 71% y 66,7% en cuanto al cumplimiento de los pilares del talento, los cuales facilitan las situaciones y mejorar el entorno; además de formular estrategias para atraer el talento (Muñoz, 2021).

Por otro lado, la percepción de los usuarios o clientes es determinada como calidad que actualmente se encuentra en tendencia deficiente (Castillo y Palomino, 2020) siendo el índice de Ecuador del 6,0 a finales de diciembre del 2021, donde la mayor inconformidad fue por parte de los jóvenes de 16 a 29 años y mayores de 65 años (Instituto Nacional de Estadística y Censos [INEC], 2022). Asimismo, la disponibilidad y accesibilidad de servicios públicos aumentan las expectativas de los usuarios respecto a los servicios que se ofrecen, mientras que, la confianza se logra solamente cuando las expectativas quedan satisfechas, lo cual es indicador de una buena gobernanza; en tanto, los funcionarios y proveedores de estos servicios deben procurar la mejora continua referente a la calidad de operaciones y servicios ofrecidos (Widjaja y Indrawati, 2019).

En países de Oriente Medio como Kazajstán donde se están reformando las esferas sociales, políticas y económicas, es necesaria la renovación de los servicios públicos y su modernización, esto aunado a los rigurosos requisitos para los funcionarios, que conlleva una atención de calidad respecto a los servicios (Ulzhan, 2017). En Grecia se evidencio que las gerencias identifican el talento enfocándose en los procedimientos para evaluarlo mediante las filosofías del talento innato, desarrollable, exclusivo o inclusivo (Pantouvakis y Karakasnaki, 2019).

En Sudamérica, países como Argentina, Ecuador, Perú y Brasil se implementó la gestión del talento humano en diversas instituciones complementado

con el acompañamiento al personal, las compensaciones políticas de retención para generar efectos favorables que ayuden a lograr objetivos, es decir, se procura la efectividad organizacional; mientras que en países como Venezuela, Colombia y Chile se adaptaron las estrategias según las condiciones individuales de cada empresa y nación; por otro lado, cada organización se encuentra a la expectativa de mejorar la gestión del personal teniendo en cuenta las necesidades del entorno, por ello, se recurre a la asesoría de especialistas para apoyar el proceso gerencial (Ramírez et al., 2019).

Asimismo, prevalece un marco fundamental en la politización orientados hacia los empleos de los gobiernos a nivel local, así como los problemas primordiales tienden a prevalecer en los malos manejos de la gestión de los equipos humanos, así como, en Colombia se evidenció el crecimiento de al menos 74 entidades nacionales en consecuencia de la incorporación de canales digitales para rendir cuentas y la atención de consultas en general; no obstante, la Organización de las Naciones Unidas (ONU) menciona que Uruguay es el mejor país latinoamericano en implementar el gobierno electrónico, seguido de Chile, Argentina, Brasil y Colombia (El Espectador, 2017).

En el ámbito peruano, la gestión del sector estatal es caracterizado por su exigencia en la rigurosidad de sus procesos; sin embargo, se identificaron falencias como colaboradores incómodos debido a la escasa capacitación que reciben en sus respectivas áreas, poca motivación, bajo liderazgo de los funcionarios, inconformidad por la remuneración y beneficios percibidos que conducen a bajos niveles de productividad, ausentismo, alta rotación, comunicación inadecuada entre colaboradores y disminución del rendimiento, lo cual se traduce en una gestión pública ineficiente (Castro y Delgado, 2020). Por otro lado, quedó demostrado que la correcta selección del personal de acuerdo a las características de los puestos laborales ejerce influencia en la calidad de trabajo, siendo el principal factor la capacitación brindada en las instituciones estatales, lo cual garantiza que los funciones cuenten con la instrucción necesaria para desarrollar sus labores y mejorar su desempeño laboral (Mestas et al., 2021).

Cabe mencionar que, según los datos del 2019 emitidos por el CEPLAN (Centro Nacional de Planeamiento Estratégico) la tendencia en la productividad del rubro laboral en el país decreció estrepitosamente desde el año 2012,

aproximadamente en un 0,9% anual; lo cual tiende a relacionarse mayormente con las inversiones, infraestructuras y otros indicativos. También entre los años 2014 y 2011, existió un bajón en la producción laboral, desacelerando el proceso de crecimiento en un 11.3%, asimismo entre los años 2018 y 2015 se presentó una desaceleración 4,4 %, ello nos da a entender que, el 82% de los ciudadanos tiende a tener una conclusión de desaprobación en cuanto a la administración del recurso humano, todo ello en las entidades pertenecientes al estado.

En cuanto a las municipalidades distritales de la provincia de Huaylas del departamento de Ancash, posee una tendencia de aumento en el capital humano deplorable, ello se evidencia en la tasa de aceptación del 67%, los servidores públicos no tienden a instruir en ciertas acciones para que logren brindar un servicio digno hacia los usuarios, ya que el 74% de los usuarios, considera que los servicios prestados, en su mayoría son pésimos. Por lo antes mencionado, se identificaron deficiencias en el direccionamiento de talentos humanos y la calidad de servicios, lo cual nos lleva a que el personal no tiende a poseer las cualidades y capacidades suficientes, como para lograr un alto rendimiento, esto también va ligado a la obtención de buenos resultados, ya que tiene una relación bastante estrecha en este ámbito.

Teniendo en cuenta la problemática planteada se formuló el **Problema General**: ¿Cuál es la relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio público en las municipalidades distritales de la provincia de Huaylas, Ancash 2022? **Problemas Específicos**, **P1**: ¿Cuál es la relación entre el reclutamiento y la calidad del servicio público en las municipalidades distritales de la provincia de Huaylas, Ancash 2022? **P2**: ¿Cuál es la relación entre la capacitación y la calidad del servicio público en las municipalidades distritales de la provincia de Huaylas, Ancash 2022? **P3**: ¿Cuál es la relación entre la evaluación y la calidad del servicio público en las municipalidades distritales de la provincia de Huaylas, Ancash 2022?

Se considera dentro de la **justificación** que, actualmente en las diversas entidades públicas, las cuales tienden a reconocer que la persona es un recurso muy valioso para toda organización, la cual tiende a estar comprometida con las entidades, todo ello con el fin del desarrollo en las actividades, por lo que sería fundamental un aspecto como el talento humano, todo ello como una variable

directa en el valor público; el país se encuentra en un proceso directo de modernización, las cuales muchas autoridades no llegan a considerar que el talento humano es primordial para lograr una buena gestión en las entidades, por ende esta investigación llega a plantear muchas estrategias para el fortalecimiento y el aumento en la eficiencia, por lo que ciertamente una propuesta es claramente necesaria y fundamental para mejorar en cuanto a la calidad del servicio y gestión del talento humano, todo ello debido a las altas tasas de insatisfacción que el usuario tiene por los servicio que las municipalidades distritales de la provincia de Huaylas brindan a dichos entes.

Asimismo, a continuación, se detalla el **Objetivo General**: Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio público en las municipalidades distritales de la provincia de Huaylas, Ancash 2022. **Objetivos Específicos**: **O1**: Determinar la relación entre el reclutamiento y la calidad del servicio público en las municipalidades distritales de la provincia de Huaylas, Ancash 2022. **O2**: Determinar la relación entre la capacitación y la calidad del servicio público en las municipalidades distritales de la provincia de Huaylas, Ancash 2022. **O3**: Determinar la relación entre la evaluación y la calidad del servicio público en las municipalidades distritales de la provincia de Huaylas, Ancash 2022.

Asimismo, se planteó la siguiente **Hipótesis General**: Existe una relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio público en las municipalidades distritales de la provincia de Huaylas, Ancash 2022. **Hipótesis Específicas**: **H1**: Existe una relación significativa entre el reclutamiento y la calidad del servicio público en las municipalidades distritales de la provincia de Huaylas, Ancash 2022; **H2**: Existe una relación significativa entre la capacitación y la calidad del servicio público en las municipalidades distritales de la provincia de Huaylas, Ancash 2022; **H3**: Existe una relación significativa entre la evaluación y la calidad del servicio público en las municipalidades distritales de la provincia de Huaylas, Ancash 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En el ámbito nacional, se seleccionaron antecedentes previos como el estudio de Espinoza (2021) realizado con el propósito de determinar cómo la gestión del talento se asocia con la calidad de servicio. La metodología utilizada fue no experimental, correlacional transversal y se administró un cuestionario a 40 colaboradores municipales. Los hallazgos evidenciaron que en la gestión de talento predominó un 72,5% de nivel regular y la calidad de servicio se percibió en un 57,5% de nivel regular; por otro lado, ambas variables presentaron una asociación positiva moderada con un valor igual a 0,480 y un p-valor = 0,000; al igual que, las dimensiones referentes a calidad de servicio asociadas a la gestión de talento con coeficientes de correlación igual a: 0,580; 0,268; 0,231; 0,243 y 0,313 respectivamente. Concluyó que existe evidencia estadística de correlación directa y positiva entre las variables estudiadas.

Salazar (2020) desarrolló una investigación con la finalidad de determinar la existencia de asociación entre la gestión de talento humano y la calidad de servicio en Chimban. El estudio fue cuantitativo, con diseño no experimental y nivel correlacional aplicando un cuestionario a 35 colaboradores municipales y 196 usuarios. Obtuvo resultados que demostraron donde la gestión de talento fue percibida de forma regular en un 45,7% y la calidad de servicio en un 36,2% fue regular y mala en un 35,7%; además, el grado de asociación de Spearman fue de 0,784 con un p-valor = 0,005. Concluyó que, entre las variables existe una relación positiva; además, consideró que la gestión de talento puede mejorar la calidad de servicio ofrecido a los usuarios.

Saldaña (2019) en su estudio realizado tuvo el objetivo de establecer en qué nivel se asocia la gestión de talento humano con la calidad de servicio en la Municipalidad de Nueva Arica. Se aplicó una metodología correlacional no experimental, mientras que contó con una población de 52 individuos quienes respondieron un cuestionario. Los resultados revelaron niveles bajos de gestión de talento humano en un 71,15% y de 55,77% en la calidad de servicio; por otro lado, el grado de asociación fue igual a 0,872 con un p-valor = 0,000. Concluyendo que existe asociación estadística entre las variables, por ello se requiere fortalecer la gestión de talento humano en el municipio; así como, mejorar el servicio brindado al ciudadano.

López (2018) en su investigación tuvo por finalidad determinar la asociación de la gestión de talento humano y la calidad de servicio público de la provincia de Leoncio Prado. La metodología empleada fue cuantitativa, no experimental de nivel descriptivo correlacional, contó con una muestra de 180 funcionarios y 282 usuarios, teniendo como instrumento un cuestionario. Obtuvo como resultados una correlación $r = 0,969$ entre las variables; además de unos coeficientes de correlación iguales a 0,902; 0,900 y 0,792 de la calidad de servicio con las dimensiones: conocimiento, habilidades y actitudes respectivamente. En conclusión, se confirmó una relación alta y positiva entre las variables estudiadas.

Constantino (2019) realizó un estudio con el objetivo de determinar cómo la gestión de talento humano impacta en la calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de Huánuco 2019. Tuvo un diseño no experimental, nivel correlacional transversal, contó con una población de 238 funcionarios y 244 usuarios; por otro lado, se utilizaron cuestionarios y entrevistas como instrumentos. Los resultados evidenciaron un valor de correlacional de 0,621 entre las variables; mientras que las dimensiones internas y externas de la gestión de talento demostraron correlaciones de 0,179; 0,714 con la calidad de servicio. Concluyó que las variables se relacionan positivamente; sin embargo, tienen un impacto débil las dimensiones internas de calidad de servicio, por lo cual los trabajadores deben tomar conciencia y especializarse para mejorar la gestión de la entidad; así como, la municipalidad debe subsanar las necesidades pendientes.

Por otro lado, entre los antecedentes internacionales se tienen investigaciones como la de Basurto y Yoza (2022) estuvo planteada con el propósito de evaluar como la gestión del talento humano influye en la contratación del personal de una entidad gubernamental. Se desarrolló bajo un diseño no experimental de nivel explicativo teniendo como muestra a 11 colaboradores y como técnicas se empleó la encuesta y la entrevista. Los resultados reflejaron un deficiente proceso de contratación de personal en un 82%, además de no existir un proceso preestablecido de reclutamiento y selección según el 82%; por lo cual el índice de rotación es alto según el 73%. Se concluyó que, el desempeño laboral bajo de los funcionarios es consecuencia de los deficientes procesos de reclutamiento y selección, lo cual, obliga a realizar concursos de mérito

constantemente mediante una plataforma que registra la aplicación y seguimiento de los reclutas para mantener activos los puestos de servidores gubernamentales.

El estudio de Abril y Mullo (2021) tuvo la finalidad de determinar cómo la gestión de talento humano se asocia con la calidad de servicio en cooperativas de Chimborazo. Usó una metodología no experimental, explicativa teniendo como muestra a 15 funcionarios y 244 clientes quienes respondieron un cuestionario. Los resultados mostraron en la calidad de servicio un promedio global de 4.46 y las dimensiones con mejores puntuaciones fueron la seguridad (4.63) y capacidad de respuesta (4.57); la gestión de talento humano tuvo una media global de 3.96, además las dimensiones gestión del rendimiento (4.07) seguida de la compensación y recompensa (4.04) obtuvieron puntuaciones elevadas. Mientras que, ambas variables estuvieron fuertemente relacionadas mediante un coeficiente de correlación igual al a 0.912. Se concluyó que estadísticamente existe una asociación directamente proporcional entre ambas variables, de manera que, a mayor gestión de talento mayor será la calidad de servicio.

Daza et al.(2019) en su estudio tuvieron por objetivo estudiar como gerencia del talento humano incide en la calidad del servicio en Colombia. La metodología fue no experimental, explicativa transversal, contó con una población de 35 directivos de usando un cuestionario. Los resultados demostraron que las dimensiones de la gerencia de talento humano obtuvieron se encuentran en niveles deficientes con unos valores de medias de 1,92 y 2,02; de igual manera las dimensiones de la calidad de servicio obtuvieron valores medios deficientes de 1,98 y 2,12. Por otro lado, el grado de incidencia entre las variables fue de $R^2 = 0.430$. Concluyeron que la gerencia del talento humano puede potenciar la calidad de servicio en un 43,0%, es decir, a mayor crecimiento de la primera variable se maximizará la segunda.

Jara et al. (2018) desarrollaron un estudio con el propósito de determinar como la gestión de talento incide en la mejora de la gestión pública y desempeño laboral de un ministerio. Utilizó un estudio no experimental, explicativo transversal, con la aplicación de cuestionario estructurados en 336 trabajadores y. Los resultados demostraron que la gestión del talento humano logra influir en la mejora de la gestión pública y desempeño laboral con una verosimilitud de 1510,374 y una significancia de 0.000; además de la influencia en las dimensiones con una

verosimilitud de 1110,868; 1144,180; 1085,562; 983,878 y 1067,328. En conclusión, se afirma que la gestión del talento humano puede mejorar la gestión pública y desempeño de los colaboradores.

Sevilla y León (2018) tuvieron como objetivo de investigación determinar el cómo impacta la gestión de talento humano en la calidad del servicio en el Ministerio del Ambiente de Napo. Empleó un enfoque cualitativo-cuantitativo, de nivel explicativo con una muestra de 234 y cuestionarios como instrumentos. Los resultados demostraron que los usuarios calificaron como regulares las dimensiones de la calidad de servicio, debido a que, se requiere de capacitación para mejorar; por otro lado, el valor de impacto de la gestión del talento humano en la calidad del servicio fue de $44,87 > 30,10$. Se concluyó que la gestión de talento logra incidir en la calidad del servicio ofrecido a los usuarios y se evidenció las carencias del servicio como puntos a mejorar para procurar la satisfacción de usuarios.

En cuanto al marco teórico, se considera a la teoría de la Gestión del talento humano de Chiavenato propuesta en el 2009, partiendo de seis procesos para crear estrategias organizacionales, los cuales implican la integración, organización, recompensas, desarrollo, retención y control de los individuos con la finalidad de lograr las metas de la organización favorablemente aprovechando la sinergia del trabajo en equipo, sin olvidar que, se procura la generación e incremento del compromiso de los colaboradores mientras se procura que se comprometan con las necesidades organizacionales; por ello, se considera la visión y misión además del empleo de tecnologías para facilitar las funciones y el ambiente de trabajo en favor del bien organizacional (Checa-Llontop et al., 2020).

De manera que, tiene influencia en las tareas y distribución de responsabilidades laborales, por lo cual, constantemente exige la incorporación de personal nuevo que sea capaz de adaptarse e integrarse a los equipos de trabajo; cabe resaltar que, es necesario el empleo de tecnologías para facilita la accesibilidad al banco de datos personales que permitan evaluar y calificar a los candidatos (Solis et al., 2022). En adición, la gestión de talento se compone de las habilidades y capacidades de índole intelectual que deben poseer los trabajadores para aportar a la organización mediante la producción de bienes y servicios que permitan el logro de metas estratégicas; así que, el compromiso y acción no son

suficientes si no se poseen las capacidades requeridas y cuando la motivación sea escasa (Diaz y Quintana, 2021).

También se consideró la teoría de la calidad de servicios propuesta por Parasuman, Zeithaml y Berry en 1985 sirvió para elaborar un modelo conocido hasta la actualidad como *SERVQUAL*, el cual tiene el propósito de evaluar la calidad desde la óptica de los clientes, cuyas percepciones deben igualar o superar las expectativas para poder considerar que recibieron un servicio de buena calidad; en caso contrario, se las percepciones no superan las expectativas es significado de deficiencias en la calidad (Shi y Shang, 2020; Cervantes et al., 2020). Inicialmente, la calidad de servicio incluía 10 dimensiones, pero luego fueron evaluadas y reducidas a cinco: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad que se emplean hasta la actualidad en diversos ámbitos. (Asyraf et al., 2019)

Asimismo, se tienen diversas definiciones respecto a la variable **gestión del talento humano** como lo conceptualizado por Roundy y Burke (2022), quien lo considera como el proceso de reclutamiento y la forma en que se maneja al personal y para realizar la capacitación y evaluación que mejore las destrezas del trabajador dentro de la organización; también, tiene el fin de optimizar la productividad del trabajador y conseguir la satisfacción del cliente. Asimismo, se encarga que los colaboradores laboren dentro de un ecosistema apto donde destaca el aprendizaje, desarrollo del talento y recompensas porque coordinados mejoran el desempeño empresarial mediante el talento laboral (Muhammad et al., 2022). Por otro lado, sus intereses deben estar orientados a mejorar y gestionar los procesos laborales mediante la comunicación y bases políticas que beneficien a la empresa y trabajadores ofreciendo seguridad laboral, capacitación y evaluación para su desarrollo constante a cambio de horas de trabajo productivas (Soren y Kraus, 2022).

Por tanto, la **dimensión reclutamiento** se define como el período previo al contrato con una organización, donde se inicia un proceso de búsqueda para reclutar un personal que agregue valor a la empresa (Abbasi et al., 2020). Asimismo, es un proceso que maneja un prototipo de búsqueda de profesionales o personal según el requerimiento de la empresa; también, inicia con la identificación de requisitos y análisis de la vacante complementado con la atracción y gestión de

respuestas hacia los interesados (Kooli y Abadli, 2021). En suma, es el paso inicial de la formación del capital humano con el fin de localizar, contratar de acuerdo al tiempo y presupuesto de la empresa evaluando en los postulantes las competencias que pueden aportar al beneficio de la empresa, la experiencia previa que complementa sus habilidades y el perfil profesional que refiere el puesto de trabajo (Lourens et al., 2022).

Por otra parte, la dimensión **capacitación** se conceptualiza como acciones de formación laboral que garantizan una preparación de calidad en el personal que presta servicios o mano de obra; también, es una obligación ética del área de recursos humanos que deben impulsar la motivación por el trabajo de los colaboradores (Tyler et al., 2021). Por otro lado, se define como sesiones prácticas de formación con el fin de aumentar la productividad y compromisos laborales en los empleados con el fin de desarrollar habilidades que beneficien a la persona y la empresa (Mohamed et al., 2022). Cabe destacar que, posee técnicas de entrenamiento según el tipo de puesto laboral que complementa el perfil del empleado en un aspecto social, personal y profesional; además, una capacitación significa una inversión de la empresa para acelerar la producción a través del talento humano (Ismael et al., 2021).

En suma, la dimensión **evaluación** del talento humano procura su cuantificación mediante términos financieros o productivos a partir del control de gestión; asimismo, toma en cuenta la óptica empírica que se apoya en la comparación de la experiencia del profesional con el grado de conocimiento que éste posee (Alarcón et al., 2019). Por otro lado, Amador et al. (2018) revalora la evaluación del talento humano como medio para alcanzar los logros institucionales y que la ciudadanía quede satisfecha cada vez que acuda a cualquier entidad para recibir atención de calidad; de esta manera, se genera confianza en los representantes, quienes deben asegurarse de actuar por el bienestar común. Además, la evaluación permite conocer sobre el desempeño del talento humano, mismo que debe ser constantemente estimulado para mejorar el desenvolvimiento laboral y social (Álvarez, 2021).

Por otra parte, la segunda variable **calidad del servicio** es concebida bajo el modelo teórico de calidad de servicio propuesto en 1985 por Parasuraman, Zeithaml y Berry, el cual es actualmente conocido como modelo *SERVQUAL*,

mismo que evaluar si un servicio es de calidad o no desde la óptica del cliente, cuyas percepciones deben ser iguales o sobrepasar las expectativas del servicio para considerar a la calidad de nivel bueno; en caso las percepciones se encuentren por debajo de las expectativas, será un indicador determinar que el servicio tiene deficiencias de calidad; asimismo, el cuestionario *SERQUAL* cuenta con 22 reactivos distribuidos para las dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Bustamante et al., 2019).

Según Izquierdo (2021) la calidad del servicio se conceptualiza como un constructo mental de los usuarios o consumidores respecto a un servicio, el cual se basa en necesidades de los clientes que son agrupadas en elementos tangibles, capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía y seguridad; por lo cual, se infiere que existe un vínculo estrecho con la satisfacción de los mismos, debido a que, si los usuarios se encuentran expuestos a servicios de calidad se sentirán más satisfechos, generando complacencia e invitando a realizar nuevamente acciones u operaciones con determinada entidad prestadora de servicios; cabe resaltar que, en Perú no hay modelo normalizado para evaluar la calidad de servicio percibido por los usuarios de instituciones y entidades estatales, pero se emplea generalmente el modelo *SERVQUAL* adecuándolo al rubro empresarial.

De igual manera, la calidad de servicios constituye un fenómeno multidimensional que evalúa las diferencias entre las expectativas y percepciones mediante la puntuación establecida dentro del estándar de calidad que diferencia entre la satisfacción e insatisfacción de los usuarios; por lo tanto, una correcta estimación posibilita la orientación de las políticas (Joulaei et al., 2022). Por otro lado, la calidad de servicio se ve influenciada por las experiencias individuales después de haber recibido un servicio, los mejores referentes respecto a una interacción parte de la percepción del tiempo invertido e incluso el deleite percibido (Ellis et al., 2019). Asimismo, la confianza transmitida y el buen desempeño de los servidores institucionales impactan positivamente en los individuos receptores (Mehri y Bitá, 2020).

La dimensión **elementos tangibles** agrupan componentes como equipo, mobiliario de la institución u organización, el aspecto exterior, la apariencia del personal y de las instalaciones físicas (Andrade et al., 2022). Además, toma en cuenta el aspecto físico humano, el entorno del ambiente que implica la

temperatura, ruido y decoración, los cuales componen la infraestructura de la entidad y los accesos a la misma (Iram et al., 2019). En tal sentido, hace referencia solamente a los ítems que pueden ser percibidos exteriormente o de manera física y que pertenezcan a la entidad, incluyendo el aspecto del personal percibido como ordenado y pulcro (Teshnizi et al., 2018).

La dimensión **empatía** según Andrade et al. (2022) es aquella que considera el nivel de atención personalizada que puede brindar la institución y los colaboradores al público. Asimismo, Teshnizi et al. (2018) refieren que tiene que ver con mejorar la percepción del servicio mediante servicios individualizados y brindados de manera afectuosa a los clientes o usuarios. Por otro lado, Iram et al. (2019) consideran que esta dimensión implica la relación de respeto mutuo, la dignidad y comprensión al momento de la atención.

La dimensión **fiabilidad** está referida al cumplimiento y precisión para realizar el servicio prometido o el valor anunciado con anterioridad (Andrade et al., 2022). Además, hace referencia al cumplimiento del servicio realizado de forma confiable y precisa, tal como se prometió (Teshnizi et al., 2018). Además de ello, se compone de la competencia profesional, las actividades interpersonales de los trabajadores, el coste de la atención y cualquier otro servicio administrativo que haya sido ofrecido (Iram et al., 2019).

III. METODOLOGÍA

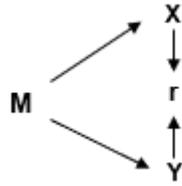
3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo: La investigación fue básica, debido a que no se desarrolla con fines aplicativos o prácticos y se limitan a profundizar teóricamente los conocimientos planteados en el marco teórico; de igual manera, el propósito es la ampliación o generación de nuevos conceptos y aportes teóricos que contribuyan a los ya existentes (Carrasco, 2019). Por ello, el estudio fue básico al estar limitado a la generación de conocimientos respecto a las variables de la actual problemática. Cabe mencionar que, el estudio fue de enfoque cuantitativo porque implica la aplicación de procedimiento de forma secuencial para comprobar supuestos de carácter académico (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). En tal sentido, el enfoque cuantitativo aplicado al estudio permitió evaluar los datos mediante la estadística, la cual emitió valores porcentuales expresados en tablas y figuras que facilitan su comprensión.

3.1.2 Diseño: las investigaciones no experimentales son aquellas donde la manipulación o alteración de las variables es innecesaria, puesto que los sucesos o fenómenos a estudiar se presentan sin realizar cambios en la variable dependiente (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Así que, el estudio tuvo un diseño no experimental, porque las variables gestión del talento humano y calidad de servicio público fueron estudiadas y analizadas en su entorno natural sin que ocurra ninguna interferencia intencionada.

Respecto al nivel de investigación correlacional, es aquel en donde se explican las características similares que tiene un fenómeno o variable, las cuales permiten la asociación coherente con otro, midiendo la influencia entre ellos para explicar su correlación (Ñaupas et al., 2018). Por tanto, el nivel correlacional tuvo la intención de determinar la relación existente entre las variables gestión del talento humano y calidad de servicio público.

Asimismo, el diseño mencionado expresó la relación de la gestión del talento humano, así como de la calidad de servicio público, ambas variables fueron examinadas empleando el siguiente esquema:



Donde:

M = Es la muestra del estudio.

X = Variable: gestión del talento humano.

Y = Variable: calidad de servicio público

r = La relación entre las dos variables.

3.2. Variable y operacionalización

Variable 1: Gestión del talento humano.

- **Definición Conceptual:** Se considera como la manera en que se maneja al personal y sus destrezas, así que considera un área encargada de realizar un proceso de reclutamiento, capacitación y evaluación al personal al interior de una organización; también, tiene el fin de optimizar la productividad del trabajador y conseguir que el cliente quede satisfecho (Roundy y Burke, 2022).
- **Definición Operacional:** La gestión de los recursos humano se llega a operacionalizar mediante las dimensiones: reclutamiento, la capacitación del personal y la evaluación en una entidad con el fin de cumplir los objetivos.
- **Indicadores:** La variable gestión del talento humanos contó con los siguientes indicadores: competencias, experiencia, perfil, social, personal, profesional, supervisión, productividad, monitoreo.
- **Escala de medición:** El instrumento para medir la primera variable utilizó una escala ordinal con rangos de valor de acuerdo a la escala Likert.

Variable 2: calidad de servicio.

- **Definición Conceptual:** Según Izquierdo (2021) es el constructo mental de los usuarios o consumidores respecto a un servicio, el cual está basado en las necesidades de los mismo clientes agrupándolas en elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; por lo cual se infiere que existe un vínculo estrecho con la satisfacción de los mismos, debido a que, si los usuarios se encuentran expuestos a servicios de calidad se sentirán más satisfechos,

generando complacencia e invitando a realizar nuevamente acciones u operaciones con determinada entidad prestadora de servicios

- **Definición Operacional:** La medición en la calidad de los servicios, se da principalmente mediante la percepción que poseen los usuarios, frente a los servicios brindados, ello implica básicamente a los elementos tangibles, la empatía y la fiabilidad; por lo cual considera las siguientes dimensiones: elementos tangibles, empatía y fiabilidad.
- **Indicadores:** La calidad de servicio contó con los siguientes indicadores: instalaciones físicas, ambientes limpios, visibilidad de anuncio, cortesía, amabilidad y buen trato, atención a inquietudes, confianza, orientación y tiempo de espera.
- **Escala de medición:** El instrumento para medir la segunda variable utilizó una escala ordinal con rangos de valor de acuerdo a la escala Likert.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población: Es la agrupación de sujetos o elementos que son objeto de estudio y que comparten atributos similares susceptible a medición, los cuales les permite participar como unidad de estudio (Ñaupas et al., 2018). Por lo tanto, el estudio contó con una población conformada por 250 servidores municipales distritales de la provincia de Huaylas durante el 2022.

- **Criterios de inclusión:** se incluyeron a servidores públicos que tuvieran por lo menos un año de permanencia en la municipalidad, también a aquellos interesados en participar de forma voluntaria en la investigación.
- **Criterios de exclusión:** se excluyeron a los servidores públicos cuyo contrato de servicios haya sido menor a un año; asimismo, no se tomaron en cuenta a colaboradores que no contaban con un vínculo directo con la municipalidad y que su modalidad de empleo haya sido por honorarios; por último, se obviaron a trabajadores que no cuenten con la autorización de sus superiores o que no deseaban participar de la investigación.

3.3.2 Muestra: Se describe como una fracción que posee atributos representativos de la población total cuyo fin es generalizar los datos producidos tras la recolección empleando los instrumentos planeados (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Es por ello que, la muestra se compuso por la catidad total

considerada en la población, es decir, la muestra fue censal tomando en cuenta a los 152 servidores municipales de la provincia de Huaylas.

3.3.3. Muestreo: se define como la manera de seleccionar las unidades que conformarán la muestra del estudio, se identifican dos tipos: muestreo probabilístico y no probabilístico, siendo este último el que brinda la facultad de elegir libremente a los participantes del estudio, sin hacer uso de una fórmula para su cálculo (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). En tal sentido, se aplicó el muestreo no probabilístico por conveniencia del investigador porque se contempló como muestra a todos los servidores públicos que conformaron la población.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se define como el procedimiento empleado para el acopio de datos respecto a las variables en cuestión (Moisés et al., 2019). Es por ello que, la técnica empleada para la recopilación de datos en la investigación fue la encuesta estructurada para medir ambas variables de estudio, la cual contó con una serie de preguntas alineadas según las dimensiones correspondiente. Por otro lado, los instrumentos son herramientas utilizadas para conseguir la información referente a las variables estudiadas a través de reactivos que describan los constructos (Moisés et al., 2019). Así que, se aplicaron cuestionarios como instrumentos para medir la gestión del talento humano y la calidad de servicio, los cuales tuvieron 14 y 12 ítems respectivamente.

En cuanto a la validez, es aquel procedimiento que permite determinar si los instrumentos medirán las variables sin distorsiones (Moisés et al., 2019). Así que la validez del contenido se determinó a través del juicio de tres expertos bajo los criterios de pertinencia, relevancia y claridad, lo cual indicó que eran válidos para aplicar al estudio.

Mientras que, la confiabilidad se trata de la medición de un instrumento mediante su aplicación de manera repetida al mismo individuo u objeto, produciendo resultados igual de probabilísticos; asimismo, facilita comprobar la consistencia interna del instrumento y su fiabilidad se determina al obtener resultados del coeficiente Alfa de Cronbach oscilantes entre 0,70 y 0,90 (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Por tanto, se determinó la confiabilidad de

ambos instrumentos mediante el Alfa de Cronbach que arrojó valores óptimos para las variables investigadas.

3.5. Procedimientos

Inicialmente, se inició con el proceso de solicitud para el permiso a las municipalidades distritales de la provincia de Huaylas, donde se explicó el objetivo del estudio y el tiempo de aplicación para los instrumentos planteados; después, se procedió a realizar de manera ordenada la aplicación de cuestionarios a los servidores públicos que hayan laborado más de un año en la municipalidad; cabe resaltar que, ellos también fueron informados de la finalidad del estudio y se hizo hincapié que las encuestas eran anónimas. Dichos resultados se organizaron en una base de datos dividida por dimensiones y variables, donde se aplicaron pruebas estadísticas con el fin de responder a los objetivos de investigación y organizando los resultados en dos análisis: descriptivo e inferencial, los cuales se presentaron en el informe final y sirvieron para exponer la asociación existente entre las variables.

3.6. Método de análisis de datos

Tras recopilar la información, se procedió con la construcción de una base de datos cuyo procesamiento se realizó en el programa estadístico SPSS, donde se realizó la codificación de resultados reportando un análisis descriptivo que mostraron las frecuencias y porcentajes, los cuales fueron organizadas en tablas y gráficos para facilitar el orden y entendimiento; por otro lado, se complementó con un análisis inferencial en donde se obtuvo la prueba de normalidad para determinar el comportamiento de los datos, mismo que fue no normal; por lo cual, correspondió la realización de aplicación de pruebas no paramétricas, como la prueba de Rho de Spearman, que sirve para hallar los grados de correlación entre las variables de la investigación y sus respectivas dimensiones.

3.7. Aspectos Éticos

El estudio se enfocó bajo buenos principios éticos de justicia, autonomía, beneficencia y no maleficencia; puesto que, los datos fueron recopilados respetando el anonimato de los encuestados y asegurando que el tratamiento de la

información está destinado solo con fines académicos; por lo cual, no se pretende dañar la integridad de ningún individuo o institución. También, se hizo uso de las Normas APA de séptima edición para realizar las citas, con el debido respecto a la autoría e integridad de la información considerada en el planteamiento del problema, los antecedentes y marco teórico. Por otro lado, se desarrolló siguiendo la guía de la Universidad César Vallejo respecto a la elaboración de trabajos de investigación vigente.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados descriptivos

Tabla 1

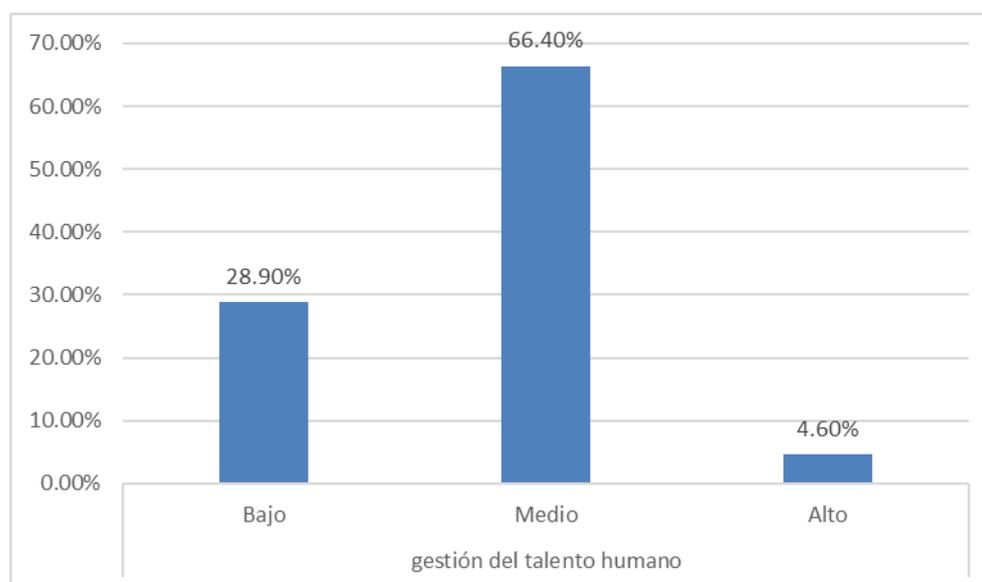
Frecuencia y porcentaje de la variable gestión del talento humano

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	44	28,9
	Medio	101	66,4
	Alto	7	4,6
	Total	152	100,0

Fuente: Construcción del autor.

Figura 1

Porcentaje de la variable gestión del talento humano



Fuente: Construcción del autor.

La tabla 1 y figura 1, muestra la percepción de los funcionarios municipales respecto a la gestión del talento humano, donde el 66,4%, el 28,9% y el 4,6% se encuentran en un nivel de medio, bajo y alto respectivamente. En tanto, se puede deducir que los asalariados pertenecientes a las municipalidades distritales de la provincia de Huaylas se encuentran en un nivel normal referente a la gestión del talento humano.

Tabla 2

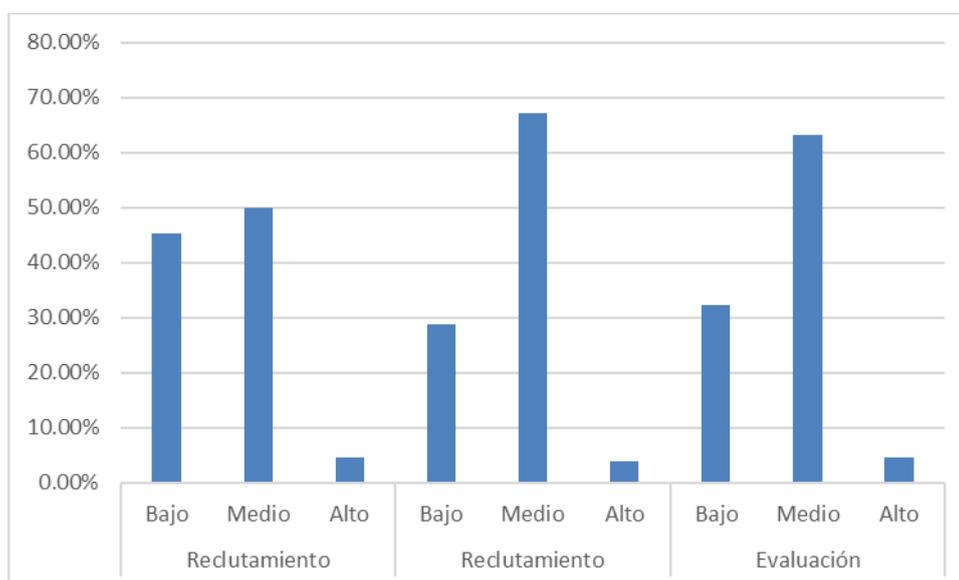
Frecuencia y porcentaje de las dimensiones de la gestión del talento humano

		Reclutamiento		Capacitación		Evaluación	
		f	%	f	%	f	%
Válido	Bajo	69	45,4	44	28,9	49	32,2
	Medio	76	50,0	102	67,1	96	63,2
	Alto	7	4,6	6	3,9	7	4,6
	Total	152	100,0	152	100,0	152	100,0

Fuente: Construcción del autor.

Figura 2

Porcentaje de las dimensiones de la gestión del talento humano



Fuente: Construcción del autor.

La tabla 2 y la figura 2, muestra la percepción de los funcionarios municipales respecto a las dimensiones de reclutamiento, capacitación y evaluación presentaron un mayor nivel en la escala de medio con un 50%, 67,1% y 63,2% respectivamente. De igual manera, las mismas dimensiones presentaron en un nivel bajo con un 45,4%, 28,9% y 32,2% respectivamente; asimismo, se presentó un nivel alto en las tres dimensiones de la gestión del talento humano detalladas con un 4,6%, 3,9% y 4,6% respectivamente.

Tabla 3

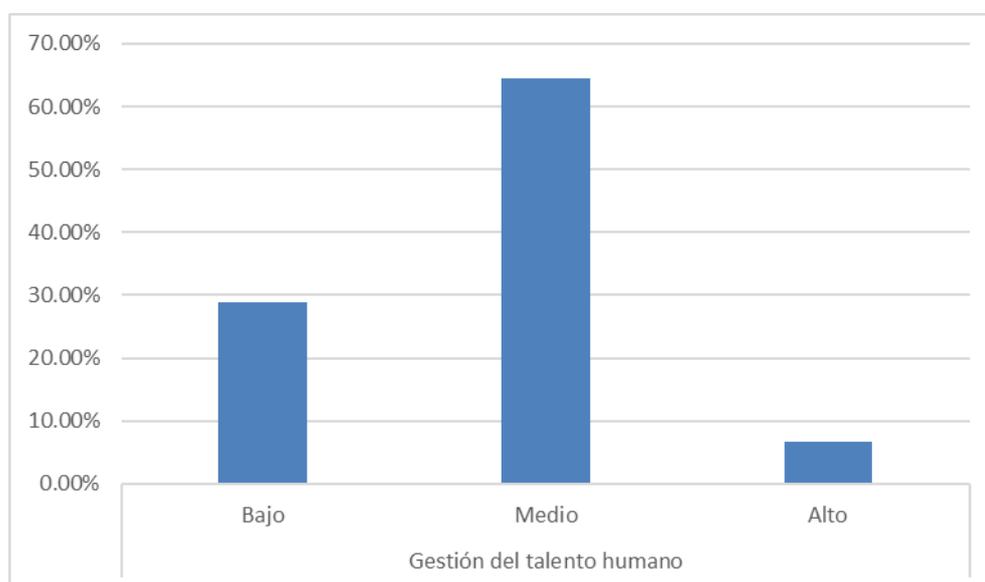
Frecuencia y porcentaje de la variable calidad de servicio

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	44	28,9
	Medio	198	64,5
	Alto	10	6,6
	Total	152	100,0

Fuente: Construcción del autor.

Figura 3

Porcentaje de la variable calidad de servicio



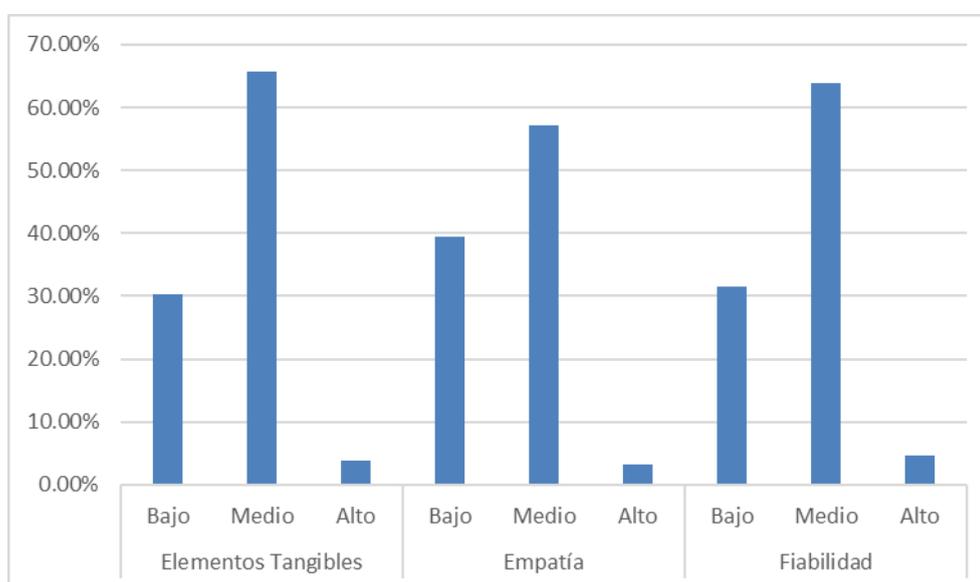
Fuente: Construcción del autor.

La tabla 3 y figura 3, muestra la percepción de los funcionarios municipales respecto a la calidad de servicio al público de los asalariados pertenecientes a las municipalidades distritales de la provincia de Huaylas alcanzó un 64,5%, 28,9% y 6,6% con un nivel medio, bajo y alto. Por tanto, se puede deducir que la calidad de servicio al público están un nivel regular.

Tabla 4*Frecuencia y porcentaje de las dimensiones de la calidad de servicio*

		Elementos tangibles		Empatía		Fiabilidad	
		f	%	f	%	f	%
Válido	Bajo	46	30,3	60	39,5	48	31,6
	Medio	100	65,8	87	57,2	97	63,8
	Alto	6	3,9	5	3,3	7	4,6
	Total	152	100,0	152	100,0	152	100,0

Fuente: Construcción del autor.

Figura 4*Porcentaje de las dimensiones de la calidad de servicio*

Fuente: Construcción del autor.

La tabla 4, muestra la percepción de los funcionarios municipales respecto a las dimensiones: elementos tangibles, empatía y fiabilidad presentaron un mayor nivel en la escala media con un 65,8%, 57,2% y 63,8% respectivamente. Asimismo, las mismas dimensiones mencionadas anteriormente presentaron en un nivel bajo con un 30,3%, 39,5% y 31,6% respectivamente; por otro lado, se presentó un nivel alto con un 3,9%, 3,3% y 4,6% en las tres dimensiones de manera respectiva.

4.2 Prueba de normalidad

En primer lugar, se evaluó la distribución de los datos a partir de la recopilación de las respuestas de los 152 funcionarios pertenecientes a las municipalidades distritales de la provincia de Huaylas, teniendo presente que la muestra sobrepasa las 50 unidades correspondió aplicar la prueba de Kolmogórov-Smirnov; de manera que, se reportaron valores por debajo de 0,05 para ambas variables en estudio (Tabla 5). Por lo tanto, indica una distribución no normal, a lo cual le compete la aplicación de pruebas no paramétricas como el Rho de Spearman para determinar los coeficientes de correlación.

Tabla 5

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl.	Sig.
Gestion del Talento Humano	,182	152	,000
Calidad del Servicio Publico	,191	152	,000

Fuente: Construcción del autor.

4.3 Hipótesis

4.3.1 Hipótesis general

Hipótesis nula (H_0). No existe una relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio público en las municipalidades distritales de la provincia de Huaylas, Ancash 2022.

Hipótesis alterna (H_1). Existe una relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio público en las municipalidades distritales de la provincia de Huaylas, Ancash 2022.

Tabla 6*Prueba de hipótesis general*

			Gestión del talento humano	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión del talento humano	Coefficiente de correlación	1,000	,635
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	152	152
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,635	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	152	152

Fuente: Construcción del autor.

La tabla 6, detalla los resultados del Rho de Spearman aplicado a las dos variables principales, cuyo coeficiente indica una asociación positiva moderada con un $r = 0,635$ y un $p\text{-valor} = 0,000$ ($p > 0.05$), por lo cual se rechaza la hipótesis nula; es decir, existe una relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio público en las municipalidades distritales de la provincia de Huaylas, Ancash 2022.

4.3.2 Hipótesis específica 1

H₀. No existe una relación significativa entre el reclutamiento y la calidad del servicio público en las municipalidades distritales de la provincia de Huaylas, Ancash 2022.

H₁. Existe una relación significativa entre el reclutamiento y la calidad del servicio público en las municipalidades distritales de la provincia de Huaylas, Ancash 2022.

Tabla 7*Prueba de hipótesis específica 1*

			Reclutamiento	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Reclutamiento	Coeficiente de correlación	1,000	,525
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	152	152
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,525	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	152	152

Fuente: Construcción del autor.

La tabla 7, detalla los resultados del Rho de Spearman aplicado a la dimensión de reclutamiento y la calidad de servicio, cuyo coeficiente indica una correlación positiva moderada con un $r = 0,525$ y un p -valor = $0,000$ ($p > 0.05$), por lo cual se rechaza la hipótesis nula; es decir, existe una relación significativa entre el reclutamiento y la calidad del servicio público en las municipalidades distritales de la provincia de Huaylas, Ancash 2022.

4.3.3 Hipótesis específica 2

H₀. No existe una relación significativa entre la capacitación y la calidad del servicio público en las municipalidades distritales de la provincia de Huaylas, Ancash 2022.

H₁. Existe una relación significativa entre la capacitación y la calidad del servicio público en las municipalidades distritales de la provincia de Huaylas, Ancash 2022.

Tabla 8*Prueba de hipótesis específica 2*

		Capacitación	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Capacitación	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	152
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,471
		Sig. (bilateral)	,000
		N	152

Fuente: Construcción del autor.

La tabla 8, detalla los resultados del Rho de Spearman aplicado a la dimensión de capacitación y la calidad de servicio, cuyo coeficiente indica una correlación positiva moderada con un $r = 0,471$ y un $p\text{-valor} = 0,000$ ($p > 0.05$), por lo cual se rechaza la hipótesis nula; es decir, existe una relación significativa entre la capacitación y la calidad del servicio público en las municipalidades distritales de la provincia de Huaylas, Ancash 2022.

4.3.4 Hipótesis específica 3

H₀. No existe una relación significativa entre la evaluación y la calidad del servicio público en las municipalidades distritales de la provincia de Huaylas, Ancash 2022.

H₁. Existe una relación significativa entre la evaluación y la calidad del servicio público en las municipalidades distritales de la provincia de Huaylas, Ancash 2022.

Tabla 9*Prueba de hipótesis específica 3*

		Evaluación	Calidad de servicio	
Rho de Spearman	Evaluación	Coefficiente de correlación	1,000	,522
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	152	152
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,522	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	152	152

Fuente: Construcción del autor.

La tabla 9, detalla los resultados del Rho de Spearman aplicado a la dimensión de evaluación y la calidad de servicio, cuyo coeficiente indica una correlación positiva moderada con un $r = 0,522$ y un $p\text{-valor} = 0,000(p > 0.05)$, por lo cual se rechaza la hipótesis nula; es decir, existe una relación significativa entre la evaluación y la calidad del servicio público en las municipalidades distritales de la provincia de Huaylas, Ancash 2022.

V. DISCUSIÓN

El propósito de la investigación fue determinar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio público en las municipalidades distritales de la provincia de Huaylas, Ancash 2022. De acuerdo con hallazgos obtenidos, el talento humano se percibió en un nivel medio por el 66,4%; mientras que, la calidad de servicio se mostró un nivel medio en un 64,5%; también, el coeficiente Rho fue igual a 0,635 con un p-valor = 0,000 ($p < 0,05$); por tal motivo, se acepta la hipótesis alterna que refiere la existencia de relación entre el talento humano y la calidad de servicio público en las municipales distritales de la provincia de Huaylas 2022.

Estos hallazgos, coincide con los estudios de Salazar (2020) donde se percibió un nivel regular de la gestión del talento en un 45,7% al igual que la calidad de servicio en un 36,2%; además, obtuvo una asociación moderada del 0,784 con un p-valor menor a 0,005. Por otro lado, se asemeja a la correlación obtenida por Constantino (2019) la cual arrojó un valor de 0,621 con un p-valor = 0,000 evidenciando la asociación positiva entre variables, aunque, obtuvo valores de correlación menores con las dimensiones internas respecto a la calidad de los servicios. También, concuerda con la investigación de López (2018) donde se obtuvo una asociación muy alta entre ambas variables con un coeficiente igual a 0,969 y un p-valor = 0,000. Asimismo, coincide con los resultados de Sevilla y León (2018) donde se demostró que la gestión de talento incide en la calidad de servicio con un valor de $44,87 > 30,10$.

Por lo tanto, la gestión del talento humano resulta fundamental para ofrecer y optimizar la calidad de servicio al público, siendo necesario que los trabajadores tomen conciencia y se especialicen para mejorar la gestión en las municipalidades; ya que, se evidenciaron niveles regulares tanto en la gestión del talento humano como en la calidad de gestión, lo cual indica que debe haber mejorar para incrementar dicha percepción de la ciudadanía. Esto confirma la teoría de Checa-Llontop et al. (2020) quien menciona que en las organizaciones se plantean estrategias para organizar, integrar, desarrollar, retener y controlar a los trabajadores para que se logren la metas mediante el trabajo conjunto, fomentando en ellos el compromiso mientras se les brinda las facilidades tecnológicas y un ambiente adecuado que propicien su mejor desempeño laboral.

Por otro lado, concuerda con las afirmaciones de Solis et al. (2022) junto a Diaz y Quintana (2021) al referir que la incorporación del personal debe ser capaz de adaptarse e integrarse a los equipos, pero sobre todo es necesario que posean habilidades y las capacidades intelectuales mínimas que se requieren para lograr concretar los objetivos institucionales. Además, se confirma lo mencionado por Roundy y Burke (2022) quienes afirman que el reclutamiento y el manejo de personal mediante capacitaciones logra optimizar la productividad y alcanzar la satisfacción de los clientes; por otro lado, Soren y Kraus (2022) refieren que la comunicación y la divulgación oportuna de las políticas organizacionales que benefician tanto a la empresa como a trabajadores, permiten mejorar la gestión de los procesos laborales a partir de la seguridad laboral, instrucción y evaluaciones constantes.

Respecto al objetivo específico 1, se planteó determinar la relación entre el reclutamiento y la calidad del servicio público en las municipalidades distritales de la provincia de Huaylas, Ancash 2022. De acuerdo con los hallazgos obtenidos, el coeficiente Rho fue igual a 0,525, además se tuvo un p-valor = 0,000 ($p < 0,05$), por lo cual se acepta la hipótesis alterna, en otras palabras, existe relación entre el reclutamiento y la calidad del servicio estatal en las municipalidades distritales de la provincia de Huaylas, Ancash 2022. Asimismo, el reclutamiento fue percibido por el 50,0% en un nivel medio y por el 45,4% en un nivel bajo; revelando que las municipalidades de Huaylas presentan deficiencias al momento de seleccionar y contratar colaboradores competentes para cada puesto laboral, evaluando superficialmente las hojas de vida y la experiencia requerida.

Dichos resultados coinciden con el estudio de Salazar (2020), donde se presentó un coeficiente de asociación igual a 0,695 entre el desarrollo de elección del personal y la calidad de servicio, con una significancia de 0,011, siendo menor a 0,05 quedo confirmada la relación. Por su parte, Espinoza (2021) en su estudio encontró que el reclutamiento fue percibido en un nivel regular en un 67,5%. No obstante, en la investigación de Saldaña (2019) la dimensión selección de personal se evidenció un nivel bajo en un 71,15%, lo cual indica que hay deficiencia de personal calificado, así como de motivación económica. Aunque, en la investigación de Constantino (2019) las dimensiones externas como las condiciones de trabajo y

el reconocimiento tienen un coeficiente de correlación de 0,714 con la calidad de servicio, además de un p-valor = 0,000 ($p < 0,05$), lo cual indica una correlación alta.

En tal sentido, la selección del personal es un punto clave para toda organización porque la contratación de profesionales que se ajusten a los requerimientos puede mejorar la respuesta hacia el público interesado. De esta manera se confirma el fundamento teórico de Checa-Llontop et al. (2020) respecto a la integración de personal que se ajusten a las necesidades organizacionales, que demuestren compromiso al entender la visión y misión general, sobre la cual deberán basar sus actividades en su respectivo puesto laboral. De igual manera, queda confirmado lo mencionado por Diaz y Quintana (2021) quienes resaltan la importancia de seleccionar correctamente a los candidatos de acuerdo con las habilidades y capacidades cognitivas que estos posean que, a su vez, deben complementarse con el compromiso hacia la organización para ejecutar correctamente sus acciones; además de mantenerse motivados.

Por otro lado, queda confirmado lo referido por Lourens et al. (2022) quienes afirman que la selección se trata de la localización del capital humano a contratar según los tiempos y presupuestos de la organización, en donde se evalúan las competencias que pueden ser beneficiosas, aunadas a la experiencia complementada con las habilidades y un perfil profesional alineado a puesto de trabajo al que corresponda; lo cual permite que la organización agregue valor mediante el talento humano bien seleccionado. Aunado a ello, se adiciona lo mencionado por Solis et al. (2022) quienes aseguran que es necesario emplear tecnologías actuales para facilitar el acceso al banco de datos personales de los candidatos para evaluar y calificar la experiencia, habilidades y conocimientos que contribuyan a desarrollo de actividades y consecución de objetivos institucionales.

En cuanto al objetivo específico 2, se planteó determinar la relación entre la capacitación y la calidad del servicio público en las municipalidades distritales de la provincia de Huaylas, Ancash 2022. Según los hallazgos conseguidos, el coeficiente Rho fue igual a 0,471, además se tuvo un valor de significancia de 0,000 ($p < 0,05$), indicando que se acepta la hipótesis alterna, en otras palabras, existe relación entre la capacitación y la calidad del servicio público en las municipalidades distritales de la provincia de Huaylas, Ancash 2022. Asimismo, la capacitación fue percibida por el 67,1% en un nivel medio y por el 28,9% en un nivel bajo; lo cual

indica que las municipalidades de Huaylas realizan pocas capacitaciones a sus colaboradores para optimizar sus funciones; de manera que se genera un impacto en la calidad de servicio que se ofrece a los usuarios.

Tales resultados concuerdan con la investigación de Espinoza (2021) donde se demostraron niveles regulares de gestión de talento y calidad de servicio, aunado a la asociación positiva de 0,480 y con un p-valor = 0,000, las cuales permitieron concluir la existencia de relación estadística directa. Por otro lado, se asemeja al estudio de Daza et al. (2019) en el cual se encontraron valores medios deficientes en las dimensiones de la gerencia de talento humano, además de un grado de incidencia de 0,430, indicando que cuanto mayor sea la gestión de la gerencia de talento, se maximizará la calidad de servicio. A su vez, coincide con los hallazgos de Salazar (2020), donde se obtuvo un coeficiente Rho = 0,708 y con un p-valor = 0,009, rechazando la hipótesis nula y confirmando la correlación. Por su parte, López (2018) obtuvo una correlación positiva de 0,900 entre las habilidades de los funcionarios y la calidad de servicio municipal, además la significancia fue de 0,000 que siendo menor a 0,001 permite confirmar la relación existente.

Por lo mencionado anteriormente se aduce que, la capacitación del talento humano logra maximizar la calidad de servicio, debido a que permite el aumento del rendimiento, sentido de pertenencia y los compromisos de índole laboral para desarrollar destrezas y conocimiento específico para el puesto de trabajo. De manera que, se confirma la teoría de Gestión del talento donde las estrategias implican entre otras cosas el desarrollo de las capacidades y habilidades de los personales mediante la capacitación e inducción de procesos para asegurar su óptimo desarrollo; además, de alinearse con las estrategias de retención del talento al motivar el crecimiento profesional de los individuos y sirve para auditar los puntos débiles y las mejoras en cuanto a desarrollo de actividades. Así que, apoya la teoría de la calidad de servicios mencionada por Shi y Shang (2020) debido a que la capacitación que reciben los colaboradores mejora su capacidad de respuesta frente a consultas, imprevistos y solución de problemas, demostrando que ser competentes y fiables a la vista de los cliente o usuarios.

Es por ello, que se confirma lo mencionado por Tyler et al. (2021) quienes refieren que se tratan de acciones de formación que toman las organizaciones con la finalidad de preparar al personal prestador de servicios o también a la mano de

obra que a su vez mejoren la calidad de atención; además, es labor del área de recursos humanos fomentar la motivación por el trabajo mediante entrenamiento y sesiones prácticas. Cabe resaltar que, las capacitaciones también ayudan a disminuir las dudas operativas y a mejorar la integración de los colaboradores en caso se trabajen en procesos consecutivos que requieran del esfuerzo conjunto.

En el objetivo específico 3, se planteó determinar la relación entre la evaluación y la calidad del servicio público en las municipalidades distritales de la provincia de Huaylas, Ancash 2022. Según los hallazgos obtenidos, el coeficiente Rho fue igual a 0,522, además se tuvo un valor de significancia de 0,000 ($p < 0,05$), indicando que se admite la hipótesis alterna, la cual existe relación entre la evaluación y la calidad del servicio público en las municipalidades distritales de la provincia de Huaylas, Ancash 2022. Asimismo, la evaluación fue percibida por el 63,2% en un nivel medio y por el 32,2% en un nivel bajo; lo cual indica que las municipalidades de Huaylas deben continuar evaluando a los funcionarios constantemente para asegurar el flujo de conocimiento, habilidades y motivación, que les permita brindar un mejor servicio al público usuario.

Esos resultados, concuerdan con Salazar (2020) en el cual se obtuvo un nivel de correlación de 0,813 entre la estimación del personal y la calidad de servicio, aunado a una significancia de 0,014, la cual, al ser menor que 0.05 permite confirmar la asociación entre la dimensión y variable planteada. De igual manera, coincide con López (2018) quien obtuvo una correlación positiva de 0,902 entre el conocimiento y la calidad de servicio de los funcionarios públicos, aunado a una significancia de 0,000 que siendo menor a 0,001 permite confirmar la relación entre estos dos. Aunque, discrepa con Constantino (2019) en cuyo estudio las dimensiones internas de la gestión de talento humano como los conocimientos, habilidades, motivaciones y actitudes tienen un coeficiente de correlación de 0,179 con la calidad de servicio, además de un p-valor = 0,006 ($p < 0,05$), lo cual indica una correlación baja.

Por ende, la evaluación del talento humano realizada de manera continua asiste a la optimización de la calidad del servicio, debido a que, el conocimiento empírico junto con el recientemente adquirido se integra y renueva de manera constante, para optimizar el desenvolvimiento laboral, mismo que puede verse reflejado en la atención al público y en la percepción favorable de este. En ese sentido, queda

demostrado lo mencionado por Checa-Llontop et al. (2020) respecto a la teoría de la Gestión del talento humano, puesto que una de las estrategias es la de control o auditoría, en donde se evalúan las capacidades demostradas durante las labores en adición con las habilidades duras y blandas que le permitan desempeñar sus actividades de la mejor manera; además, se evalúan también las condiciones del ambiente que alteren o dificulten el desempeño de los colaboradores y disminuir su rendimiento.

Asimismo, se confirma lo mencionado por Alarcón et al. (2019) quienes aducen que la evaluación procura cuantificar financieramente y/o productivamente el control de la gestión al comparar la experiencia de los colaboradores con el grado de conocimiento que estos poseen, para así determinar que tales aportes contribuirán a los logros institucionales y a que los usuarios de los servicios queden satisfechos. De igual manera, se reafirma lo enunciado por Amador et al. (2018) respecto a la generación de confianza en los representantes a partir del cumplimiento satisfactorio de objetivos en favor del bien común, lo cual es altamente apreciado por la ciudadanía, ya que evidencia que se lleva un control correcto de los colaboradores, procurando la mejora en productividad y atención. En síntesis, los hallazgos obtenidos de manera general demuestran la calidad de la adecuada gestión del talento humano en las instituciones públicas, partiendo de la fase inicial donde se selecciona al personal correcto para cumplir con las actividades en cada área; sin embargo, la percepción de esta dimensión no fue del todo favorable debido a que es bien sabido que las plazas públicas no son ocupadas por meritocracia, lo cual conlleva a que el personal que labora no cuenten con las habilidades necesarias o la formación debida para cumplir con el servicio público; por otro lado, las capacitaciones que se brindan precisamente para reducir las brechas en cuanto a conocimientos suelen ser reducidas o insuficientes; así que, al evaluar a los trabajadores el rendimiento es por debajo de lo esperado y se evidencia en cierto descontento y desconfianza de la población respecto a los servicios municipales y su operatividad.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó que existe una relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio del servicio público en las municipalidades distritales de la provincia de Huaylas, Ancash 2022; debido a que la prueba Rho de Spearman arrojó como resultado una asociación igual a 0,635 y con un p-valor = 0,000 ($p\text{-valor} < 0,05$).
2. Se determinó que existe una relación significativa entre el reclutamiento y la calidad de servicio del servicio público en las municipalidades distritales de la provincia de Huaylas, Ancash 2022; debido a que la prueba Rho de Spearman arrojó como resultado una asociación igual a 0,525 y con un p-valor = 0,000 ($p\text{-valor} < 0,05$).
3. Se determinó que existe una relación significativa entre la capacitación y la calidad de servicio del servicio público en las municipalidades distritales de la provincia de Huaylas, Ancash 2022; debido a que la prueba Rho de Spearman arrojó como resultado una asociación igual a 0,471 y con un p-valor = 0,000 ($p\text{-valor} < 0,05$).
4. Se determinó que existe una relación significativa entre la evaluación y la calidad de servicio del servicio público en las municipalidades distritales de la provincia de Huaylas, Ancash 2022; debido a que la prueba Rho de Spearman arrojó como resultado una asociación igual a 0,522 y con un p-valor = 0,000 ($p\text{-valor} < 0,05$).

VII. RECOMENDACIONES

1. Se sugiere a las municipalidades distritales de la provincia de Huaylas continuar mejoran la gestión del talento humano con la finalidad de optimizar la calidad de servicio a los ciudadanos usuarios, partiendo de una correcta selección, brindando capacitaciones constantes y evaluando el progreso de sus colaboradores.
2. Se recomienda al área de recursos humanos de las municipalidades distritales de la provincia de Huaylas iniciar con un análisis de los requerimientos según el puesto y área que necesitan de más personal, lo cual servirá para la creación de perfiles profesionales idóneos, los cuales posibilitaran que la selección del personal sea más precisa y aporte a los requerimientos municipales.
3. Se sugiere al área de talento humano realizar coordinaciones anticipadas con las demás áreas de las municipalidades distritales de la provincia de Huaylas, a fin de programar capacitaciones al personal en general, tanto colaboradores nuevos como aquellos de mayor antigüedad para que exista un refuerzo constante y respuesta oportuna de las consultas.
4. Se sugiere al área de talento humano coordinar con las demás áreas de las municipalidades distritales de la provincia de Huaylas para la elaboración y aplicación de evaluaciones semestrales a los funcionarios públicos, con el fin de mantener una retroalimentación continua y asegurar que dichos colaboradores tengan presentes los procedimientos y políticas institucionales para una mejor calidad de servicios a la ciudadanía.

REFERENCIAS

- Abbasi, S., Tahir, M., & Shabbir, M. (2020). Examining the relationship between recruitment & selection practices and business growth: An exploratory study. *Academic Paper*, 22(2).
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/pa.2438>
- Abril, M. y Mullo, J. (2021). *La gestión del talento humano y la calidad de servicio en cooperativas del segmento 1 de la provincia de Chimborazo*. Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/32114>
- Alarcón, M., Freire, L., Pérez, O., Frías, R., & Nogueira, D. (2019). Measurement of the performance of Human Talent in Higher Education Institutions: scientific production. *Ingeniería Industrial*, 40(1).
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362019000100024
- Álvarez, G. (2021). El enfoque ciencia - tecnología - sociedad en la gestión del talento humano docente. *Universidad y Sociedad*, 13(1).
doi:http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202021000100150
- Amador, L., González, M., Herrera, G., Juárez, O. y García, F. (2018). Evaluación de la gestión del talento humano en instituciones públicas gubernamentales. *Congreso Internacional de Investigación Innovación 2018*, 2(1), 446-456.
https://www.researchgate.net/profile/David-Agudelo-Gutierrez/publication/334045358_EL_MODELO_DE_GESTION_DE_LA_ORGANIZACION_QUE_CREA_CONOCIMIENTO_EN_LAS_EMPRESAS_SOCIALES_COMUNITARIAS_DE_MEXICO_APROXIMACIONES_TEORICAS/links/5d13c3f6299bf1547c821826/EL-MODE
- Andrade, J., Velez, F., & Ramírez, E. (2022). Hard Discount Formats Service Quality Assessment Model in Colombia. *TEM Journal*, 11(1), 484-490.
doi:<https://doi.org/10.18421/TEM111-62>
- Asyraf, A., Zainudin, A., Norfadzilah, R., Hazimi, F., & Puspa, L. (2019). Assessing the effects of service quality on customer satisfaction. *Management Science Letters*, 9(1), 13-24. doi:<https://doi.org/10.5267/j.msl.2018.11.004>

- Basurto & Yoza (2022) Management of human talent and its influence on the hiring of personnel. Serie Científica de la Universidad de las Ciencias Informáticas, 15(6),128-141. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8590747>
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2019). Fundamentals of quality of service, the SERVQUAL model. *Revista Empresarial*, 13(2), 1-15. doi:<https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.001>
- Carrasco, S. (2019). *Metodología de la investigación científica: pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima: San Marcos.
- Castillo, R. y Palomino, G. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 4(2), 898-914. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130
- Castro, K. y Delgado, J. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral, Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo 2020. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 4(2), 684-704. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.107p.684
- Cervantes, G., Muñoz, G. y Inda, A. (2020). El trabajo en equipo y su efecto en la calidad del servicio a clientes. *Revista Espacios*, 41(14), 27-37. <http://www.revistaespacios.com/a20v41n14/a20v41n14p27.pdf>
- Checa-Llontop, L., Cabrera-Cabrera, X. y Chávarry-Ysla, P. (2020). Estrategia de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en una entidad bancaria. *Investigación Valdizana*, 14(4), 188-197. doi:<https://doi.org/10.33554/riv.14.4.746>
- Constantino, G. (2019). *La gestión del talento humano y la calidad de servicios al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Huánuco - Periodo 2019*. [Tesis de maestría], Universidad de Huánuco. <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/1959>
- Daza, A., Vilorio, J. y Miranda, L. (2019). Gerencia del talento humano y calidad del servicio educativo en universidades públicas de la Región Caribe de Colombia. *Revista Espacios*, 40(4), 10-21. <http://www.revistaespacios.com/a19v40n44/19404410.html>

- Díaz, G. y Quintana, M. (2021). La gestión del talento humano y su influencia en la productividad de la organización. *Gestión Joven*, 22(1), 29-48. http://elcriterio.com/revista/contenidos_22_1/Vol22_num1_3.pdf
- El Espectador. (17 de mayo de 2017). *Un 92% de las entidades públicas dicen compartir conjuntos de datos abiertos*. <https://www.elespectador.com/economia/un-92-de-las-entidades-publicas-dicen-compartir-conjuntos-de-datos-abiertos-article-694318/#>
- Ellis, G., Lacanienta, A., Freeman, P., & Hill, B. (2019). Evaluating theory of structured experience propositions: effects of service quality and experience industry techniques on quality of immediate leisure experiences. *Annals of Leisure Research*, 22(5), 587-606. doi:<https://doi.org/10.1080/11745398.2019.1568890>
- Espinoza, C. (2021). *Gestión de talento humano y la calidad de servicio de la Gerencia Regional de Infraestructura de Áncash, 2021*. [Tesis de maestría], Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/85608>
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: Mc Graw Hill Education.
- Instituto Nacional de Estadística y Censos [INEC]. (2022). *Calidad de los Servicios Públicos. Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo - diciembre 2021*. https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Encuestas_Ambientales/Calidad_de_los_servicios_publicos/2022/Marzo-2022/202112_Calidad_servicios_publicos.pdf
- Iram, F., Ayesha, H., Usman, I., & Muhammad, S. (2019). Dimensions of service quality in healthcare: A systematic review of literature. *International Journal for Quality in Health Care*, 31(1), 11-29. doi:<https://doi.org/10.1093/intqhc/mzy125>
- Ismael, N., Othman, B., Gardi, B., & Hamza, P. (2021). The Role of Training and Development on Organizational Effectiveness. *International Journal of Engineering, Business and Management*, 5(3), 15-24. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3851340

- Izquierdo, J. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Revista Horizonte Empresarial*, 8(1), 425-437. doi:<https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Jara, A., Asmat, N., Alberca, N. y Medina, J. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(85), 740-760. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29058775014>
- Joulaei, H., Roosta, F., Foroozanfar, Z., Ghiasi, F. y Sehat, A. (2022). Assessment of HIV/AIDS service quality using SERVQUAL model in Iran: A cross-sectional study. *Shiraz E-Medical Journal*, 23(10), 1-7. doi:<https://doi.org/10.5812/semj-121816>
- Kooli, C., & Abadli, R. (2021). Could Education Quality Audit Enhance Human Resources Management Processes of the Higher Education Institutions? *The Journal of Business Perspective*, 26(4). <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/09722629211005599>
- López, A. (2018). Gestión del talento humano y la calidad de servicio público en la provincia de Leoncio Prado, 2018. *Balances's Tingo María (Perú)*, 6(7), 12-17. <https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/145>
- Lourens, M., Vijayalakshmi, N., Cotrina, A., & Chabani, Z. (2022). Role of Internet of Things (IOT) to improve overall recruitment and manpower management system of an organization. *International Journal of Mechanical Engineering*, 7(1), 54-67. <https://openscholar.dut.ac.za/handle/10321/3772>
- Mehri, M., & Bitá, Y. (2020). Transformational leadership and service quality in e-commerce businesses: The role of trust and team performance. *International Journal of Law and Management*, 62(1), 23-46. doi:<https://doi.org/10.1108/IJLMA-12-2018-0290>
- Mestas, G., Cruz, A., Salguero, C. y Mamani, Y. (2021). Gestión del talento humano y desempeño laboral en un Municipio del Perú. *Revista Gestionar*, 1(2), 21-30. doi:<https://doi.org/10.35622/j.rg.2021.02.002>
- Mohamed, A., Kamran, A., & Dlishad, A. (2022). Human Resource Practices and Employee Performance: Mediating Role of Work Engagement and Training Sessions. *JISR Management and Social Sciences & Economics*, 20(1), 187-208. <https://jisrmsse.szabist.edu.pk/index.php/szabist/article/view/468>

- Moisés, B., Ango, J., Palomino, V. y Feria, E. (2019). *Diseño del proyecto de investigación*. Lima: Editorial San Marcos.
- Muhammad, A., Barween, K., Haitmham, A., & Taher, G. (2022). Fuzzy assisted human resource management for supply chain management issues. *Annals of Operations Research*, 24, 1-21. <https://link.springer.com/article/10.1007/s10479-021-04472-8>
- Muñoz, A. (2021). *El mapa del talento en España*. https://cincodias.elpais.com/cincodias/2021/04/30/fortunas/1619810622_379044.html
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y redacción de la tesis (Quinta edición)*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Pantouvakis, A., & Karakasnaki, M. (2017). Role of the human talent in total quality management–performance relationship: an investigation in the transport sector. *Total Quality Management and Business Excellence*, 28(9), 959-973. doi:<https://doi.org/10.1080/14783363.2017.1303873>
- Pantouvakis, A., & Karakasnaki, M. (2019). Exploring the links between talent philosophies and talent management in service organizations. *Industrial and Commercial Training*, 51(4), 277-286. doi:<https://doi.org/10.1108/ICT-03-2019-0026>
- Ramírez, R., Espindola, C., Ruíz, G. y Hugueth, A. (2019). Gestión del Talento Humano: Análisis desde el Enfoque Estratégico. *Información tecnológica*, 30(6). <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000600167>
- Roundy, P., & Burke, L. (2022). Leveraging entrepreneurial ecosystems as human resource systems: A theory of meta-organizational human resource management. *Human Resource Management Review*, 32(4), 100-106. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1053482221000425>
- Salazar, J. (2020). *Gestión de talento humano y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chimban*. [Tesis de maestría], Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/47193>

- Saldaña, F. (2019). *Gestión del talento humano y calidad del servicio en la Municipalidad de Nueva Arica, Chiclayo*. [Tesis de maestría], Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/38711>
- Sevilla, M. y León, R. (2018). *Gestión del talento humano y la calidad de servicios en el Ministerio del Ambiente Sede Provincia de Napo*. [Tesis de maestría], Universidad Técnica de Ambato. <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/27897>
- Shi, Z., & Shang, H. (2020). A review on quality of service and servqual model. *International Conference on Human-Computer Interaction, 12204*, 188-204. doi:https://doi.org/10.1007/978-3-030-50341-3_15
- Solis, M., Palomino, M., Alanya, J., & Vera, G. (2022). Human resources and business management at Ingelectros Peru S. A. in Los Olivos-Peru. *Revista de Ciencias Sociales, 28(5)*, 210-219. doi:<https://doi.org/10.31876/rcs.v28i.38157>
- Soren, H., & Kraus, S. (2022). Policy Implications of Organizational Behavior and Human Resource Management Research. *Academy of Management Perspectives, 36(3)*. Obtenido de <https://journals.aom.org/doi/abs/10.5465/amp.2020.0093>
- Teshnizi, S., Aghamolaei, T., Kahnouji, K., & Teshnizi, S. (2018). Assessing quality of health services with the SERVQUAL model in Iran. A systematic review and meta-analysis. *International Journal for Quality in Health Care, 30(2)*, 82-89. doi:<https://doi.org/10.1093/intqhc/mzx20>
- Tyler, E., Florence, D., & Blackman, A. (2021). Training human service staff to implement behavioral skills training using a video-based intervention. *Journal of applied behavior analysis, 54(3)*, 1251-1264. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/jaba.827>
- Ulzhan, K. (2017). Prospects for the use of the concept and methods of talent management in the practice of public service (on the materials of the Republic of Kazakhstan). *Espacios, 38(48)*, 19-27. <https://www.revistaespacios.com/a17v38n48/a17v38n48p19.pdf>
- Widjaja, A., & Indrawati, B. (2019). The effects of public service quality and public education on public trust in bekasi city: A comparison of the services for the general public and for businesses. *Pertanika Journal of Social Sciences and*

Humanities, 27(S2), 241-254. [http://journals-jd.upm.edu.my/resources/files/Pertanika%20PAPERS/JSSH%20Vol.%2027%20\(S2\)%202019/16%20JSSH\(S\)-1079-2019.pdf](http://journals-jd.upm.edu.my/resources/files/Pertanika%20PAPERS/JSSH%20Vol.%2027%20(S2)%202019/16%20JSSH(S)-1079-2019.pdf)

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Variable 1: Gestión de los recursos humanos	Es considerado como el proceso de reclutamiento y la forma en que se maneja al personal y para realizar la capacitación y evaluación que mejore las destrezas del trabajador dentro de la organización; también, tiene el fin de optimizar la productividad del trabajador y conseguir la satisfacción del cliente (Roundy y Burke, 2022).	La gestión de los recursos humano se llega a operacionalizar mediante el reclutamiento, la evaluación y la capacitación del personal, en una entidad, con el fin de lograr los objetivos.	Reclutamiento	Competencias	Ordinal
				Experiencia	
				Perfil	
			Capacitación	Social	
				Personal	
				Profesional	
Evaluación	Supervisión				
	Productividad				
Monitoreo					
Variable 2: Calidad del servicio	La calidad del servicio se conceptualiza como un constructo mental de los usuarios o consumidores respecto a un servicio, el cual se basa en necesidades de los clientes que son agrupadas en elementos tangibles, capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía y seguridad; por lo cual, se infiere que existe un vínculo estrecho con la satisfacción de los mismos, debido a que, si los usuarios se encuentran expuestos a servicios de calidad se sentirán más satisfechos, generando complacencia e invitando a realizar nuevamente acciones u operaciones con determinada entidad prestadora de servicios (Izquierdo, 2021).	La medición en la calidad de los servicios, se da principalmente y mediante la percepción que poseen los usuarios, frente a los servicios brindados, ello implica básicamente a los elementos tangibles, la empatía y la fiabilidad	Elementos Tangibles	Instalaciones Físicas	Ordinal
				Ambientes Limpios	
				Visibilidad de anuncio	
			Empatía	Cortesía	
				Amabilidad y buen trato	
				Atención a inquietudes	
			Fiabilidad	Confianza	
				Orientación	
Tiempo de espera					

Anexo 2: Matriz de consistencia

TITULO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN LAS MUNICIPALIDADES DISTRITALES DE LA PROVINCIA DE HUAYLAS, DEPARTAMENTO DE ANCASH, 2022.					
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES		
<p>General: ¿Cuál es la relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio público en las municipalidades distritales de la provincia de Huaylas, Ancash 2022?</p> <p>Específicos: ¿Cuál es la relación entre el reclutamiento y la calidad del servicio público en las municipalidades distritales de la provincia de Huaylas, Ancash 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la capacitación y la calidad del servicio público en las municipalidades distritales de la provincia de Huaylas, Ancash 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la evaluación y la calidad del servicio público en las municipalidades distritales de la provincia de Huaylas, Ancash 2022?</p>	<p>General: Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio público en las municipalidades distritales de la provincia de Huaylas, Ancash 2022</p> <p>Específicos: Determinar la relación entre el reclutamiento y la calidad del servicio público en las municipalidades distritales de la provincia de Huaylas, Ancash 2022.</p> <p>Determinar la relación entre la capacitación y la calidad del servicio público en las municipalidades distritales de la provincia de Huaylas, Ancash 2022.</p> <p>Determinar la relación entre la evaluación y la calidad del servicio público en las municipalidades distritales de la provincia de Huaylas, Ancash 2022.</p>	<p>General: Existe una relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio público en las municipalidades distritales de la provincia de Huaylas, Ancash 2022.</p> <p>Específicos: Existe una relación significativa entre el reclutamiento y la calidad del servicio público en las municipalidades distritales de la provincia de Huaylas, Ancash 2022.</p> <p>Existe una relación significativa entre la capacitación y la calidad del servicio público en las municipalidades distritales de la provincia de Huaylas, Ancash 2022.</p> <p>Existe una relación significativa entre la evaluación y la calidad del servicio público en las municipalidades distritales de la provincia de Huaylas, Ancash 2022.</p>	<p>Variable 1: Gestión de los recursos humanos</p>		
			Dimensiones	Indicadores	Ítems
			Reclutamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Competencias • Experiencia • Perfil 	3 – 7 ítems
			Capacitación	<ul style="list-style-type: none"> • Social • Personal • Profesional 	9 -13 ítems
			Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisión • Productividad • Monitoreo 	15 - 19 ítems
			Variable 2: Calidad del servicio		
			Dimensiones	Indicadores	Ítems
			Elementos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Instalaciones Físicas • Ambientes Limpios • Visibilidad de Anuncio 	22 - 26 ítems
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Cortesía • Amabilidad y buen trato • Atención a Inquietudes 	28 - 32 ítems

			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none">• Confianza• Orientación• Tiempo de Espera	34 - 38 ítems
--	--	--	------------	--	----------------------

Anexo 3: Instrumentos

CUESTIONARIO N° 01 SOBRE LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS

La presente encuesta es anónima y forma parte de un proyecto de investigación, el cual tiene por finalidad, la obtención de información acerca de la gestión del talento humano y la calidad del servicio en las municipalidades distritales de la provincia de Huaylas

OBJETIVO:

El objetivo de esta investigación científica es la siguiente: Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio público en las municipalidades distritales de la provincia de Huaylas; dicha encuesta será ejecutada de forma anónima y/o confidencial; asimismo las respuestas que se obtengan de este producto académico, serán meramente con fines académicos.

INSTRUCCIONES:

Para el desarrollo del presente cuestionario, seleccione la opción que crea conveniente o se adapte mejor a su persona. No existen respuestas buenas ni malas. Todas las respuestas son válidas.

GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS

N°	COMPONENTE DE RECLUTAMIENTO	RESPUESTA		
		Nunca (1)	A veces (2)	Siempre (3)
1	¿La gestión de los recursos humanos influye como un factor clave para lograr los objetivos deseados en las Municipalidades distritales de la provincia de Huaylas?			
2	¿Qué tanto influye la selección del perfil, como un requisito indispensable en la selección del personal que laborara en la Municipalidades distritales de la provincia de Huaylas?			
3	¿El personal suele desarrollar las actividades en las municipalidades, así como las competencias que el puesto de trabajo exige?			
4	¿La selección del personal obedece a las necesidades y demandas del puesto de trabajo?			
5	¿La selección del personal, suele priorizar las competencias y el perfil profesional del postulante?			

6	¿El perfil profesional del postulante es usualmente respaldado por la experiencia que posee?			
7	¿La selección del personal tiende a evaluar prioritariamente el perfil profesional del aspirante?			
COMPONENTE DE CAPACITACION				
8	¿Las capacitaciones realizadas por la institución tienden a mejorar las aptitudes personales de los trabajadores pertenecientes a las municipalidades distritales de la provincia de Huaylas?			
9	¿La entidad realiza con frecuencia eventos de capacitación para que el personal llegue a identificar sus habilidades personales?			
10	¿La capacitación a nivel profesional de los trabajadores mejora la calidad de atención hacia los usuarios?			
11	¿La capacitación a nivel personal del trabajador mejora el clima laboral?			
12	¿Las capacitaciones ayudan al desarrollo profesional de los trabajadores?			
13	¿La capacitación a nivel social del trabajador tiende a mejorar el clima laboral en la institución?			
COMPONENTE DE EVALUACION				
14	¿Los procesos de supervisión contribuyen a mejorar la calidad del servicio?			
15	¿La supervisión tiende a mejorar el desempeño laboral de los trabajadores?			
16	¿Es frecuente el monitoreo de las actividades programadas en las municipalidades distritales pertenecientes a la provincia de Huaylas?			
17	¿El monitoreo tiende a influir en la mejora de los niveles de motivación laboral?			
18	¿Es frecuente los procesos de acompañamiento al personal en las municipalidades?			

19	¿El acompañamiento suele mejorar los niveles de productividad?			
----	--	--	--	--

CUESTIONARIO N° 02 SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO

La presente encuesta es anónima y forma parte de un proyecto de investigación, el cual tiene por finalidad, la obtención de información acerca de la gestión del talento humano y la calidad del servicio en las municipalidades distritales de la provincia de Huaylas

OBJETIVO:

El objetivo de esta investigación científica es la siguiente: Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio público en las municipalidades distritales de la provincia de Huaylas; dicha encuesta será ejecutada de forma anónima y/o confidencial; asimismo las respuestas que se obtengan de este producto académico, serán meramente con fines académicos.

INSTRUCCIONES:

Para el desarrollo del presente cuestionario, seleccione la opción que crea conveniente o se adapte mejor a su persona. No existen respuestas buenas ni malas. Todas las respuestas son válidas.

CALIDAD DEL SERVICIO

N°	ELEMENTOS TANGIBLES	RESPUESTA		
		Nunca (1)	A veces (2)	Siempre (3)
1	¿La calidad de servicio suele ser un factor clave en la satisfacción del usuario en las Municipalidades Distritales de la provincia de Huaylas?			
2	¿Las instalaciones de las municipalidades distritales de la provincia de Huaylas, suelen ser las adecuadas como para brindar un servicio de calidad?			
3	¿El equipamiento perteneciente a la entidad, influye en los servicios que brinda la entidad hacia los usuarios?			
4	¿Los empleados presentan un aspecto pulcro ante los usuarios?			
5	¿La limpieza de los ambientes en la entidad, son los adecuados para brindar los servicios hacia los usuarios?			
6	¿Los usuarios sienten seguridad en los tramites que realiza en la entidad?			
7	¿Los anuncios de la entidad son visibles para el público?			
EMPATIA				
8	¿Los trabajadores de las municipalidades demuestran cortesía y cordialidad al momento de ofrecer un servicio?			
9	¿La entidad se preocupa por los intereses de los usuarios?			
10	¿Los trabajadores de las municipalidades distritales de la provincia de Huaylas, brindan un trato amable hacia los usuarios?			
11	¿Los trabajadores brindan una atención personalizada hacia los usuarios?			

12	¿La atención brindada por los trabajadores de las municipalidades para atender las inquietudes de los usuarios, es la adecuada?			
13	¿Los trabajadores de las entidades suelen capacitarse para que puedan brindar un mejor trato hacia los usuarios?			
FIABILIDAD				
14	¿Existe un buen nivel de acierto en cuanto a la información proporcionada por parte de los trabajadores pertenecientes a las municipalidades distritales de la provincia de Huaylas?			
15	¿La solución del problema de los usuarios es el adecuado por parte de la entidad?			
16	¿El personal brinda una imagen de honestidad hacia los usuarios?			
17	¿Las atenciones brindadas por los trabajadores de las municipalidades distritales de la provincia de Huaylas, suelen ser rápidas?			
18	¿La información brindada por los trabajadores de las municipalidades distritales de la provincia de Huaylas, son las adecuadas?			
19	¿La orientación y asesoría por parte de los trabajadores de las entidades, son convenientes para los usuarios?			

Anexo 4: Validación de los instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LOS RECURSOS HUMANOS

Variable 1: Gestión de los Recursos Humanos		Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
DIMENSIONES	Indicadores	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
V: Gestión de los Recursos Humanos	1. ¿La gestión de los recursos humanos influye como un factor clave para lograr los objetivos deseados en las Municipalidades distritales de la provincia de Huaylas?	X		X		X		
D: Reclutamiento	2. ¿Qué tanto influye la selección del perfil, como un requisito indispensable en la selección del personal que laborara en la Municipalidades distritales de la provincia de Huaylas?	X		X		X		
1	3. ¿El personal suele desarrollar las actividades en las municipalidades, así como las competencias que el puesto de trabajo exige?	X		X		X		
2	4. ¿La selección del personal obedece a las necesidades y demandas del puesto de trabajo?	X		X		X		
3	5. ¿La selección del personal, suele priorizar las competencias y el perfil profesional del postulante?	X		X		X		
4	6. ¿El perfil profesional del postulante es usualmente respaldado por la experiencia que posee?	X		X		X		
5	7. ¿La selección del personal tiende a evaluar prioritariamente el perfil profesional del aspirante?	X		X		X		
D: Capacitación	8. ¿Las capacitaciones realizadas por la institución tienden a mejorar las aptitudes personales de los trabajadores pertenecientes a las municipalidades distritales de la provincia de Huaylas?	X		X		X		

1	9. ¿La entidad realiza con frecuencia eventos de capacitación para que el personal llegue a identificar sus habilidades personales?	X		X		X		
2	10. ¿La capacitación a nivel profesional de los trabajadores mejora la calidad de atención hacia los usuarios?	X		X		X		
3	11. ¿La capacitación a nivel personal del trabajador mejora el clima laboral?	X		X		X		
4	12. ¿Las capacitaciones ayudan al desarrollo profesional de los trabajadores?	X		X		X		
5	13. ¿La capacitación a nivel social del trabajador tiende a mejorar el clima laboral en la institución?	X		X		X		
D: Evaluación	14. ¿Los procesos de supervisión contribuyen a mejorar la calidad del servicio?	X		X		X		
1	15. ¿La supervisión tiende a mejorar el desempeño laboral de los trabajadores?	X		X		X		
2	16. ¿Es frecuente el monitoreo de las actividades programadas en las municipalidades distritales pertenecientes a la provincia de Huaylas?	X		X		X		
3	17. ¿El monitoreo tiende a influir en la mejora de los niveles de motivación laboral?	X		X		X		
4	18. ¿Es frecuente los procesos de acompañamiento al personal en las municipalidades?	X		X		X		
5	19. ¿El acompañamiento suele mejorar los niveles de productividad?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Ninguno

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Nestor Cuba Carbajal **DNI: 40029894**

Especialidad del validador: **Gestión Pública y Gobernabilidad**

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

06 de noviembre del 2022

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firmado digitalmente por:
CUBA CARBAJAL NESTOR FIR
40029894 hard
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 06/11/2022 08:15:46-0500

Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Variable 2: Calidad del Servicio		PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIONES	Indicadores							
V: Calidad del Servicio	20. ¿La calidad de servicio suele ser un factor clave en la satisfacción del usuario en las Municipalidades Distritales de la provincia de Huaylas?	X		X		X		
D: Elementos Tangibles	21. ¿Las instalaciones de las municipalidades distritales de la provincia de Huaylas, suelen ser las adecuadas como para brindar un servicio de calidad?	X		X		X		
1	22. ¿El equipamiento perteneciente a la entidad, influye en los servicios que brinda la entidad hacia los usuarios?	X		X		X		
2	23. ¿Los empleados presentan un aspecto pulcro ante los usuarios?	X		X		X		
3	24. ¿La limpieza de los ambientes en la entidad, son los adecuados para brindar los servicios hacia los usuarios?	X		X		X		
4	25. ¿Los usuarios sienten seguridad en los tramites que realiza en la entidad?	X		X		X		

3	36. ¿Las atenciones brindadas por los trabajadores de las municipalidades distritales de la provincia de Huaylas, suelen ser rápidas?	X		X		X		
4	37. ¿La información brindada por los trabajadores de las municipalidades distritales de la provincia de Huaylas, son las adecuadas?	X		X		X		
5	38. ¿La orientación y asesoría por parte de los trabajadores de las entidades, son convenientes para los usuarios?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Ninguno

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Nestor Cuba Carbajal DNI: 40029894

Especialidad del validador: **Gestión Pública y Gobernabilidad**

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firmado digitalmente por:
CUBA CARBAJAL NESTOR FIR
40029894 hard
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 06/11/2022 08:15:46-0500

Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LOS RECURSOS HUMANOS

Variable 1: Gestión de los Recursos Humanos		Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
DIMENSIONES	Indicadores	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
V: Gestión de los Recursos Humanos	1. ¿La gestión de los recursos humanos influye como un factor clave para lograr los objetivos deseados en las Municipalidades distritales de la provincia de Huaylas?	X		X		X		
D: Reclutamiento	2. ¿Qué tanto influye la selección del perfil, como un requisito indispensable en la selección del personal que laborara en la Municipalidades distritales de la provincia de Huaylas?	X		X		X		
1	3. ¿El personal suele desarrollar las actividades en las municipalidades, así como las competencias que el puesto de trabajo exige?	X		X		X		
2	4. ¿La selección del personal obedece a las necesidades y demandas del puesto de trabajo?	X		X		X		
3	5. ¿La selección del personal, suele priorizar las competencias y el perfil profesional del postulante?	X		X		X		
4	6. El perfil profesional del postulante es usualmente respaldado por la experiencia que posee?	X		X		X		
5	7. ¿La selección del personal tiende a evaluar prioritariamente el perfil profesional del aspirante?	X		X		X		

D: Capacitación	8. ¿Las capacitaciones realizadas por la institución tienden a mejorar las aptitudes personales de los trabajadores pertenecientes a las municipalidades distritales de la provincia de Huaylas?	X		X		X		
1	9. ¿La entidad realiza con frecuencia eventos de capacitación para que el personal llegue a identificar sus habilidades personales?	X		X		X		
2	10. ¿La capacitación a nivel profesional de los trabajadores mejora la calidad de atención hacia los usuarios?	X		X		X		
3	11. ¿La capacitación a nivel personal del trabajador mejora el clima laboral?	X		X		X		
4	12. ¿Las capacitaciones ayudan al desarrollo profesional de los trabajadores?	X		X		X		
5	13. ¿La capacitación a nivel social del trabajador tiende a mejorar el clima laboral en la institución?	X		X		X		
D: Evaluación	14. ¿Los procesos de supervisión contribuyen a mejorar la calidad del servicio?	X		X		X		
1	15. ¿La supervisión tiende a mejorar el desempeño laboral de los trabajadores?	X		X		X		
2	16. ¿Es frecuente el monitoreo de las actividades programadas en las municipalidades distritales pertenecientes a la provincia de Huaylas?	X		X		X		
3	17. ¿El monitoreo tiende a influir en la mejora de los niveles de motivación laboral?	X		X		X		
4	18. ¿Es frecuente los procesos de acompañamiento al personal en las municipalidades?	X		X		X		
5	19. ¿El acompañamiento suele mejorar los niveles de productividad?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Ninguno

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Carla Amanda Barbaran Arévalo **DNI: 40125467**

Especialidad del validador: Gestión Pública y Gobernabilidad

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

05 de noviembre del 2022

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Variable 2: Calidad del Servicio		PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIONES	Indicadores							
V: Calidad del Servicio	20. ¿La calidad de servicio suele ser un factor clave en la satisfacción del usuario en las Municipalidades Distritales de la provincia de Huaylas?	X		X		X		
D: Elementos Tangibles	21. ¿Las instalaciones de las municipalidades distritales de la provincia de Huaylas, suelen ser las adecuadas como para brindar un servicio de calidad?	X		X		X		
1	22. ¿El equipamiento perteneciente a la entidad, influye en los servicios que brinda la entidad? hacia los usuarios?	X		X		X		
2	23. ¿Los empleados presentan un aspecto pulcro ante los usuarios?	X		X		X		
3	24. ¿La limpieza de los ambientes en la entidad, son los adecuados para brindar los servicios hacia los usuarios?	X		X		X		
4	25. ¿Los usuarios sienten seguridad en los tramites que realiza en la entidad?	X		X		X		

5	26. ¿Los anuncios de la entidad son visibles para el público?	X		X		X		
D: Empatía	27. ¿Los trabajadores de las municipalidades demuestran cortesía y cordialidad al momento de ofrecer un servicio?	X		X		X		
1	28. ¿La entidad se preocupa por los intereses de los usuarios?	X		X		X		
2	29. ¿Los trabajadores de las municipalidades distritales de la provincia de Huaylas, brindan un trato amable hacia los usuarios?	X		X		X		
3	30. ¿Los trabajadores brindan una atención personalizada hacia los usuarios?	X		X		X		
4	31. ¿La atención brindada por los trabajadores de las municipalidades para atender las inquietudes de los usuarios, es la adecuada?	X		X		X		
5	32. ¿Los trabajadores de las entidades suelen capacitarse para que puedan brindar un mejor trato hacia los usuarios?	X		X		X		
D: Fiabilidad	33. ¿Existe un buen nivel de acierto en cuanto a la información proporcionada por parte de los trabajadores pertenecientes a las municipalidades distritales de la provincia de Huaylas?	X		X		X		
1	34. ¿La solución del problema de los usuarios es el adecuado por parte de la entidad?	X		X		X		
2	35. ¿El personal brinda una imagen de honestidad hacia los usuarios?	X		X		X		

3	36. ¿Las atenciones brindadas por los trabajadores de las municipalidades distritales de la provincia de Huaylas, suelen ser rápidas?	X		X		X		
4	37. ¿La información brindada por los trabajadores de las municipalidades distritales de la provincia de Huaylas, son las adecuadas?	X		X		X		
5	38. ¿La orientación y asesoría por parte de los trabajadores de las entidades, son convenientes para los usuarios?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Ninguno

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Carla Amanda Barbaran Arévalo DNI: 40125467

Especialidad del validador: **Gestión Pública y Gobernabilidad**

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LOS RECURSOS HUMANOS

Variable 1: Gestión de los Recursos Humanos		Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIONES	Indicadores	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
V: Gestión de los Recursos Humanos	1. ¿La gestión de los recursos humanos influye como un factor clave para lograr los objetivos deseados en las Municipalidades distritales de la provincia de Huaylas?	X		X		X		
D: Reclutamiento	2. ¿Qué tanto influye la selección del perfil, como un requisito indispensable en la selección del personal que laborara en la Municipalidades distritales de la provincia de Huaylas?	X		X		X		
1	3. ¿El personal suele desarrollar las actividades en las municipalidades, así como las competencias que el puesto de trabajo exige?	X		X		X		
2	4. ¿La selección del personal obedece a las necesidades y demandas del puesto de trabajo?	X		X		X		
3	5. ¿La selección del personal, suele priorizar las competencias y el perfil profesional del postulante?	X		X		X		
4	6. El perfil profesional del postulante es usualmente respaldado por la experiencia que posee?	X		X		X		
5	7. ¿La selección del personal tiende a evaluar prioritariamente el perfil profesional del aspirante?	X		X		X		

D: Capacitación	8. ¿Las capacitaciones realizadas por la institución tienden a mejorar las aptitudes personales de los trabajadores pertenecientes a las municipalidades distritales de la provincia de Huaylas?	X		X		X		
1	9. ¿La entidad realiza con frecuencia eventos de capacitación para que el personal llegue a identificar sus habilidades personales?	X		X		X		
2	10. ¿La capacitación a nivel profesional de los trabajadores mejora la calidad de atención hacia los usuarios?	X		X		X		
3	11. ¿La capacitación a nivel personal del trabajador mejora el clima laboral?	X		X		X		
4	12. ¿Las capacitaciones ayudan al desarrollo profesional de los trabajadores?	X		X		X		
5	13. ¿La capacitación a nivel social del trabajador tiende a mejorar el clima laboral en la institución?	X		X		X		
D: Evaluación	14. ¿Los procesos de supervisión contribuyen a mejorar la calidad del servicio?	X		X		X		
1	15. ¿La supervisión tiende a mejorar el desempeño laboral de los trabajadores?	X		X		X		
2	16. ¿Es frecuente el monitoreo de las actividades programadas en las municipalidades distritales pertenecientes a la provincia de Huaylas?	X		X		X		
3	17. ¿El monitoreo tiende a influir en la mejora de los niveles de motivación laboral?	X		X		X		
4	18. ¿Es frecuente los procesos de acompañamiento al personal en las municipalidades?	X		X		X		
5	19. ¿El acompañamiento suele mejorar los niveles de productividad?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Ninguno

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Gonzalo Calderón Purihuaman **DNI: 17409516**

Especialidad del validador: Gestión Pública y Gobernabilidad

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

05 de noviembre del 2022

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Variable 2: Calidad del Servicio		PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIONES	Indicadores							
V: Calidad del Servicio	20. ¿La calidad de servicio suele ser un factor clave en la satisfacción del usuario en las Municipalidades Distritales de la provincia de Huaylas?	X		X		X		
D: Elementos Tangibles	21. ¿Las instalaciones de las municipalidades distritales de la provincia de Huaylas, suelen ser las adecuadas como para brindar un servicio de calidad?	X		X		X		
1	22. ¿El equipamiento perteneciente a la entidad, influye en los servicios que brinda la entidad? hacia los usuarios?	X		X		X		
2	23. ¿Los empleados presentan un aspecto pulcro ante los usuarios?	X		X		X		
3	24. ¿La limpieza de los ambientes en la entidad, son los adecuados para brindar los servicios hacia los usuarios?	X		X		X		
4	25. ¿Los usuarios sienten seguridad en los tramites que realiza en la entidad?	X		X		X		

5	26. ¿Los anuncios de la entidad son visibles para el público?	X		X		X		
D: Empatía	27. ¿Los trabajadores de las municipalidades demuestran cortesía y cordialidad al momento de ofrecer un servicio?	X		X		X		
1	28. ¿La entidad se preocupa por los intereses de los usuarios?	X		X		X		
2	29. ¿Los trabajadores de las municipalidades distritales de la provincia de Huaylas, brindan un trato amable hacia los usuarios?	X		X		X		
3	30. ¿Los trabajadores brindan una atención personalizada hacia los usuarios?	X		X		X		
4	31. ¿La atención brindada por los trabajadores de las municipalidades para atender las inquietudes de los usuarios, es la adecuada?	X		X		X		
5	32. ¿Los trabajadores de las entidades suelen capacitarse para que puedan brindar un mejor trato hacia los usuarios?	X		X		X		
D: Fiabilidad	33. ¿Existe un buen nivel de acierto en cuanto a la información proporcionada por parte de los trabajadores pertenecientes a las municipalidades distritales de la provincia de Huaylas?	X		X		X		
1	34. ¿La solución del problema de los usuarios es el adecuado por parte de la entidad?	X		X		X		
2	35. ¿El personal brinda una imagen de honestidad hacia los usuarios?	X		X		X		

3	36. ¿Las atenciones brindadas por los trabajadores de las municipalidades distritales de la provincia de Huaylas, suelen ser rápidas?	X		X		X	
4	37. ¿La información brindada por los trabajadores de las municipalidades distritales de la provincia de Huaylas, son las adecuadas?	X		X		X	
5	38. ¿La orientación y asesoría por parte de los trabajadores de las entidades, son convenientes para los usuarios?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Ninguno

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Gonzalo Calderón Purihuaman **DNI: 17409516**

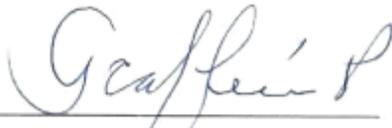
Especialidad del validador: Gestión Pública y Gobernabilidad

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, FLORES RIVAS VICTOR RICARDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión del talento humano y calidad del servicio público en las Municipalidades Distritales, Provincia de Huaylas, Departamento de Ancash, 2022.", cuyo autor es MEJIA LEON EDWARD JAFFET, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 09 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
FLORES RIVAS VICTOR RICARDO DNI: 08690423 ORCID: 0000-0002-0243-2267	Firmado electrónicamente por: VFLORES20 el 10- 01-2023 10:17:06

Código documento Trilce: TRI - 0514984