UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2022

Tesis para optar el título profesional de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Milagros, ARCENTALES ROMERO

Mariana Lucia, FERNANDEZ OCHOA

Pucallpa, Perú

2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TÍTULOS

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Siendo las 11:00 am del día viernes 09 de febrero del 2024, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Pedro Julian Ormeño Carmona (Presidente), Dra. Leydi Perez Guimaraez (Miembro), y Mg. Jonel Raul Manzano Mejia (Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2022",** por el/la/los Bachilleres en **Administración: Milagros Arcentales Romero y Mariana Lucia Fernandez Ochoa, EN FORMA PRESENCIAL.**

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
b) Aprobado por unanimidad
c) Aprobado por mayoría
d) Desaprobado..."

El/la defensor (a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

Aprobado por unanimidad

Siendo las 12:00 m del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dr. Pedro Julian Ormeño Carmona
Presidente

Dra. Leydi Perez Guimaraez
Miembro

Mg. Jonel Raul Manzano Mejia
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali SECRETARIO PUCALLPA

Mg. Olmedo Pizango Isuiza
Secretario Académico

ACTA DE APROBACIÓN

La presente tesis fue aprobada por el Jurado Calificador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, para Obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Dr. Pedro Julián Ormeño Carmona ..... Presidente

Dra. Leydi Perez Guimaraez ..... Miembro

Mg. Jonel Raul Manzano Mejia ..... Miembro

Mg. Olmedo Pizango Isuiza ..... Asesor

Bach. Milagros Arcentales Romero ..... Tesista

Bach. Mariana Lucia Fernandez Ochoa ..... Tesista

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Nº **V/0684-2023** .

La Dirección de Producción Intelectual de la Universidad Nacional de Ucayali, hace constar por la presente, que el trabajo académico de investigación, titulado:

"LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2022"

Autor(es)	:	**ARCENTALES ROMERO, MILAGROS**
		FERNÁNDEZ OCHOA, MARIANA LUCIA
Facultad	:	**CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**
Escuela	:	**ADMINISTRACIÓN**
Asesor(a)	:	**Mg. PIZANGO ISUIZA, OLMEDO**

Presenta un **porcentaje de similitud de 10%,** verificado en el Sistema Antiplagio URKUND/OURIGINAL,

De acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO, el cual indica que todo trabajo de investigación no debe superar el 10%. **En tal sentido, se declara, que el presente trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud,** procediéndose a emitir la presente Constancia de Originalidad de Trabajo de Investigación (COTI) a solicitud del asesor.

En señal de conformidad se firma y sella el presente documento.

Fecha: 13/11/2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI Dirección General de Producción Intelectual

Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, MILAGROS ARCENTALES ROMERO

Autor de la tesis titulada : LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2022.

Sustentada el año: 2024

Asesor(a): Mg. OLMEDO PIZANGO ISUIZA

Facultad: CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Escuela Profesional: ADMINISTRACIÓN

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] TOTAL [X]

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 01 / 03 / 2024

Email: mili-27525@hotmail.com Firma:

Teléfono: 904 745 458 DNI: 71595847

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, MARIANA LUCIA FERNANDEZ OCHOA

Autor de la tesis titulada : LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2022.

Sustentada el año 2024

Asesor(a): Mg. OLMEDO PIZANGO ISUIZA

Facultad: CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Escuela Profesional: ADMINISTRACIÓN

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] TOTAL [X]

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 01 / 03 / 2024

Email: maluferocho@gmail.com Firma:

Teléfono: 945602748 DNI: 71905138

www.repositorio.unu.edu.pe
repositorio@unu.edu.pe

DEDICATORIA

A nuestro señor Dios, por darnos buena salud, a nuestros padres, por el apoyo en todo para poder lograr nuestro título profesional de Licenciado en Administración.

Milagros y Mariana

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a la Universidad Nacional de Ucayali, por la oportunidad de permitir aceptar y gestionar nuestro título profesional y de esta manera contribuir al desarrollo de nuestra región y nuestro país.

Milagros y Mariana

INDICE GENERAL

DEDICATORIA vii

AGRADECIMIENTO viii

INDICE GENERAL ix

ÍNDICE DE TABLAS xii

ÍNDICE DE FIGURAS xiii

ÍNDICE DE ANEXOS xiv

RESUMEN xv

ABSTRACT xvi

INTRODUCCIÓN xvii

CAPÍTULO I 16

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 16

1.1. Descripción Del Problema 16

1.2. Formulación del Problema 18

1.2.1. Problema General 18

1.2.2. Problemas Específicos 18

1.3. Objetivos 19

1.3.1. Objetivo General 19

1.3.2. Objetivos Específicos 19

1.4. Hipótesis 19

1.4.1. Hipótesis General 19

1.4.2. Hipótesis Específicas 19

1.5. Variables 20

1.6. Operacionalización de Variables 20

1.7. Justificación 20

1.7.1. Justificación teórica 20

1.7.2. Justificación metodológica 20

1.7.3. Justificación práctica 21

CAPÍTULO II 22

MARCO TEÓRICO 22

2.1. Antecedentes del problema 22

2.1.1. Antecedentes Internacionales 22

2.1.2. Antecedentes Nacionales 25

2.2. Bases Teóricas 29

2.2.1. Variable 1: Gestión del Talento humano 29

2.2.1.1. Definiciones de Gestión del Talento humano 29

2.2.1.2. Definiciones de las dimensiones de la Gestión del Talento humano 30

2.2.1.3. Teoría de la variable Gestión del Talento Humano 32

2.2.2. Variable 2. Calidad del Servicio 33

2.2.2.1. Definiciones de Calidad de servicio 33

2.2.2.2. Definiciones de las dimensiones de la calidad de servicio 34

2.2.2.3. Teoría de la variable Calidad de servicio 34

2.3. Definición De Términos Básicos 36

CAPÍTULO III 37

MARCO METODOLÓGICO 37

3.1. Método de investigación 37

3.2. Población y Muestra 38

3.3. Instrumento de Recolección de Datos 40

3.3.2. Confiabilidad de los instrumentos 40

3.4. Instrumento de recolección de datos 41

3.5. Tratamiento de los datos 42

3.6. Tratamiento de los Datos 43

CAPÍTULO IV 44

RESULTADOS 44

4.1. Presentación de resultados 44

4.1.3. Prueba correlación de hipótesis de Spearman 52

4.2. Discusión de resultados 55

CONCLUSIONES 57

SUGERENCIAS 58

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 59

ANEXOS 66

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de la variable 20
Tabla 2: Número de trabajadores por área 39
Tabla 3: Confiabilidad de la variable Gestión del Talento Humano 40
Tabla 4: Confiabilidad de la variable Calidad de servicios 41
Tabla 5: Valores de Rho Spearman 43
Tabla 6: Resultados de la variable 1- Gestión del Talento Humano 44
Tabla 7: Resultados de la dimensión Reclutamiento 45
Tabla 8: Resultados de la dimensión Selección de Personal 46
Tabla 9: Resultados de la dimensión Capacitación 47
Tabla 10: Resultados de la variable 2 - Calidad del servicio 48
Tabla 11: Resultados de la dimensión 1- Elementos Tangibles 49
Tabla 12: Resultados de la Dimensión 2- Personal 50
Tabla 13: Resultados de la Dimensión 3- Confiabilidad 51
Tabla 14: Prueba de Normalidad de KOLMOGOROF 52
Tabla 15: Prueba de hipótesis general Gestión del Talento Humano vs Calidad de Servicio 52
Tabla 16: Prueba de hipótesis específica 1 Dimensión 1 Reclutamiento y la Calidad de Servicio en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo. 53
Tabla 17: Prueba de hipótesis específica 2 selección del personal vs Calidad del servicio .. 54
Tabla 18: Prueba de hipótesis específica 3 Capacitación vs calidad del servicio 54

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Esquema del diseño de investigación 38

Figura 2: Formula para calcula la muestra 39

Figura 3: Niveles de medición de la variable 1 – Gestión del Talento Human 44

Figura 4: Niveles de la dimensión Reclutamiento 45

Figura 5: Distribución de frecuencias de la Selección de personal 46

Figura 6: Distribución de frecuencias de la Capacitación 47

Figura 7: Distribución de frecuencias de la variable 2 - Calidad del servicio 48

Figura 8: Resultados de la Dimensión 1- Elementos tangibles 49

Figura 9: Distribución de frecuencias de la Dimensión 2- Personal 50

Figura 10: Distribución de frecuencias de la Dimensión 3 - Confiabilidad 51

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1. Matriz de Consistencia 67

ANEXO 2. Cuestionario para de la variable Gestión del Talento Humano 69

ANEXO 3. Cuestionario para la variable calidad de servicios.....71

ANEXO 4: Validación de instrumentos 73

RESUMEN

Este presente estudio se realizó para determinar la relación de la gestión del talento humano y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022, basándose en su diseño de tipo de investigación básica, nivel descriptivo y diseño no experimental transaccional correlacional, además empleó la técnica de la encuesta a sus instrumentos de tipo cuestionario, este estudio tuvo una población en la variable gestión de talento humano de 235 y una muestra de 45 trabajadores y en la variable calidad de servicio se tomó como referencia la cantidad de atenciones en un mes que son promedio 10 000 atenciones de las diferentes áreas quedando como muestra…, luego de la aplicación de los instrumentos se resultados son favorables. El procesamiento de información se aplicó en el programa Excel y en el programa estadístico SPSSv27, logrando los siguientes resultados: Obtuvo un 77% de buena Gestión del talento humano, existe 81% de buena Calidad del servicio. La relación entre variables obtenido a través del coeficiente de correlación de Spearman indica que existe una relación directa (0,679) y significativa (0,000) entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022. Esto significa que la administración del personal se relaciona con el nivel de calidad de servicio en las áreas de atención al usuario.

Palabras clave: Gestión del talento humano, Calidad de servicio y estructura organizacional.

ABSTRACT

This present study was carried out to determine the relationship between human talent management and service quality in the Provincial Municipality of Coronel Portillo, 2022, based on its basic research type design, descriptive level and correlational transactional non-experimental design, in addition used the survey technique to its questionnaire type instruments, this study had a population in the human talent management variable of 235 and a sample of 45 workers and in the quality of service variable the quantity of attention in a month, which is an average of 10,000 services from the different areas, remaining as a sample..., after the application of the instruments, the results are favorable. The information processing was applied in the Excel program and in the SPSSv27 statistical program, achieving the following results: 77% of good human talent management was obtained, there was 81% of good service quality. The relationship between variables obtained through Spearman's correlation coefficient indicates that there is a direct (0.679) and significant (0.000) relationship between the management of human talent and the quality of service in the workers of the Provincial Municipality of Coronel Portillo, 2022 This means that personnel administration is related to the level of quality of service in the user service areas.

Keywords Human talent management, Service quality and organizational structure.

INTRODUCCIÓN

Las instituciones públicas por varios periodos y en muchos lugares del planeta han sido mal calificadas y desaprobadas por parte de sus pobladores, debido a que son muy burocráticas, pausadas y deficientes, con servicios de baja calidad y personal no calificado ni capacitado. Los gobiernos locales se han animado a reducir la carga burocrática y los bajar los índices de desaprobación, pero el problema en la gestión pública persiste a nivel mundial. Los cambios planteados en los últimos tiempos en la gestión pública han repercutido a los gobiernos e inicien en los procesos para modernización del estado y reformar las entidades públicas, para tener gobiernos locales y regionales más eficientes y brindar mejores servicios a los usuarios. Aunque, para que estas modificaciones obtengan resultados positivos se deben enfocar tanto en los instrumentos de gestión, valores institucionales, cultura organizacional, funciones, la estructura administrativa, gestionar a las personas y en novedosas maneras de prestar los servicios públicos.

Según el comunicado de la Organización Internacional del Trabajo (2020) en Suiza, se publicó un informe titulado “El COVID-19 y el mundo del trabajo: Repercusiones y respuestas”, en el cual se indicó que el virus ha afectado considerablemente la economía y el mercado laboral a nivel mundial, especialmente a las empresa pymes, dado que el progreso de las actividades y los aspectos estratégicos coherentes con la gestión del personal deben tomar acciones y no poner en riesgo los objetivos propuestos, lo que sobrellevaría al desempeño laboral. En ese sentido, los efectos adversos a la demanda de mano de obra, posiblemente se desligue en la reducción salarial y el horario laboral.

Los investigadores Anastacio et al. (2019) refieren que, en el Perú los organismos municipales poseen una gran responsabilidad en la gestión del talento humano, porque estas contribuyen estratégicamente a generar competitividad y por ende calidad en los servicios que se le da a la población local, por lo que se debería tomar como una disciplina, que conceptualmente fusione la gestión del capital humano con la calidad en los servicios, para que se alcance una ventaja competitiva que les permita gestionar al talento humano a través de sistemas aplicados, reconociendo fundamentalmente que el factor humano es el único que

puede lograr el éxito en las instituciones públicas, aplicando de forma correcta todos los procesos desde la selección hasta la evaluación del personal. El presente trabajo está comprendido en cinco capítulos:

En el primer capítulo, contiene El Problema de Investigación se detallan la Descripción del Problema, la Formulación del Problema, los Objetivos de la Investigación y otros.

En el segundo capítulo, se incluye al Marco Teórico, donde se detallan los Antecedentes, las Bases Teóricas y la Definición de Términos Básicos.

En el tercer capítulo en la Metodología, se detallan: Tipo, nivel y diseño de la Investigación, población y muestra, se detallan los procedimientos de recolección de datos, la técnica e instrumento de recolección de datos, entre otros.

En el cuarto capítulo se describen los resultados que son obtenidos de la aplicación de los instrumentos y se presenta la discusión.

Por último, en el Capítulo cinco, se muestra las conclusiones, las recomendaciones, las referencias bibliográficas, y anexos de la investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción Del Problema

Según el comunicado de la Organización Internacional del Trabajo (2020) en Suiza, se publicó un informe titulado “El COVID-19 y el mundo del trabajo: Repercusiones y respuestas”, en el cual se indicó que el virus ha afectado considerablemente la economía y el mercado laboral a nivel mundial, especialmente a las empresa pymes, dado que el progreso de las actividades y los aspectos estratégicos coherentes con la gestión del personal deben tomar acciones y no poner en riesgo los objetivos propuestos, lo que sobrellevaría al desempeño laboral. En ese sentido, los efectos adversos a la demanda de mano de obra, posiblemente se desligue en la reducción salarial y el horario laboral.

Martí (2020) en su publicación un artículo de investigación titulado “Sociedad digital: gestión organizacional tras el COVID-19” señaló que se demuestra reducciones del número de trabajadores, disminución de jornadas laborales y salarios, falta de capacitación, entre otros factores; sin embargo, las instituciones tienen que continuar luchando para mejorar estas dificultades; por lo que, es apropiado realizar correctamente la gestión con los trabajadores de la empresa y que se pueda evidenciar el compromiso y motivación durante la realización de las funciones, a pesar, de la coyuntura actual.

Santillán (2020) en Ecuador, publicó un artículo de investigación titulado “El teletrabajo en el covid-19”, señala que el teletrabajo es derivado de las acciones necesarias para impedir y reducir el contagio; es por ello que, para las empresas, el acoger esta nueva forma de trabajo es necesario realizar un análisis económico prudente, liderazgo y comunicación efectiva con los trabajadores. En ese orden de ideas, el teletrabajo ha desarrollado de forma sustancial, de ser una peculiaridad puesta en práctica años anteriores para algunas situaciones, hoy se ha convertido en un

contexto habitual para la mayoría de individuos que prestan labores dependientes a las empresas.

Por su parte, los investigadores Macías et al. (2022) en estos días la economía mundial, como resultado del fenómeno de la globalización y de la competitividad de los mercados, la calidad de servicio se ha convertido en uno de los estándares mínimos indispensables para lograr el objetivo de cualquier institución a nivel global, en la vertiente de servicios. De esta forma, para Rojas et al. (2020) la calidad del servicio en las organizaciones se basa en guiar a los clientes en la satisfacción de una necesidad y facilitarles el cumplimiento de sus expectativas únicas. Por otro lado, la atención brindada debe ser buena y personalizada. La calidad del servicio está entonces determinada por las percepciones del cliente en función de sus necesidades. Es importante alinear los mejores atributos con el deseo del cliente de que un producto o servicio satisfaga sus necesidades en el momento adecuado.

A nivel nacional según los investigadores Romero y Salcedo (2019) señalan que en Perú el proceso del recurso humano en los organismos estatales, es el gobierno central quien se encarga de fijar los salarios de los trabajadores municipales, entre otros; esto hace que no se puedan contratar a los talentos mejor capacitados y preparados para servir a la ciudadanía, en consecuencia, los trabajadores actuales de las municipalidades requieren de capacitaciones, se encuentran desmotivados y los municipios cada vez determinan menos recursos para mejorar a su personal en cuanto a sus habilidades y competencias, sin entender que el recurso humano es pieza fundamental para conseguir los objetivos.

Por su parte Terán et al. (2021) señalan que es fundamental evaluar la calidad del servicio de forma periódica en una empresa o institución con el fin de mejorar la productividad y la satisfacción del cliente.

Los investigadores Anastacio et al. (2019) refieren que, en el Perú los organismos municipales poseen una gran responsabilidad en la gestión del talento humano, porque estas contribuyen estratégicamente a generar competitividad y por

ende calidad en los servicios que se le da a la población local, por lo que se debería tomar como una disciplina, que conceptualmente fusione la gestión del capital humano con la calidad en los servicios, para que se alcance una ventaja competitiva que les permita gestionar al talento humano a través de sistemas aplicados, reconociendo fundamentalmente que el factor humano es el único que puede lograr el éxito en las instituciones públicas, aplicando de forma correcta todos los procesos desde la selección hasta la evaluación del personal.

Los ciudadanos de la provincia de Coronel Portillo demandan un servicio de calidad por parte de las instituciones estatales y que estas cumplan su rol como administradores de los servicios públicos. Pero los cambios pareciera que no alcanzaron a la ciudad de Pucallpa, precisamente a la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, desde la toma de mando del actual alcalde, el clima laboral se ha vuelto bastante tenso, toda vez que no toma en cuenta o no confía en el personal nombrado para apoyar su gestión, muchos trabajadores señalan que es una persona autoritaria y la mayoría de funcionarios actuales no conocen las funciones designadas, lo que causó usualmente un desapego entre las autoridades, funcionarios y trabajadores, acción que desmotiva el desempeño de los trabajadores, consecuentemente genera una baja calidad de servicio que ofrece la institución edil. Procesos que forman un problema para la población, el cual debe ser remediado por la indagación científica, por el cual nos formulamos las siguientes preguntas:

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿Cuál es la relación de la gestión del talento humano y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cuál es la relación del reclutamiento y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022?

- ¿Cuál es la relación de la Selección de personal y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022?
- ¿Cuál es la relación de la Capacitación y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación de la gestión del talento humano y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Determinar la relación del reclutamiento y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022.
- Determinar la relación de la selección de personal y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022.
- Determinar la relación de la capacitación y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis General

Existe la relación de la gestión del talento humano y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022.

1.4.2. Hipótesis Específicas

- H1: “Existe la relación del reclutamiento y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022”.
- H2: “Existe la relación de la selección de personal y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022”.
- H3: “Existe la relación de la capacitación y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022”.

1.5. Variables

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

***Variable 2:** Calidad del servicio*

1.6. Operacionalización de Variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable

Variables	Dimensiones	Indicadores
Gestión de talento humano	Reclutamiento	• Análisis del Puesto
	Selección de personal	• Proceso de Contratación • Proceso de Inducción
	Capacitación	• Cursos de Actualización y Desarrollo • Nivel por Competencias
Calidad de servicio	Elementos tangibles	• Equipamiento • Instalaciones Físicas
	Interacción del personal	• Confianza • Cortesía • Conocimiento
	Confiabilidad	• Cumplimiento de fecha

Fuente. Matriz de consistencia

1.7. Justificación

1.7.1. Justificación teórica

El desarrollo de la investigación contiene teorías muy importantes en los temas de gestión del talento humano y la calidad de servicio, que contribuirán al conocimiento de los investigadores, para disentir varias significaciones que sirvan como referencia a futuras investigaciones.

1.7.2. Justificación metodológica

En la presente investigación se aplicaron dos instrumentos, uno consta de un cuestionario de quince items de la variable gestión del talento humano y quince ítems de la variable calidad de servicio.

1.7.3. Justificación práctica

La investigación desde el enfoque práctico otorgó resultados a la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, datos que son antecedentes para que la institución mediante sus funcionarios pueda solucionar los problemas en temas de gestión del talento humano y calidad de servicio.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Según León (2018) en su indagación titulada “Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicios en el Ministerio del Ambiente Sede Provincia de Napo”, indica que: Posee como base el estudio de la Gestión del talento humano y la calidad de servicios, en el Ministerio del Ambiente sede provincia de Napo, por su naturaleza de entidad pública su razón social principal es dar servicio a los usuarios que viven en los cantones que conforman la provincia de Napo en la competencia de gestión ambiental. El trabajo indagado tiene énfasis en generar estrategias de mejora en la calidad de servicio al usuario basado en un modelo de gestión de talento humano cuyo enfoque de investigación es cualitativo – cuantitativo. El aporte fundamental parte de la información bibliográfica que favorece con conceptos importantes, trabajos similares e indagaciones basadas en la calidad y el servicio, como técnica de recolección de datos se emplearon encuestas a 86 servidores del Ministerio del Ambiente sede provincia de Napo que corresponden al cien por ciento de su personal, del mismo modo, se emplearon encuestas a 244 usuarios que pertenecen a la muestra, adquiriendo de esta forma la información primaria, el análisis se sustenta en la aplicación del alfa de Cronbach en el 0,907 que demuestra la alta confiabilidad de la encuesta aplicada, aportando el análisis de la varianza correlacional de Pearson en un 0,695 evidenciando así la relación entre las variables: gestión del talento humano y calidad del servicio. Como resultados determinó que 53,48% no están de acuerdo en que se hace capacitación continua, es decir la Institución no actualiza en forma permanente los conocimientos de los servidores, esto hace necesario una intervención ya que la desactualización puede incidir en el cumplimiento de su trabajo y la eficiencia en el servicio que presta. El análisis estadístico permitió identificar las áreas problemáticas en el servicio como: la capacitación, la inducción, motivación, entre otros. Al culminar el trabajo de

investigación, plantea estrategias en la creación de un código de ética institucional, un plan de capacitación, recuperar los valores institucionales e implementar buzones de sugerencias, todos ellos conducentes a mejorar la calidad del servicio al usuario.

Según Arias (2019) en la ciudad de Quito, Ecuador elaboró una tesis titulada "La Gestión del Talento Humano en el Servicio de Emergencias Expresada en la Re-Distribución de Actividades y Capacitación, Como Generador de Mejoras en los Procesos de Atención que se Evidencian en los Registros de las Historias Clínicas en el Hospital san Vicente de Paúl de la Ciudad de Ibarra, desde septiembre 2017 a Septiembre 2018", indica que: Tuvo como objetivo Determinar el impacto en la redistribución de actividades y capacitación en la implementación de cambios en la organización y gestión del personal que mejoran la calidad registro de información en la historia clínica y la atención en el servicio de emergencias. La investigación acción se desarrolló en cinco fases: a) diagnóstico situacional del hospital, identificación y profundización de los problemas en el servicio de emergencias; b) planteamiento del problema e identificación de alternativas de cambio; c) implementación operativa de las alternativas de cambio; d) evaluación operativa; e) evaluación analítica. Obtuvo resultados como la mejora en la distribución de camas en sus diferentes áreas, se mantiene los turnos rotativos para personal de enfermería y medicina. No se implementó el área de admisiones. En triaje se cambió el uso del formato de atención. La evaluación analítica se realizó a través de encuestas de percepción de satisfacción de los pacientes, del personal de salud y la auditoría de las historias clínicas. Toda la información fue organizada en una base de office Excel y analizada con el sistema informático SPSS versión 22. Encontrando que la percepción de satisfacción del personal sobre organización del servicio es indiferente; la percepción de satisfacción de los usuarios con relación al servicio recibido es buena en relación a la accesibilidad y tiempos de atención. Determina que: La capacitación en el servicio de emergencias del Hospital San Vicente de Paúl mejoró la calidad del registro de información de la historia clínica en aspectos como claridad del dato en un 75.56% con un valor p= 0.000001; correlación

clínico diagnóstica en un 89.04% con un valor de p =0.0000000; codificación CIE10 con un 89.89% y un valor de p= 0.0000. La percepción del paciente es favorable en relación a los tiempos empleados en la atención, y resolución de los problemas de salud. El grado de percepción de satisfacción del personal de salud es favorable en relación con sus compañeros, no así con los aspectos de organización del servicio.

Según Mullo (2020) en la ciudad de Cotopaxi, Ecuador realizó una tesis titulada "Modelo de gestión de talento humano basado en la motivación del personal para mejorar el desempeño laboral en la empresa Inplástico Naranjo Hernández y Compañia", donde indica que: para dar respuesta al objetivo trazado se utiliza una metodología cuantitativa, de nivel descriptivo correlacional con una muestra de 49. Los resultados logrados señalan que el 79% de la muestra indicó que se demuestra escasa gestión del talento humano y por consiguiente, una calidad de la labor menor de acuerdo a los altos niveles de desmotivación por causa de las bajas remuneraciones y las relaciones laborales. Por lo anteriormente mencionado, el autor sugiere un guía de gestión del talento humano establecido en la motivación como un dispositivo para optimar el desempeño laboral.

Según Curiel (2022) en la ciudad La Guajira, Colombia elaboró una tesis titulada "Gestión de Talento Humano en el Desempeño Laboral de los Centros de Desarrollo Infantiles del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar de Riohacha DETC", indica que: Tuvo como objetivo Determinar el impacto en la redistribución de actividades y capacitación en la implementación de cambios en la organización y gestión del personal que mejoran la calidad registro de información en la historia clínica y la atención en el servicio de emergencias. La investigación acción se desarrolló en cinco fases: a) diagnóstico situacional del hospital, identificación y profundización de los problemas en el servicio de emergencias; b) planteamiento del problema e identificación de alternativas de cambio; c) implementación operativa de las alternativas de cambio; d) evaluación operativa; e) evaluación analítica. Obtuvo resultados como la mejora en la distribución de camas en sus diferentes áreas, se mantiene los turnos rotativos para

personal de enfermería y medicina. No se implementó el área de admisiones. En triaje se cambió el uso del formato de atención. La evaluación analítica se realizó a través de encuestas de percepción de satisfacción de los pacientes, del personal de salud y la auditoría de las historias clínicas. Toda la información fue organizada en una base de office Excel y analizada con el sistema informático SPSS versión 22. Encontrando que la percepción de satisfacción del personal sobre organización del servicio es indiferente; la percepción de satisfacción de los usuarios con relación al servicio recibido es buena en relación a la accesibilidad y tiempos de atención. Determina que: La capacitación en el servicio de emergencias del Hospital San Vicente de Paúl mejoró la calidad del registro de información de la historia clínica en aspectos como claridad del dato en un 75.56% con un valor p= 0.000001; correlación clínico diagnóstica en un 89.04% con un valor de p =0.0000000; codificación CIE10 con un 89.89% y un valor de p= 0.0000. La percepción del paciente es favorable en relación a los tiempos empleados en la atención, y resolución de los problemas de salud. El grado de percepción de satisfacción del personal de salud es favorable en relación con sus compañeros, no así con los aspectos de organización del servicio.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Según Jara et al. (2018) señalaron en su indagación titulada “Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral”, que: tuvo como propósito determinar la incidencia de la gestión del talento humano en el mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral de los trabajadores de la Administración central del Ministerio de Salud de Perú durante el año 2018. Manejaron como método, el hipotético deductivo, con un diseño no experimental, transversal. La población fue constituida por trabajadores de la sede central del Ministerio de Salud. Aplicó el muestreo no probabilístico. En la construcción y validación de los instrumentos, se ha estimado la validez de contenido y de constructo, mediante la técnica de opinión de expertos, utilizó la técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario, con preguntas tipo Escala de Likert. Sus resultados permitieron afirmar que ante un

coeficiente R2 de Nagelkerke de 44,4% y 28,4%, la gestión del talento humano es adecuada, incidiendo en el mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral de los colaboradores de la Administración central del Ministerio de Salud estudiada.

De acuerdo a Sepulveda et al. (2020) manifiestan en su indagación titulada "La Gestión del Talento Humano y su relación con la Calidad de Servicio de los Trabajadores del área Ventas de Credivargas Pucallpa, 2019", señalan que*:* Desarrolló su investigación para definir la relación que existe entre la Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicio de los Trabajadores del área de Ventas de Credivargas Pucallpa, 2019, análisis para desarrollar mejor la Gestión del Talento Humano y obtener resultados más favorables en cuanto a la Calidad de Servicio de la empresa Credivargas. El estudio fue de tipo descriptivo - correlacional, y el diseño transaccional correlacional, trabajando con las variables: Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicio, tomando una muestra de 30 trabajadores, aplicando dos instrumentos de interrogantes específicas con 14 reactivos respectivamente, 5 alternativas para su contestación, los sondeos se desarrollaron en el software Excel, y el procesamiento de la información se realizó mediante la muestra de datos estadísticos de coeficiente de correlación de la prueba de Rho de Spearman, en el software (SPSSv24). Concluyeron que, si hay una alta relación entre las variables Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicio en los Trabajadores del Área de Ventas de Credivargas Pucallpa, en consecuencia, se determinó que la Gestión del Talento Humano si es influyente o referente en el desarrollo de la Calidad de Servicio de los trabajadores. Concluyeron que el 86.2% siempre ejecutan una Gestión del Talento Humano adecuada.

De acuerdo al investigador Cruz (2021) indica en su indagación titulada "*Gestión del talento humano y su relación con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Layo – Canas – Cusco, 2021*", manifiesta que: Tuvo como objetivo principal establecer la relación que existe entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio, en la Municipalidad Distrital de Layo – Canas – Cusco, 2021. La metodología utilizada en la exploración fue de tipo aplicada con un enfoque mixto y en cuanto al

diseño fue no experimental, con un corte transversal - descriptivo – correlacional, ya que para la recolección de datos se hizo en un tiempo establecido. En cuanto a la población de la actual investigación fueron todos los servidores públicos que laboran en la Municipalidad Distrital de Layo y el muestreo fue de manera probabilística aleatoria simple, danto a todos los servidores públicos la oportunidad de ser elegidos. Se empleó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario con escala Likert, el cual se aplicó a 55 funcionarios para posteriormente procesar la información obtenida con el programa Excel y SPSS STATISTICS 21. Como resultado final se finalizó que la gestión del talento humano y calidad de servicio, mantienen una relación directa (r= 0.753) y significativa positiva alta (pvalor=0.000 < 0.01) en la municipalidad distrital de Layo, 2021 aprobándose la hipótesis planteada y esta relación resulto con un nivel muy alto.

Según Quiroz (2020) manifiesta que en su indagación nombrada "*Administración del talento humano y su relación con la calidad de servicio en la UGEL San Miguel – Cajamarca*", indica que: Tuvo como objetivo establecer la relación de la Administración del talento humano con la calidad de servicio en la UGEL San Miguel, Cajamarca. Este estudio es uno de tipo no experimental, descriptivo, explicativo y correlacional, de igual forma, de diseño transversal correlacional-causal, realizado en una población y muestra de 34 colaboradores, sobre las variables en estudio de cuyas dimensiones, en el caso de la variable independiente: conocimiento, habilidad, juicio y actitud, y, en el caso de la variable dependiente: técnica o de resultado, funcional e imagen corporativa; se obtuvieron los datos mediante la técnica de la encuesta con la complementación de los cuestionarios con las opciones de Likert. De acuerdo a los resultados estadísticos como la validez del instrumento de recolección de datos por tres jueces expertos; como la confiabilidad dada por la aplicación del Coeficiente del Alfa de Cronbach con 0,898 con el nivel de excelente confiabilidad; como la correlación de las variables y de las dimensiones de la variable 1 con la variable 2; del mismo modo de las correspondientes hipótesis general e hipótesis específicas; se determinó la relación significativa entre la

Administración del Talento Humano y la Calidad del Servicio en la UGEL San Miguel de Cajamarca.

De acuerdo a del Quispe (2021) en su investigación titulada “Gestión del talento humano y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Cutervo”, indicó que: Tuvo por objetivo determinar la relación que existe entre la gestión de talento humano y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Cutervo, 2020, el estudio presentó un tipo de investigación básica, cuantitativa, correlacional y un diseño no experimental correlacional, consideró como población a los 73 colaboradores con modalidad de contratación administrativa de servicios de la municipalidad. Los resultados muestran que la gestión de talento humano fue calificada como regular, según el 60% de los resultados y mala según el 40% de los mismos, por su parte la calidad de servicio fue calificada como regular por el 77% de los resultados, baja, según el 15% de los resultados y buena según el 8% de los resultados, además, se obtuvo que la gestión de talento humano presenta una relación significativa con la calidad de servicio, puesto que el nivel de significancia p=0.000 el cual es menor a p menor a 0.05.

De acuerdo a Santamaria (2023) en su investigación titulada “*Gestión del Talento Humano y Calidad del Servicio en la Municipalidad Provincial de Cutervo*”, indicó que: tuvo como objeto central determinar la relación del Talento humano y la calidad de servicio de los trabajadores de la empresa DELCOR Fabricaciones SAC, 2021. La metodología fue de tipo descriptivo correlacional y su diseño fue no experimental – transversal y su población y muestra estuvo integrada por 25 trabajadores y 31 clientes frecuentes que concurrieron a la empresa DELCOR. Los resultados desterminaron que en la dimensión elementos tangibles el 36% está en desacuerdo, en la dimensión capacidad de respuesta el 32% está en acuerdo el tiempo que se dio, en lo que concierne la dimensión seguridad el 40% está en desacuerdo y la dimensión calidad de servicio se obtuvo que, el 8% está en desacuerdo, asimismo, en lo que concierne la gestión del talento humano de la empresa, se obtuvo que está siendo favorable; se aprecia que con un 95% de confiablidad se acepta la hipótesis alterna que describe:

Existe relación la gestión del talento humano y la calidad de servicio en la empresa DELCOR *fabricaciones* SAC, 2022, cuya relación es de 0,707 es una relación alta, positiva y significativa. Permitiendo entender que ante una mejor gestión del talento humano se pue mejorar la calidad de servicio para el cliente de la empresa DELCOR fabricaciones SAC. Se concluye que, se debe otorgarse incentivos no solo monetarios sino de capacitaciones en calidad de servicio y atención para lograr mejores resultados.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Variable 1: Gestión del Talento humano

2.2.1.1. Definiciones de Gestión del Talento humano

Según Espinoza & Montalvo (2021) la gestión del talento humano es la actividad que implica un trabajo grupal efectivo entre (colaboradores, superiores, miembros) con el objetivo de lograr que todos se identifiquen plenamente con la empresa, permitiendo establecer relaciones positivas sin dejar de ser comunicativos y participativos entre ellos.

En este sentido, Cueva & Lorenzo (2019) la administración de personas es la forma en que las organizaciones ven a las personas como un todo, no como recursos organizacionales, sino como individuos con iniciativa y una gran cantidad de habilidades y conocimientos que les ayudan a administrar los otros recursos. La gestión del talento humano es la actividad que implica un trabajo grupal efectivo entre (compañeros, superiores, miembros) con el objetivo de lograr que todos se identifiquen plenamente con la empresa, permitiéndoles establecer relaciones positivas a la vez que sean comunicativos y participativos. Las políticas y prácticas de recursos humanos guían el comportamiento y las funciones del recurso más importante de la organización, sus empleados. Las organizaciones deben desarrollar políticas de recursos humanos que se alineen con su racionalidad, filosofía y cultura.

Del mismo modo, de acuerdo a Chiavenato (2009) precisó que las prácticas de RH se encomiendan a los gerentes de línea de toda la organización y ellos se convierten en administradores de recursos humanos, mientras que las tareas operativas y

burocráticas no principales se trasladan a terceros por medio de subcontratación (outsourcing). Los equipos de gestión de talento humano se libran de las acciones operativas y proporcionan asesoría interna para que el área ocupe las actividades importantes de orientación global, de frente al futuro y al destino de la institución y de sus miembros.

2.2.1.2. Definiciones de las dimensiones de la Gestión del Talento humano

Primera dimensión: Reclutamiento

Por su parte Venegas (2020) menciona que es un proceso que se utiliza en las áreas de recursos humanos, ya sea por parte de la empresa o por un consultor externo, con la intención de obtener potenciales empleados. La organización informa el proceso a seguir, presentándolo a los interesados, con el objetivo de presentarlo cuando y donde se cumpla con el perfil requerido. Este proceso debe incluir la difusión de información sobre el puesto de trabajo ofrecido, las habilidades requeridas, el número de puestos a cubrir y los rangos salariales. Reclutar se refiere al proceso de obtención de un determinado grupo de candidatos cualificados, proporcionando a la empresa un grupo de candidatos cualificados entre los que elegir.

Reclutamiento interno: Es el proceso organizativo por el cual los empleados son asignados en función de sus habilidades a través de una promoción o rotación. Estos cambios se están implementando en respuesta a los logros de los empleados. Esta acción se lleva a cabo con el objetivo de ubicar el puesto vacío en su interior, lo que se traduce en un ahorro económico y de tiempo, así como en una mejora del clima laboral, donde se reconoce el esfuerzo y el esfuerzo de los trabajadores (Venegas, 2020).

Reclutamiento externo: Las empresas y organizaciones utilizan los procesos de contratación para cubrir los puestos vacantes. Los candidatos deben tener ciertas características y habilidades que se alineen con los requisitos del trabajo. Este proceso abre nuevas oportunidades para la empresa, pero también tiene inconvenientes como

el aumento del uso de tiempo y recursos, así como la insatisfacción de los empleados con la perspectiva de ascenso o nuevos puestos (Venegas, 2020).

El desarrollo de las personas

Por su parte Buitrago et. al (2021) define como un conjunto de acciones cuyo objetivo es maximizar su utilidad actual o futura modificando y fortaleciendo sus conocimientos, habilidades y actitudes. El autor afirma que este tema tiene como objetivo mejorar el desempeño y las capacidades de los empleados de una organización a través del estudio de diversos programas que mejoran las habilidades y las condiciones de trabajo.

Segunda dimensión: Selección de personal

Según Hanze (2020) la selección personal es un proceso dinámico que busca identificar a las personas que son más adecuadas para ocupar un determinado puesto de trabajo. El primer paso en el proceso de selección es el reclutamiento. Consiste en buscar y contactar a personas que cumplan con los requisitos necesarios o deseables para ocupar un determinado puesto y cuyo perfil se alinee con la cultura de la empresa.

Tercera dimensión: Capacitación

De acuerdo con Pintado (2021) es un proceso de educar a los individuos ara tener resultados de corto plazo, que tiene una aplicación de forma organizada y que involucra la sistematización para que las personas puedan desarrollar sus cualidades, capacidades, habilidades organizativas y blandas, orientadas a la productividad y que hagan tangibles las metas de la organización, también se ve como un proceso colaborativo en el que se realiza un trabajo coordinado, entre otras cosas, con el fin de dar una solución integral a los objetivos que la organización está buscando.

Según Tenorio & Vargas (2023) el desarrollo de capacidades implica enseñar a los empleados las habilidades nuevas y antiguas necesarias para su trabajo. En consecuencia, la formación es un requisito previo para una buena gestión y una obligación que los directivos no deben ignorar.

2.2.1.3. Teoría de la variable Gestión del Talento Humano

Teorías Gestión del Talento Humano

Según Chiavenato (2000), citado en Arias (2020) planteó en su teoría las siguientes dimensiones:

- Homeostasis: Quiere decir que, en algún momento, el cuerpo humano está en un estado de equilibrio.
- Estímulo: Cuando surge un estímulo y crea una necesidad.
- Necesidad: Si esta necesidad no se satisface, puede provocar nerviosismo.
- Estado de tensión: La tensión crea un impulso que conduce a la conducta o a la gestión.
- Comportamiento: Cuando se activa, se requiere compensar esta necesidad y lograr el objetivo de manera satisfactoria.
- Satisfacción: Cuando se satisface una necesidad, el cuerpo vuelve a la fase proporcional hasta que se produce otro estímulo. Todo esto es realmente una liberación nerviosa que te permite recuperar tu homeostasis anterior.

Enfoque de gestión por resultados

Según Lacoviello y Pulido (2008), citado en Jiménez (2020) este enfoque se basa en tres aspectos: una mayor flexibilidad para los administradores públicos, la rendición de cuentas o la evaluación del desempeño de los administradores públicos, y el establecimiento de un sistema de incentivos y sanciones para la administración de alto nivel.

Este enfoque de la gestión pública tiene como objetivo lograr un trabajo responsable por parte de los gerentes de alto nivel, lo que resulta en resultados oportunos y reduce la probabilidad de que los servidores públicos reciban pagos estatales, pero no cumplan con las expectativas.

La implementación de este enfoque requiere del uso de elementos orientadores y supervisores, de manera que el trabajo realizado no sea el resultado de improvisarlo

y validarlo a través de buenos informes de resultados, sino que se haya realizado el trabajo que se describe como realizado de manera óptima en los informes.

La gestión de recursos humanos es crucial en este enfoque porque los empleados son responsables de construir el sistema de información y desarrollar acciones que conduzcan a resultados óptimos y oportunos. Sin embargo, para mantener una presión equilibrada con incentivos, es necesario establecer salarios altos pero entregables basados en el ascenso.

2.2.2. Variable 2. Calidad del Servicio

2.2.2.1. Definiciones de Calidad de servicio

Según Parasuraman et al. (1985) citado en Apeña (2022) lo definen como el resultado de un proceso de evaluación en el que un consumidor compara sus expectativas y percepciones, dando como resultado una diferencia entre el servicio esperado por el consumidor y el servicio recibido de la empresa, También se refiere a la calidad del servicio como un control lógico del valor visto por el cliente al evaluar la calidad del servicio en ausencia de criterios objetivos, con un diagnóstico de la misma como parte del análisis de la percepción del cliente sobre el servicio recibido. Los consumidores creen que las empresas de servicios deben comprender las percepciones de sus clientes sobre los resultados del servicio.

De igual forma Horovitz (1991), citado en Flores (2022) establece que la calidad del servicio tiene relación con la satisfacción del cliente y permite a la organización alcanzar un nivel de excelencia cuando es capaz de responder a las demandas de los clientes.

Asimismo Adji (2020), citado en Córdova & Vela (2022) las políticas, procedimientos y estándares deben involucrar a todos los miembros de una organización para desarrollar e implementar estrategias para mejorar la calidad del servicio, teniendo en cuenta el tipo o sector de negocios en el que opera la empresa.

Importancia

Según Rojas (2022) es necesario tener un conocimiento profundo de las necesidades de los diferentes segmentos de usuarios para cumplir con sus expectativas para que al menos entiendan lo que esperan a cambio de su dinero y encuentren un producto en el mercado que realmente satisfaga sus necesidades.

2.2.2.2. Definiciones de las dimensiones de la calidad de servicio

Las siguientes dimensiones están:

Dimensión 1: Elementos tangibles

Para Martínez (2021) esto implica analizar los aspectos físicos de las instalaciones y los materiales, así como limpiar la ropa de la persona.

Dimensión 2: Interacción del Personal

Según Cordova (2021) las relaciones interpersonales se refieren a las conexiones que hacemos con otras personas y en organizaciones que ayudan a mantener un ambiente de trabajo positivo. Estos se basan en la comunicación, la confianza y la reciprocidad, y nos proporcionan un sentido de pertenencia y apoyo emocional, lo que mejora nuestras vidas.

Dimensión 3: Confiabilidad

Asimismo Córdova (2021) es la seguridad que el personal debe transmitir al cliente y cree que es la mejor decisión que se está tomando en ese momento.

2.2.2.3. Teoría de la variable Calidad de servicio

Modelo Servqual

Según Erribarren & Vasquez (2022) es un modelo desarrollado como consecuencia de la investigación realizada sobre diversos tipos de servicios. El modelo define la calidad del servicio como una diferencia entre las expectativas pre-consumidoras y las percepciones del servicio prestado. Tiene ventajas frente a otros instrumentos de medición similares, ya que unifica los aspectos originales de una manera sencilla, fácil de entender y aplicable.

La herramienta "Modelo de Discrepancias" sugiere que la brecha entre las expectativas generales de los ciudadanos y sus percepciones sobre un proveedor de servicios puede utilizarse para medir la calidad del servicio.

Para realizar la medición de la calidad de servicio, los autores diseñaron un modelo de calidad de servicio al que denominaron SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988).

Teoría de la calidad de servicio

La teoría de calidad de servicio de Larre, citado en Alvarado (2022) dice: Dentro de cada cliente, existen ciertas expectativas con respecto al nivel de servicio deseado.

Cada vez que un cliente recibe un producto, se hace un juicio de calidad del servicio a nivel consciente. Este juicio de calidad puede asociarse con la ayuda externa proporcionada a través de un proceso adecuado de interrogación y reflexión.

Como resultado, nadie puede servir como una mejor fuente de información que el cliente para determinar el nivel y el contenido del servicio deseado. Cualquier práctica de definir el servicio en el margen del cliente se denomina fracaso.

Boulding, Kalra y Zeithaml, Desarrollaron un modelo de servicio de calidad: Basado en un experimento de laboratorio y su estudio de campo. Las pruebas empíricas de este modelo muestran que dos tipos de expectativas tienen efectos opuestos sobre las percepciones de calidad del servicio. Superar las expectativas del cliente en cuanto a la prestación de servicios aumentará su satisfacción con el rendimiento de la empresa.

Un modelo llamado “SERVPERF”, Esto presenta datos más genuinos sobre la percepción del servicio prestado; Además, los autores concluyeron que la satisfacción del cliente es un producto de la calidad del servicio e influye en la intención de compra del cliente. También concluyeron que la calidad del servicio influye más en la satisfacción del cliente que la intención de compra.

2.3. Definición De Términos Básicos

- **Costos:** Gastos incurridos para obtener o adquirir un producto o servicio (RAE, 2019).
- **Empresa:** Según Vázquez (2023) es un grupo de personas que trabajan juntas para lograr objetivos comunes y obtener beneficios. Si quieres iniciar tu propio negocio, primero debes entender qué es una empresa, cuántos tipos diferentes hay y cómo funcionan los elementos que la componen. En otras palabras, es la entidad en la que el capital y el trabajo interactúan como factores de producción en las actividades industriales o comerciales o en la prestación de servicios.
- **Finanzas:** Para Maestre (2023) las finanzas son el componente de la economía responsable de administrar y optimizar los flujos de dinero relacionados con las inversiones, el financiamiento, los ingresos y los pagos. Uno de los principales objetivos de las finanzas es maximizar el valor de la empresa y garantizar que se cumplan todas las obligaciones financieras de la empresa, es decir, los pagos. Para lograr estos objetivos específicos, el director financiero de la empresa debe evaluar continuamente las mejores inversiones y opciones de financiamiento.
- **Ganancia:** Según Westreicher (2020) la ganancia es el aumento de la riqueza resultante de una transacción u operación económica.
- **Gestión:** La Universidad Santander (2022) lo refiere al proceso de dirigir y guiar las operaciones de una organización para lograr los objetivos establecidos. Este departamento organiza todos los recursos disponibles para diseñar e implementar acciones que ayuden a la empresa a alcanzar sus objetivos.
- **Inversión:** Según Sevilla (2023) es una actividad que implica destinar recursos con el objetivo de obtener cualquier tipo de beneficio.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Método de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

El presente estudio es del tipo de investigación básica la cual según Nicomedes (2018), es el cual se encuentra realizando desde que el hombre tuvo la curiosidad científica por descubrir los misterios del origen de todos los fenómenos de la naturaleza, la sociedad, el pensamiento, usando la observación y el razonamiento lógico, como método de investigación.

3.1.2. Nivel de investigación

El nivel de investigación en el presente estudio es el descriptivo según Hernández, et al. (2014) señalan que este nivel de estudios trata de definir las propiedades, las tipologías y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que sea analizado. En efecto, solo pretenden calcular o recoger datos de forma independiente sobre los conceptos o las variables a las que son referidas.

3.1.3. Diseño de investigación

El diseño de la presente investigación es el No experimental de tipo transeccional correlacional.

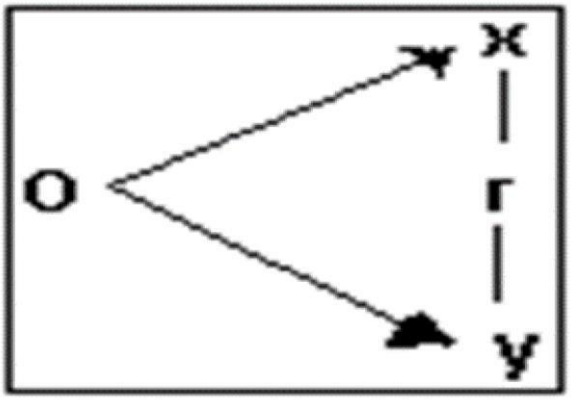
De acuerdo a los investigadores Hernández, et al. (2014) la investigación no experimental es la que se ejecuta sin manipular las variables. Por consiguiente, se observa a los fenómenos tal y como ese dan en su forma natural, para después ser examinados.

El tipo de diseño no experimental es el transversal o transeccional, porque se recogen datos en un solo momento o en un tiempo único. Y es correlacional causal porque tienen como objetivo describir relaciones entre dos o más variables (Hernández, et al., 2014, p93).

En estos diseños lo que establecen es la relación entre variantes a un periodo determinado; de esa forma, se pretende explicar el Comportamiento de la variable 1 en función de la variable 2:

Figura 1

Esquema del diseño de investigación



Dónde:

O = Información del tipo de relación entre las variables de estudio.

X = Variable 1: Gestión del talento humano.

r = Tipo de relación existente entre las variables de estudio.

Y = Variable 2: Calidad de servicio.

3.2. Población y Muestra

3.2.1. Población

La población está conformada por 235 trabajadores en planilla de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo para la variable gestión de talento humano y de 10 000 usuarios que se atiende al mes para la variable calidad de servicio.

3.2.2. Muestra

Según Hernández et al. (2014), la muestra es, en naturaleza, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que corresponden a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población. En el presente estudio se aplicó la muestra por conveniencia conformado por 45 trabajadores que

laboran en las áreas de Gerencia de Administración y Finanzas, atención, Gerencia de Administración tributaria, Secretaría General.

Tabla 2

Número de trabajadores por área

Ítem	Áreas	Número de trabajadores
1	Gerencia de Administración y Finanzas	10
2	Gerencia de Administración tributaria	20
3	Secretaría General	15
Total		45

Fuente: *Elaboración propia*

Para la variable calidad de servicio se tomó como referencia la cantidad de atenciones al mes, que en promedio son 10 000. Y tras aplicar el muestro probabilístico aleatorio simple con la fórmula para poblaciones menores a 100 000, quedo determinada de la siguiente manera:

Figura 2

Fórmula para calcular la muestra

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

Donde:

n = Tamaño de la muestra necesaria

P = Probabilidad de que evento ocurra (50%)

Q = Probabilidad de que el evento no ocurra (50%)

$Z_{\alpha/2}$ = 1,96

N = Población (10 000)

EE= 0,05

Desarrollando la formula:

n = (0.5*0.5*(1.96) ^2*10000) / (((0.05) ^2*9999) +(0.5*0.5*(1.96) ^2))

n = 370 Usuarios de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

3.3. Instrumento de Recolección de Datos

3.3.1. Técnicas para la elaboración de instrumentos de recolección de datos

Según Hernández et al. (2014) luego de seleccionar el diseño de investigación adecuado y la muestra conveniente de acuerdo con nuestro problema de estudio e hipótesis, la siguiente etapa consiste en recolectar los datos pertinentes sobre las variables involucradas en la investigación. Recolectar los datos implica tres actividades estrechamente vinculadas entre sí:

- Elegir un instrumento de medida en el estudio del comportamiento o desarrollar uno. Este instrumento debe ser validado y confiable, de lo contrario no podemos fundamos en sus resultados.
- Emplear el instrumento de medición. Obtener las observaciones y mediciones de las variables que son de interés para el estudio, es decir, medir las variables.
- Preparar los cálculos obtenidos para que consigan analizarse adecuadamente a esta fase se le denomina codificación de los datos.

3.3.2. Confiabilidad de los instrumentos

Tabla 3

Confiabilidad de la variable Gestión del Talento Humano

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
, 823	45

El valor obtenido de alfa de Cronbach de la variable *gestión del talento humano*, es 0. 823 en consecuencia, el nivel de fiabilidad del instrumento es muy bueno.

Tabla 4

Confiabilidad de la variable Calidad de servicios

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
, 803	45

El valor obtenido de alfa de Cronbach de la variable *gestión del talento humano*, es 0. 803 en consecuencia, el nivel de fiabilidad del instrumento es muy bueno.

3.4. Instrumento de recolección de datos

De acuerdo a Hernández et al. (2014) señalan que el procedimiento que sugieren para construir un instrumento de medición es el siguiente:

- Listar las variables que se pretende medir u observar.
- Revisar su definición conceptual y comprender su significado. por ejemplo, comprender bien qué es la motivación intrínseca y qué dimensiones la integran.
- Revisar cómo han sido definidas operacionalmente las variables, esto es, cómo se ha medido cada variable. Ello implica comparar los distintos instrumentos o maneras utilizadas para medir las variables (comparar su confiabilidad, validez, sujetos a los cuales se les aplicó, facilidad de administración, veces que las mediciones han resultado exitosas y posibilidad de uso en el contexto de la investigación).
- Elegir el instrumento o los instrumentos (ya desarrollados) que hayan sido favorecidos por la comparación y adaptarlos al contexto de la investigación.

3.5. Tratamiento de los datos

3.5.1. Procesamiento de datos

Obtenida los datos, se procesó en el Programa Excel, con una base de datos por cada variable, organizados por dimensiones, ítems y opciones de respuestas. Los resultados totales y parciales fueron procesados en el Programa Estadístico SPSSv27.

3.5.2. Presentación de datos

La información de los datos es presentada en tablas de frecuencias y figuras obtenida del Programa Excel, la mismas que muestra el nivel de variables y dimensiones. Además, se presenta en tablas extraídas del Programa Estadístico SPSSv27, las que exponen la relación entre variables y dimensiones.

3.5.3. Análisis de datos

La variable gestión del talento humano cuenta con 15 items y la variable calidad de servicios con 15 items. Por lo tanto, la puntuación mínima posible de la variable gestión del talento humano es 15 y la máxima es 75. Y la puntuación mínima de la variable calidad de servicio es 15 y la máxima 75.

Para determinar si la gestión del talento humano puntúa entre alto, medio o bajo se realizó de la siguiente forma: entre el puntaje mínimo y el máximo posible (15 y 75) se establecieron 3 intervalos de igual tamaño dividiendo la diferencia de los dos puntajes entre 3 y a partir del puntaje mínimo se sumó el resultado, recuperado así: Mala: de 15 a 30 puntos. Regular: de 45 a 60 puntos. Buena: Puntajes entre 60 y 75.

Para determinar si la calidad de servicio puntúa entre alto, medio o bajo se realizó de la siguiente forma: entre el puntaje mínimo y el máximo posible (15 y 75) se establecieron 3 intervalos de igual tamaño dividiendo la diferencia de los dos puntajes entre 3 y a partir del puntaje mínimo se sumó el resultado, recuperado así: Nivel Bajo: de 15 a 30 puntos. Medio: de 45 a 60 puntos. Nivel alto: Puntajes entre 60 y 75.

3.6. Tratamiento de los Datos

El tratamiento de los datos obtenidos en este estudio sobre la incidencia de la variable cultura tributaria y la recaudación del impuesto predial municipal se realizó mediante:

- **Tratamiento estadístico descriptivo:** En esta se realizaron tablas y gráficos estadísticos, el cálculo de la desviación estándar, promedio.
- **Tratamiento estadístico inferencial:** Este estudio realizó la prueba de normalidad de ***KOLMOGOROV SMIRNOV****,* ya que la muestra fue mayor de 50 individuos y esta nos estableció que la prueba de correlación de hipótesis a emplear fue de Rho de Spearman obteniendo los p-valor de cada hipótesis planteada por los investigadores y se tomó las decisiones de aceptación de las hipótesis con un nivel de significación de 0,05, teniendo en cuenta la siguiente tabla.

Tabla 5

Valores de Rho Spearman.

Valor de Rho de Spearman	Significado literal
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación negativa nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados

4.1.1. Variable 1: *Gestión del Talento Humano*

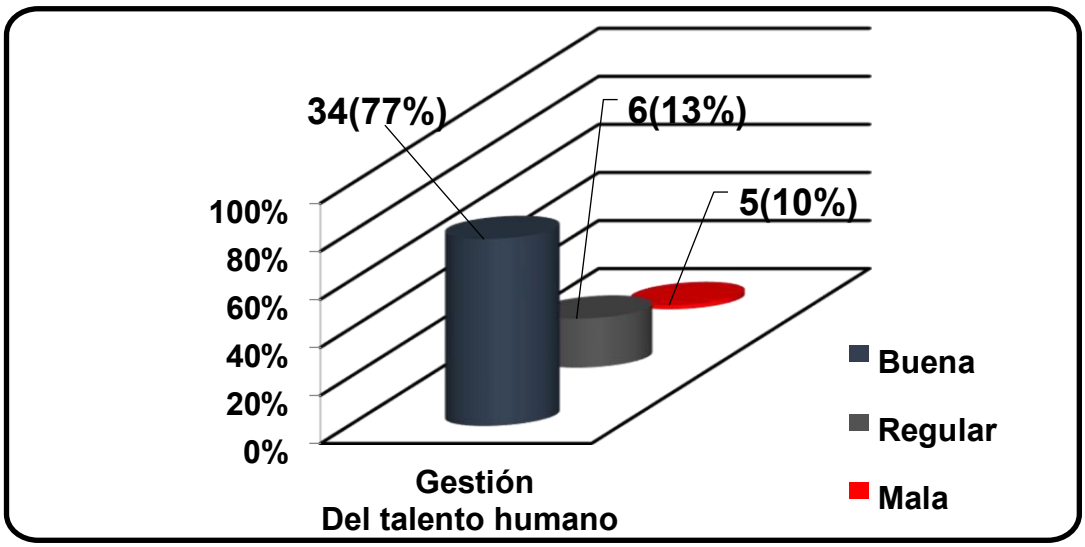
Tabla 6

Resultados de la variable 1- Gestión del Talento Humano

Niveles	**Fi**	**%**
Buena	34	77
Regular	6	13
Mala	5	10
Total	**45**	**100**

Figura 3

Niveles de medición de la variable 1 – Gestión del Talento Humano



Análisis

Se confirma que: el 77% de los trabajadores de las áreas de atención al cliente de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo señalan que se está realizando una buena gestión del talento humano, el 13% señala que se está realizando una regular

gestión del talento humano y el 10.0% señalan que se está realizando una mala gestión del talento humano.

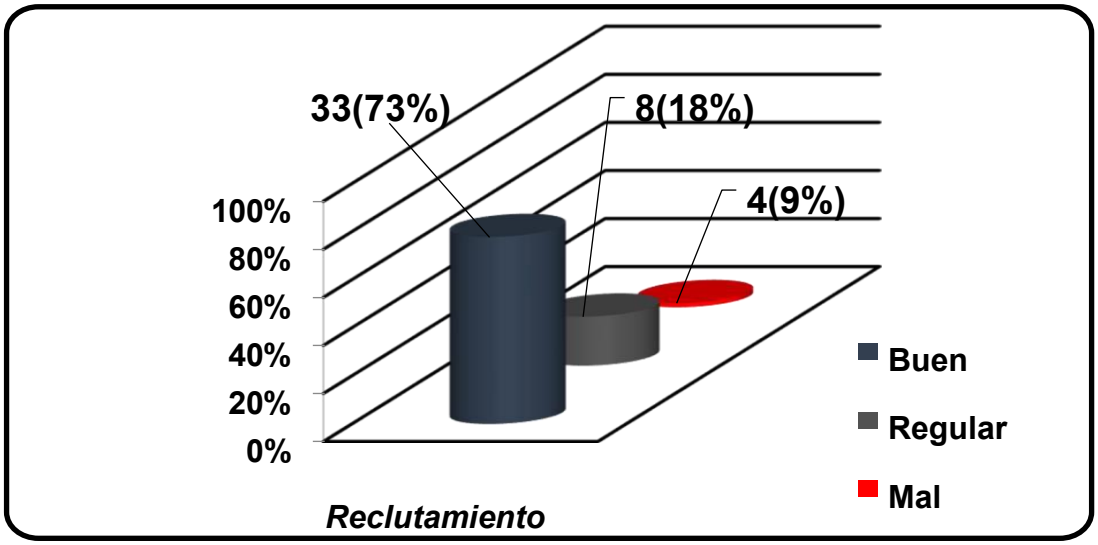
Tabla 7

Resultados de la dimensión Reclutamiento

Niveles	**Fi**	**%**
Buena	33	73
Regular	8	18
Mala	4	9
Total	**45**	**100**

Figura 4

Niveles de la dimensión Reclutamiento



Análisis

Se confirma que: el 73% de los trabajadores de las áreas de atención al cliente de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo señalan que se está realizando un buen reclutamiento, el 18% señala que se está realizando un regular reclutamiento y el 9% señalan que se está realizando un mal reclutamiento.

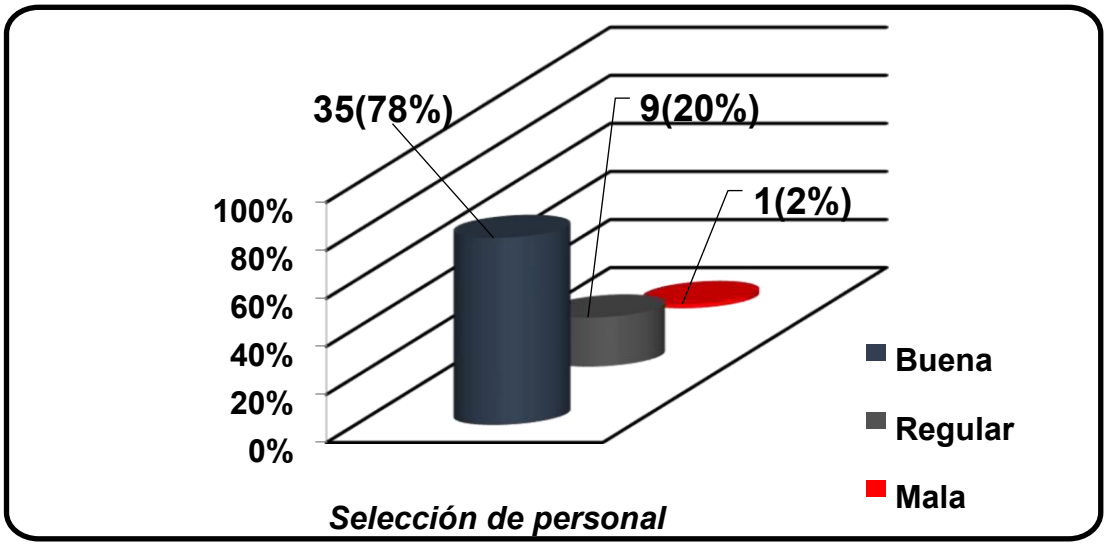
Tabla 8

Resultados de la dimensión Selección de Personal

Niveles	Fi	%
Buena	35	78
Regular	9	20
Mala	1	2
Total	**45**	**100**

Figura 5

Distribución de frecuencias de la Selección de personal



Análisis

Se confirma que: el 78% de los trabajadores de las áreas de atención al cliente de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo señalan que se está realizando una buena selección del personal, el 20% señala que se está realizando una regular selección del personal y el 2% señalan que se está realizando una mala selección del personal.

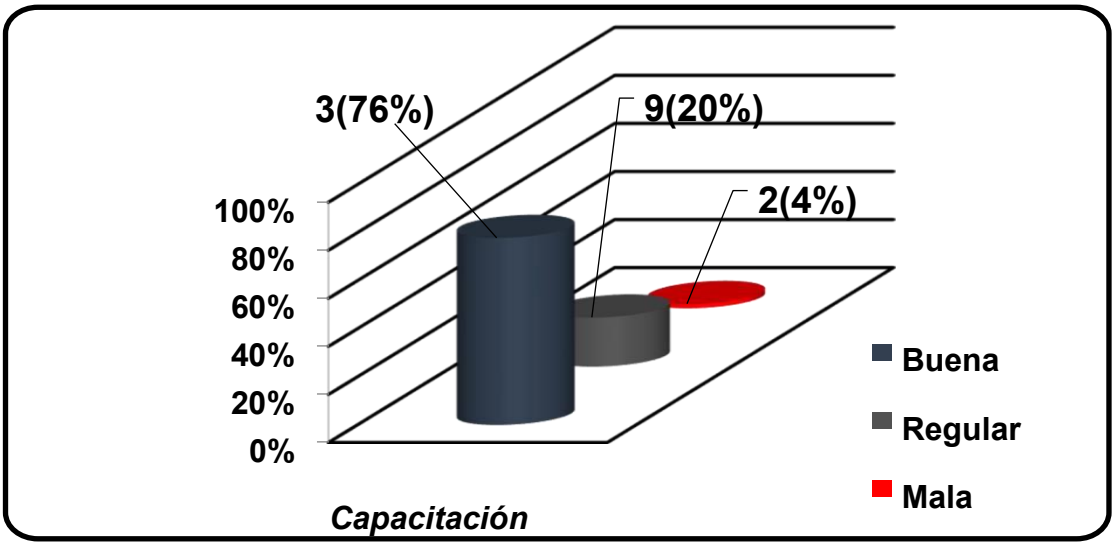
Tabla 9

Resultados de la dimensión Capacitación

Niveles	**Fi**	**%**
Buena	34	76
Regular	9	20
Mala	2	4
Total	**45**	**100**

Figura 6

Distribución de frecuencias de la Capacitación



Análisis

Se confirma que: el 76% de los trabajadores de las áreas de atención al cliente de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo señalan que se está realizando una buena capacitación al personal, el 20% señala que se está realizando una regular capacitación al personal y el 4% señalan que se está realizando una mala capacitación al personal.

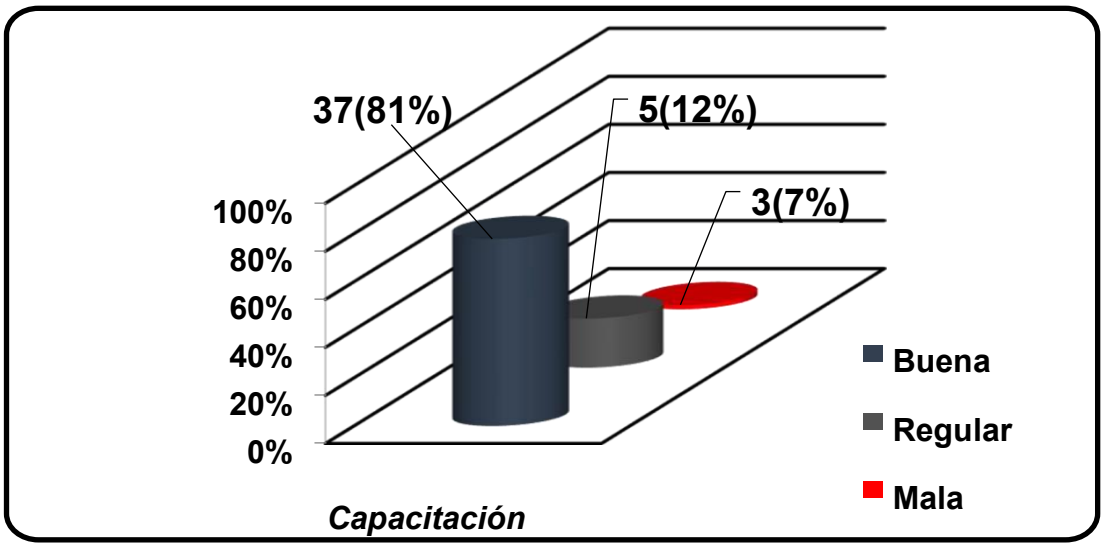
Tabla 10

Resultados de la variable 2 - Calidad del servicio

Niveles	**Fi**	**%**
Buena	37	81
Regular	5	12
Mala	3	7
Total	**45**	**100**

Figura 7: Distribución de frecuencias de la variable 2 - Calidad del servicio

Distribución de frecuencias de la variable 2 - Calidad del servicio



Análisis

Se confirma que: el 81% de los trabajadores de las áreas de atención al cliente de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo señalan que se existe una buena *Calidad del servicio,* el 12% señala que existe una regular *Calidad del servicio* y el 7% señalan que existe una mala *Calidad del servicio*.

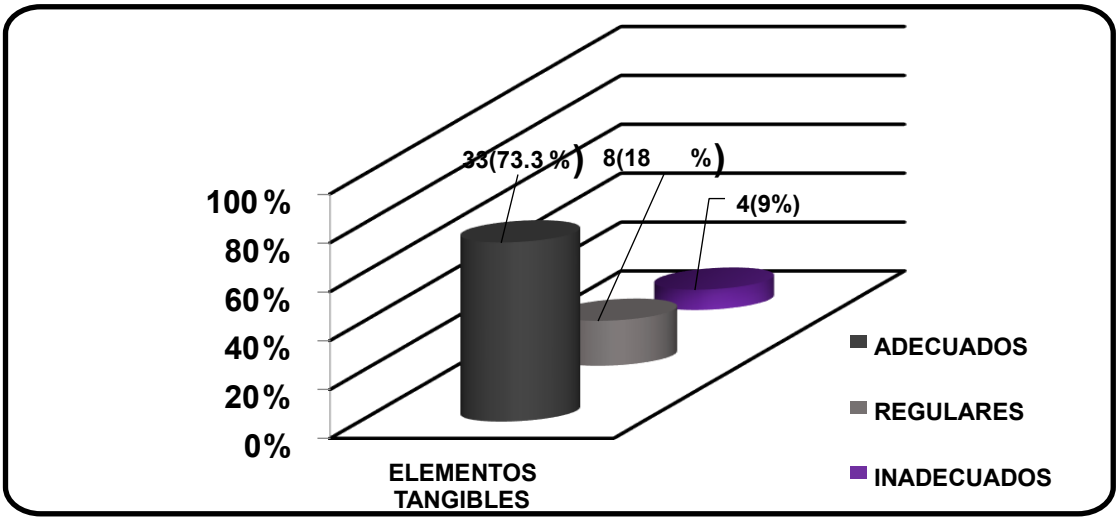
Tabla 11

Resultados de la dimensión 1- Elementos Tangibles

Niveles	**Fi**	**%**
Buena	33	73
Regular	8	18
Mala	4	9
Total	**45**	**100**

Figura 8

Resultados de la *Dimensión 1- Elementos tangibles*



Análisis

Se confirma que: el 73% de los trabajadores de las áreas de atención al cliente de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo señalan que existen adecuados elementos tangibles**,** el 18% señala que existen elementos tangibles regulares y el 7% señalan que existen inadecuados elementos tangibles.

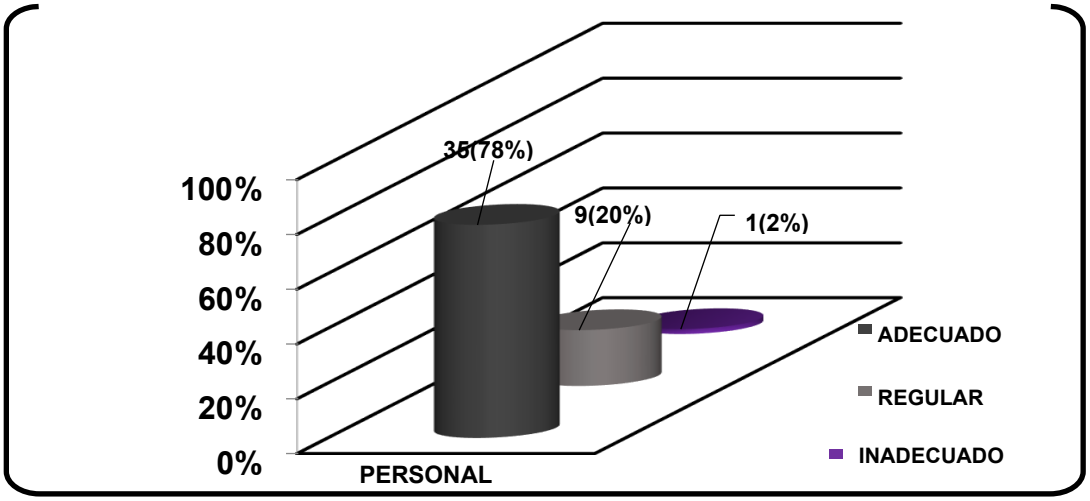
Tabla 12

Resultados de la Dimensión 2- Personal

Niveles	**Fi**	**%**
Calificado	35	78
Semicalificado	9	20
No calificado	1	2
Total	**45**	**100**

Figura 9

Distribución de frecuencias de la Dimensión 2- Personal



Análisis

Se confirma que: el 78% de los trabajadores de las áreas de atención al cliente de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo señalan que existen personal de trabajo Calificado para apoyar en las labores diarias**,** el 18% señala que existen personal de trabajo Semicalificado para apoyar en las labores diarias y el 7% señala que existen personal de trabajo No calificado para apoyar en las labores diarias.

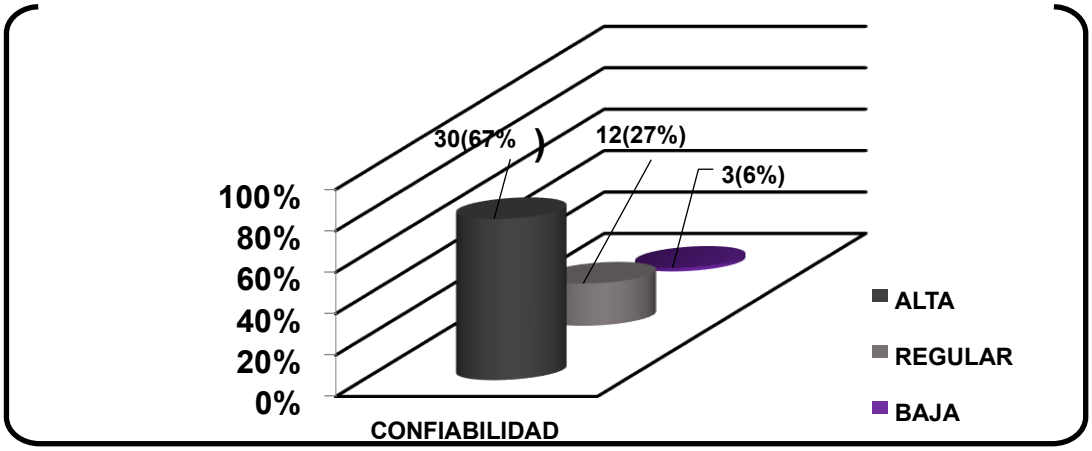
Tabla 13

Resultados de la *Dimensión 3- Confiabilidad*

Niveles	**Fi**	**%**
Alta	30	67
Regular	12	27
Baja	3	6
Total	**45**	**100**

Figura 10

Distribución de frecuencias de la Dimensión 3 - Confiabilidad



Análisis

Se confirma que: el 67% de los trabajadores de las áreas de atención al cliente de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo señalan que existen personal con ALTA confiabilidad para apoyar en las labores diarias, el 27% señalan que existen personal con REGULAR confiabilidad para apoyar en las labores diarias y el 6% señalan que existen personal con BAJA confiabilidad para apoyar en las labores diarias.

4.1.2. Prueba de Normalidad

Tabla 14

Prueba de Normalidad de KOLMOGOROF

	Estadístico	gl	P
Gestión de talento humano	,804	45	,015
Calidad de servicio	,843	45	,034

De acuerdo a los resultados de la tabla 14, podemos observar que los resultados de la prueba de normalidad de normalidad de *KOLMOGOROF*. (porque es una muestra menor de 45 individuos), obtenida mediante del uso del programa estadístico SPSS donde todos los p-valor (Sig.) son menores a 0.05. Por lo tanto, se asume que los datos se distribuyeron de manera anormal (asimétrica) y se empleó la prueba de correlación de Spearman en donde todas las pruebas de hipótesis se aceptaron, lo cual esto se puede corroborar en las tablas 14, 15, 16 y 17 la prueba de correlación de Spearman.

4.1.3. Prueba correlación de hipótesis de Spearman

La prueba de correlación de hipótesis de este estudio es el de Spearman, en donde se trabajó con un nivel de significación de 0.05 y se usó del software SPSS, así:

Tabla 15

Prueba de hipótesis general Gestión del Talento Humano vs Calidad de Servicio

Prueba de correlación Spearman		Variable 2 Calidad de Servicio
Variable 1 **Gestión de Talento humano**	Coeficiente de correlación (Rho)	0,679
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	45

De la taba 15, se observa los resultados de la prueba de hipótesis general, donde se consiguió un coeficiente Rho de Spearman de 0,679 , lo cual significa que existe una correlación positiva moderada entre la Gestión del talento humano y la Calidad de servicios, también vemos el pvalor = 0,000 (sig. bilateral) lo cual nos muestra y establece que debemos aceptar la hipótesis general de investigación, es decir que la Gestión del talento humano incide de manera directa y significativa en la Calidad de servicios.

Tabla 16

Prueba de hipótesis específica 1 Dimensión 1 Reclutamiento y la Calidad de Servicio en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

Prueba de correlación Spearman		**Variable 2** ***Calidad de Servicio***
Dimensión 1 ***Reclutamiento***	Coeficiente de correlación (Rho)	0,526
	Sig. (bilateral)	0,029
	N	45

De la taba 16, se observa los resultados de la prueba de hipótesis específica 1, donde se obtuvo un coeficiente Rho de Spearman de 0,526, lo cual significa que existe una correlación positiva moderada entre el ***Reclutamiento*** y la **calidad de servicio**, así mismo vemos el p valor = 0,029 (sig. bilateral) lo cual nos indica y establece que debemos aceptar la hipótesis específica 1 de investigación, es decir que el **reclutamiento** incide de manera directa y significativa en la Calidad de servicios en las áreas de atención al cliente de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

Tabla 17

Prueba de hipótesis específica 2 *selección del personal* vs Calidad del servicio

Prueba de Correlación Spearman		**Variable 2 Calidad del servicio**
Coeficiente de correlación (Rho) Dimensión 2		0,724
Selección del personal (bilateral)	Sig.	0,000
	N	45

De la taba 17, se observa los resultados de la prueba de hipótesis específica 2, donde se obtuvo un coeficiente Rho de Spearman de 0,724, lo cual significa que existe una correlación positiva alta entre la ***selección del personal*** y el **calidad del servicio**, así mismo vemos el pvalor = 0,000 (sig. bilateral) lo cual nos indica y establece que debemos aceptar la hipótesis específica 2 de investigación, es decir que la ***selección del personal*** incide de manera directa y significativa en la Calidad de servicios en la en las áreas de atención al cliente de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

Tabla 18

Prueba de hipótesis específica 3 Capacitación vs calidad del servicio

Prueba de correlación Spearman		**Variable 2 Calidad de servicio**
Coeficiente de Dimensión 3	correlación (Rho)	0,398
Capacitación Sig. (bilateral)		0,022
N		45

De la taba 18, se observa los resultados de la prueba de hipótesis específica 3, donde se obtuvo un coeficiente Rho de Spearman de 0,398, lo cual significa que existe una correlación positiva baja entre la ***Capacitación*** y la **calidad del servicio**, así mismo vemos el p-valor = 0,022 (sig. bilateral) lo cual nos indica y establece que

debemos aceptar la hipótesis específica 3 de investigación, es decir que la ***Capacitación*** incide de manera directa y significativa en la Calidad de servicios en la en las áreas de atención al cliente de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

4.2. Discusión de resultados

Con respecto al objetivo general, se encontró una relación directa positiva y moderada (0,679), y significativa (0,000) entre la Gestión del talento humano y la Calidad de servicios de las áreas de atención al cliente de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa 2022. Esto significa que la el reclutamiento, la selección de personal y la capacitación son suficientes para establecer una relación con la calidad de servicio, esto quiere decir que a medida que la gestión de talento humano aumente, mejor será la calidad de servicio. Resultado parecido, obtuvo a Cruz (2021), en su indagación titulada "*Gestión del talento humano y su relación con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Layo – Canas – Cusco, 2021, c*omo resultado final se finalizó que la gestión del talento humano y calidad de servicio, mantienen una relación directa (r= 0.753) y significativa positiva alta (pvalor=0.000 < 0.01) en la municipalidad distrital de Layo, 2021 aprobándose la hipótesis planteada y esta relación resulto con un nivel muy alto.

Con respecto al objetivo específico 1, se encontró una relación directa positiva y moderada (0,526), y significativa (0,029) entre el reclutamiento y la Calidad de servicios de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa 2022. Esto significa el análisis del puesto dentro del reclutamiento es suficiente para establecer una relación directa y positiva con la calidad de servicio. Esto quiere decir que a medida que el reclutamiento es eficaz, mejora será la calidad de servicio. **Resultado** que se relaciona con el encontrado con Sepulveda et al. (2020), la cual tuvo como título "La Gestión del Talento Humano y su relación con la Calidad de Servicio de los Trabajadores del área Ventas de Credivargas Pucallpa, 2019", quien concluyó: que, si hay una alta relación entre las variables Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicio en los Trabajadores del Área de Ventas de Credivargas Pucallpa, en consecuencia, se

determinó que la Gestión del Talento Humano si es influyente o referente en el desarrollo de la Calidad de Servicio de los trabajadores. Lo cual indica que el 86.2% siempre ejecutan una Gestión del Talento Humano adecuada.

Con respecto al objetivo específico 2, se encontró una relación directa positiva y alta (0,724), y significativa (0,000) entre la selección de personal y la Calidad de servicios de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa 2022. Esto significa que el proceso de contratación y el proceso de inducción son suficientes para establecer una relación directa, positiva y alta con la calidad de servicio. Lo que quiere decir que a medida que la selección de personal sea optima, mejor será la calidad de servicio. Resultado que se relaciona con lo encontrado por Quiroz (2020) la cual tuvo como titulo "*Administración del talento humano y su relación con la calidad de servicio en la UGEL San Miguel – Cajamarca*", donde concluyó que: existe relación significativa entre la Administración del Talento Humano y la Calidad del Servicio en la UGEL San Miguel de Cajamarca.

Con respecto al objetivo específico 3, se encontró una relación directa positiva y baja (0,398), y significativa (0,022) entre la capacitación y la Calidad de servicios de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa 2022. Esto significa los cursos de actualización y el nivel de competencias son suficientes para establecer una relación positiva y baja con la calidad de servicio. Lo que quiere decir que a medida que la capacitación sea constante, mejor será la calidad de servicio. Resultado que va de acuerdo a del Quispe (2021), en su investigación titulada "Gestión del talento humano y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Cutervo", la cual concluyó que: existe unarelación significativa con la calidad de servicio, puesto que el nivel de significancia p=0.000 el cual es menor a p menor a 0.05.

CONCLUSIONES

- Existe una relación directa (0,679), y significativa (0,000) entre la Gestión del Talento Humano vs Calidad de Servicio en los trabajadores de las áreas de atención al cliente de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa 2022. Esto significa que la administración del personal se relaciona con el nivel de calidad de servicio en las áreas de atención al público.

- Existe una relación directa positiva y moderada (0,526), y significativa (0,029) entre el reclutamiento y la Calidad de servicios de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa 2022. Esto significa el análisis del puesto dentro del reclutamiento es suficiente para establecer una relación directa y positiva con la calidad de servicio. Esto quiere decir que a medida que el reclutamiento es eficaz, mejora será la calidad de servicio.

- Existe una relación directa positiva y alta (0,724), y significativa (0,000) entre la selección de personal y la Calidad de servicios de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa 2022. Esto significa que el proceso de contratación y el proceso de inducción son suficientes para establecer una relación directa, positiva y alta con la calidad de servicio. Lo que quiere decir que a medida que la selección de personal sea optima, mejor será la calidad de servicio.

- Existe una relación directa positiva y baja (0,398), y significativa (0,022) entre la capacitación y la Calidad de servicios de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Pucallpa 2022. Esto significa los cursos de actualización y el nivel de competencias son suficientes para establecer una relación positiva y baja con la calidad de servicio. Lo que quiere decir que a medida que la capacitación sea constante, mejor será la calidad de servicio.

SUGERENCIAS

- Se sugiere hacer llegar los resultados al titular de la entidad y a través de su gerente municipal de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo seguir realizando los procedimientos adecuados en el reclutamiento del personal de la institución.

- Se sugiere enviar los resultados a los gerentes de las gerencias de Gerencia de Administración tributaria, Gerencia de servicios públicos y Gerencia de Administración y finanzas, para mayor control a los trabajadores que desempeñen actividades en las áreas de atención al público y lograr un servicio prometido de forma precisa.

- Se sugiere enviar los resultados a la subgerencia de recursos humanos para que consideren capacitaciones especializadas en los requisitos a los postulantes a puestos de áreas de atención al público y realizar constantes capacitaciones coordinadamente con SERVIR y la Contraloría General de la República.

- Se sugiere hacer llegar los resultados al titular de la entidad y a través de su Gerente Municipal de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo a seguir tener mayor coordinación con el subgerente de Recursos Humanos y organizar charlas y capacitaciones para el fortalecimiento del personal en especial de los trabajadores de las áreas de atención al público.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Anastacio, C. A., García, A. J., & Mego, O. (2019). Gestión del talento humano por competencias y su relación con la motivación de los colaboradores de una municipalidad de la región Lambayeque, Perú 2019. Perú. https://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/1394

Apeña Gonzales , C. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente para mejorar la atención del personal de preventa de una distribuidora de consumo masivo, distrito de Santa Anita, 2021.* Tesis, Universidad San Martin de Porres. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/10540/ape%c3%b1a_gcm.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Arias Terán, E. B. (2019). “La gestión del talento humano en el servicio de emergencias expresada en la re-distribución de actividades y capacitación, como generador de mejoras en los procesos de atención que se evidencian en los registros de las historias clínicas en el hospital. Ecuador. http://201.159.222.35/bitstream/handle/22000/16474/Informe%20final%20TT%20Elvita.2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Buitrago Medina, J. P., Moreno Sierra, R., & Parra Peña, V. (2021). Diseño de un programa de entrenamiento virtual de entrevista ocupacional dirigido al personal con cargos de jefatura. Colombia.

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano - Tercera edición.* México: McGRAW-Hill/interamericana editoreS, S.A. DE C.V.

Córdova Córdova , L. (2021). *Calidad de servicio y fidelización del cliente en la agencia del banco de crédito del perú, sede san borja - 2021.* Tesis, Universidad Autóma del Perú. https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1659/C%c3%b3rdova%20C%c3%b3rdova%2c%20Leidid.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cordova Lozano, L., & Vela Pisco, S. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción de los clientes de la empresa Open Market, Tarapoto, 2022.* Tesis, Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95322/Cordova_LLI-Vela_PS-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Cordova, A. (2021). *¿Qué son las relaciones interpersonales en el trabajo? 5 consejos para fomentarlas*. https://platzi.com/blog/emp-relaciones-interpersonales-trabajo/#:~:text=Las%20relaciones%20interpersonales%20se%20refieren,mantener%20un%20buen%20clima%20laboral.

Cruz Herrada, F. M. (2021). Gestión del talento humano y su relación con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Layo – Canas – Cusco, 2021. Perú.

Cueva Yauri , L., & Lorenzo Laos, A. (2019). *Propuesta de un modelo de gestión de talento humano para la pyme Talleres Reunidos EIRL.* Tesis, Pontificia universidad católica del perú. https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/15882/cueva_yauri_lorenzo_laos.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Curiel Narváez, Y. (2022). Gestión de talento humano en el desempeño laboral de los centros de desarrollo infantiles del instituto colombiano de bienestar familiar de riohacha detc. Colombia. https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/handle/uniguajira/494

Espinoza Mallque, K., & Montalvo Cerron , J. (2021). *Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal administrativo de la Zona Registral N.° VIII-Sede Huancayo en tiempos de COVID-19.* Tesis Maestría, Universidad Continental. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10409/2/IV_PG_MRHGO_TE_Espinoza_Montalvo_2021.pdf

Flores Vega, J. (2022). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente en la Empresa Casa Blanca.* Tesis, Universidad Continental. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11329/1/IV_FCE_318_TE_Flores_Vega_2022.pdf

Hanze Andrade, E. (2020). *El reclutamiento a través de redes sociales como nueva tendencia en la selección de personal y su aplicación en la empresa Tata Consultancy Services Ecuador.* Universidad Andina Simón Bolívar. https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7873/1/T3408-MDTH-Hanze%20-El%20reclutamiento.pdf

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación.* México D.F.: Interamericana EDITORES, S.A. DE C.V. https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20

Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf

Jara Martínez, A. M., Asmat Vega, N. S., & Alberca Pintado, N. E. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26717

León Lara, R. E. (2018). Gestión del talento humano y la calidad de servicios en el ministerio del ambiente sede provincia de napo. Ecuador. https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/27897

Macías Villacreses, T. L., Martínez Llauca, G. T., & Lino Mero, H. J. (2022). La calidad en el servicio y satisfacción del cliente en el sector ferretero Ecuador. *Polo del conocimienrto*, Pol. Con. (Edición núm. 68) Vol. 7, No 3, Marzo 2022, pp. 1395-1411, ISSN: 2550 - 682X. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8399856

Maestre, R. (2023). *Finanzas para principiantes: Entendiendo conceptos*. https://www.iebschool.com/blog/finanzas-para-dummies-finanzas/

Martí Noguera, J. (2020). Sociedad digital: gestión organizacional tras el COVID 19. *Revista Venezolana de Gerencia*, 1-7. https://www.redalyc.org/journal/290/29063559021/html/

Martínez Gálvez, E. (2021). *La calidad en el servicio y el nivel de satisfacción del cliente.* Universidad Técnica de Ambato. https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32249/1/1805166756%20Erika%20Lizbeth%20Mart%c3%adnez%20G%c3%a1lvez.pdf

Mullo, ,. (2020). Modelo de gestión de talento humano basado en la motivación del personal para mejorar el desempeño laboral en la empresa Inplástico Naranjo Hernández y Compañia. Ecuador. https://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/7395

Nicomedes Teodoro , E. N. (2018). Tipos de investigación. *core*. https://core.ac.uk/download/pdf/250080756.pdf

Organización Internacional del Trabajo. (2020). *El COVID-19 y el mundo del trabajo: Repercusiones y respuestas.* https://www.ilo.org/: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/briefingnote/wcms_739158.pdf

Pintado Gonzaga, K. (2021). *Plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral del personal de la cooperativa de servicios multiples aprocassi - 2018.* Tesis, Universidad Señor de Sipan. https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8493/Pintado%20Gonzaga%20Kevin%20Jeferson.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Quiroz Terrones, M. A. (2020). Administración del talento humano y su relación con la calidad de servicio en la UGEL San Miguel – Cajamarca. Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/52087

Quispe Altamirano, S. Y. (2021). Gestión del talento humano y calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Cutervo. Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/86933

Real Academia Española, R. (2019). *Costo*. https://www.rae.es/desen/costo

Rojas Martínez, C., Niebles Nuñez, W., Pacheco Ruíz, C., & Hernández-Palma, H. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Información tecnológica, 31*(4). https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642020000400221&script=sci_arttext

Romero, L. M., & Salcedo, M. (2019). Estrategias para fortalecer el proceso de gestión del talento humano en una entidad pública. *Signos. Investigación en Sistemas de Gestión, Vol.11 Nª 2* , pp.99-117.

Santamaria Curo, J. A. (2023). Gestión del talento humano y la calidad de servicio en la empresa delcor fabricaciones SAC, 2022. Perú. https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/11368

Santillán, W. (Abril de 2020). *El Teletrabajo en el Covid-19.* http://cienciamerica.uti.edu.ec: https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7746439

Sepulveda Araoz, R. I., Lopez Navarro, Y., & Flores Saavedra, K. V. (2020). “La gestión del talento humano y su relación con la calidad de servicio de los trabajadores del área ventas de credivargas pucallpa, 2019”. PERÚ. http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/4364

Sevilla Arias, A. (2023). *Inversión*. https://economipedia.com/definiciones/inversion.html

Tenorio Suarez, K., & Vargas Chavez, F. (2023). *Capacitación y desempeño laboral del personal del área de producción en la empresa envases san nicolas s.a.c, CHICLAYO, 2021.* Tesis, Universidad Señor de Sipan.

https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/11445/Tenorio%20Suarez%20Karen%20%26%20Vargas%20Chavez%20Flavia.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Terán Ayay, N., Gonzáles Vásquez, J., Ramirez López, R., & Palomino Alvarado, G. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Multidiciplinar, 5*(1). https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/320/418

Universidad Santander. (2022). *¿Qué es la gestión empresarial? Claves del management*. https://www.santanderopenacademy.com/es/blog/gestion-empresarial.html

Vázquez, P. (2023). *Qué es una empresa y los elementos más importantes en ella*. https://www.tiendanube.com/mx/blog/que-es-una-empresa/

Venegas Quispe, J. (2020). *Estrategias de reclutamiento para mejorar la selección de personal para la empresa g4s logística& tecnología perú sa.* Tesis, Universidad Señor de Sipan. https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7624/Venegas%20Quispe%20Jos%C3%A9%20Luis.pdf?sequence=1

Westreicher, G. (2020). *Ganancia*. https://economipedia.com/definiciones/ganancia.html

ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: "LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2022".

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores
Problema general: ¿Cuál es la relación de la gestión del talento humano y la calidad del servicio Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022? **Problemas específicos:** a) ¿Cuál es la relación del reclutamiento y la calidad del servicio Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022? b) ¿Cuál es la relación de la Selección de personal y la calidad del servicio Municipalidad Provincial de	**Objetivo general:** Determinar la relación de la gestión del talento humano y la calidad del servicio Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022. **Objetivos específicos:** a) Determinar la relación del reclutamiento y la calidad del servicio Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022. b) Determinar la relación de la selección de personal y la calidad del servicio Municipalidad Provincial de	**Hipótesis general** Existe la relación de la gestión del talento humano y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022. **Hipótesis Especificas** 1. H1: Existe relación del reclutamiento y la calidad del servicio Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022. 2. H2: Existe relación de la selección de personal y la calidad de servicio Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022. 3. H3: Existe relación de la capacitación	Gestión del talento humano Calidad de servicio	Reclutamiento Selección de personal Capacitación Elementos tangibles Interacción del personal	Análisis del Puesto Proceso de Contratación Cursos de Actualización y Desarrollo Equipamiento Instalaciones Físicas Confianza Cortesía Conocimiento

Coronel Portillo, 2022? c) ¿Cuál es la relación de la Capacitación y la calidad del servicio Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022?	Coronel Portillo, 2022. c) Determinar la relación de la capacitación y la calidad del servicio Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022	y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022.		Confiabilidad	Cumplimiento de fecha

ANEXO 2 CUESTIONARIO PARA DE LA VARIABLE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINSITRATIVAS

Y CONTABLES

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO DE LA

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO

A continuación, encontrará ítems con respecto de la gestión del talento humano de la Municipalidad Provincial De Coronel Portillo. Cada uno posee cinco expectativas para manifestar según lo que detalle mejor su evaluación.

Totalmente buenos (1)	Buenos (2)	Regulares (3)	Malos (4)	Totalmente malos (5)

Leer con mucha atención cada ítem y marque con una equis (X) sólo una opción, la que domine según su percepción. Se solicita por favor resolver todos los ítems.

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
VARIABLE 1: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO						
DIMENSIÓN: Reclutamiento						
PREG 01	Sabe usted el proceso como se dio en la selección del personal					
PREG 02	El nuevo colaborador es aceptado porque cumple el perfil					
PREG 03	El personal ingresante es entrenado para el desarrollo de sus actividades.					
PREG 04	Se siente identificado y le agrada su labor que desarrolla					
PREG 05	Cree usted que el personal fue entrevistado antes de ser contratado					
PREG 06	Cree usted que el personal ejecutó una prueba psicológica antes de ser asalariado.					
DIMENSIÓN: Selección del personal						
PREG 07	Le explican correctamente las funciones a desarrollar en puesto laboral					

PREG 08	Sus habilidades, conocimientos le ayuda a desempeñar productivamente					
PREG 09	Considera que los funcionarios de la entidad se identifican con las funciones que desempeñan.					
PREG 10	Considera que desarrolla sus labores sin estorbar en las funciones de otra persona.					
PREG 11	Considera usted estar acorde con el monto de su salario.					
DIMENSIÓN: Capacitación						
PREG 12	Cree usted que las capacitaciones recibidas resultan útiles para el desarrollo de sus funciones.					
PREG 13	Considera usted que tiene oportunidades de opinar y dar sugerencias					
PREG 14	Cree usted que la institución evalúa la iniciativa, creatividad y profesionalismo del trabajador					
PREG 15	Cree usted que al momento de resolver una duda se le brinda la ayuda oportuna,					

ANEXO 3 CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIOS

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINSITRATIVAS Y CONTABLES

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO SOBRE A LA CALIDAD DE SERVICIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO

A continuación, encontrará ítems con respecto al crecimiento de las microempresas. Cada una tiene cinco opciones para responder según lo que describa mejor su apreciación.

Totalmente buenos (1)	Buenos (2)	Regulares (3)	Malos (4)	Totalmente malos (5)

Lea cuidadosamente cada ítem y marque con una equis (X) sólo una alternativa, la que mejor perciba su punto de vista. Se ruega por favor contestar todos los ítems y no hay respuestas buenas ni malas.

N°	ÍTEMS	PUNTUACIÓN				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Elementos tangibles						
01	1. La municipalidad Provincial de Coronel Portillo cuenta con servicios higiénicos adecuados					
02	2. La municipalidad Provincial de Coronel Portillo cuenta con mobiliarios adecuados					
03	3. La municipalidad Provincial de Coronel Portillo presenta una apariencia formal por parte de los trabajadores					
04	4. La municipalidad Provincial de Coronel Portillo presenta ventilación en sus instalaciones					
05	La municipalidad Provincial de Coronel Portillo tiene infraestructuras visualmente confortables					
Dimensión 2: Interacción del Personal						
06	. La municipalidad Provincial de Coronel Portillo cuenta con equipación moderna.					
07	El personal de la municipalidad Provincial de Coronel Portillo que atiende tiene buen aspecto.					

08	La atención que brinda el personal de la municipalidad Provincial de Coronel Portillo es individualizada.					
09	La municipalidad Provincial de Coronel Portillo tiene horario de atención conveniente.					
10	La municipalidad Provincial de Coronel Portillo se identifica por su buena atención.					
Dimensión 3: Confiabilidad						
11	La conducta del personal de la municipalidad Provincial de Coronel Portillo le inspira confianza.					
12	El personal de la municipalidad Provincial de Coronel Portillo es amable.					
13	El personal de la municipalidad Provincial de Coronel Portillo le inspira seguridad.					
14	El personal de la municipalidad Provincial de Coronel Portillo le genera confianza.					
15	Diga usted si la conducta de los funcionarios de la municipalidad Provincial de Coronel Portillo le inspira confianza.					

Muchas gracias por su participación

ANEXO 4: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
Validación del Instrumento 1: Gestión de Talento Humano

Proyecto de Tesis "La gestión del talento humano y su relación con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022".

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO.
1.1 Apellidos y Nombres del Experto: GONZALES SANTOS GLORIA
1.2 Institución donde labora: UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
1.3 Cargo que desempeña: DOCENTE DE LA FAC. DE DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS.
1.4 Titulo y/o grado que ostenta: DOCTOR EN DERECHO

II. AUTOR DEL INSTRUMENTO: Arcentales Romero Milagros y Fernández Ochoa Mariana Lucia

III. APRECIACION DEL EXPERTO.

Nº	PREGUNTAS	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
01	El instrumento ¿responde al planteamiento del problema?	X		
02	El instrumento ¿Responde a la variable de estudio?	X		
03	Las dimensiones que se ha considerado ¿son las adecuadas?	X		
04	El instrumento ¿responde a la operacionalización de la variable?	X		
05	La estructura que presenta el instrumento ¿es clara y precisa?	X		
06	Las preguntas ¿están redactadas en forma clara y precisa?	X		
07	El número de preguntas por dimensiones ¿es proporcional al número adecuado de dimensiones de la variable?	X		
08	¿Se debe eliminar alguna pregunta?		X	

IV. REQUISITOS PARA CONSIDERAR UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

REQUISITOS	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
1. **Confiabilidad,** el instrumento producirá resultados consistentes y coherentes.					X
2. **Validez,** el instrumento realmente mide la variable que se busca medir.					X
3. **Objetividad,** el instrumento muestra ser permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de la investigación.					X

PROMEDIO DE VALORACIÓN = EXCELENTE

Pucallpa, 02 de Enero de 2024

.....
Firma del Experto

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
Validación del instrumento 2: Calidad de Servicio

Proyecto de Tesis "La gestión del talento humano y su relación con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022".

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO.
1.1 Apellidos y Nombres del Experto: GONZALES SANTOS GLORIA
1.2 Institución donde labora: UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
1.3 Cargo que desempeña: DOCENTE DE LA FAC. DE DERECHO Y CIENCIAS POLITICA
1.4 Titulo y/o grado que ostenta: DOCTOR EN DERECHO.

II. AUTOR DEL INSTRUMENTO: Arcentales Romero Milagros y Fernández Ochoa Mariana Lucia

III. APRECIACION DEL EXPERTO.

Nº	PREGUNTAS	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	
01	El instrumento ¿responde al planteamiento del problema?	X		
02	El instrumento ¿Responde a la variable de estudio?	X		
03	Las dimensiones que se ha considerado ¿son las adecuadas?	X		
04	El instrumento ¿responde a la operacionalización de la variable?	X		
05	La estructura que presenta el instrumento ¿es clara y precisa?	X		
06	Las preguntas ¿están redactadas en forma clara y precisa?	X		
07	El número de preguntas por dimensiones ¿es proporcional al número adecuado de dimensiones de la variable?	X		
08	¿Se debe eliminar alguna pregunta?		X	

IV. REQUISITOS PARA CONSIDERAR UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

REQUISITOS	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
1. **Confiabilidad,** el instrumento producirá resultados consistentes y coherentes.					X
2. **Validez,** el instrumento realmente mide la variable que se busca medir.					X
3. **Objetividad,** el instrumento muestra ser permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de la investigación.					X

PROMEDIO DE VALORACIÓN = EXCELENTE

Pucallpa, 02 de enero de 2024

.....
Firma del experto

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Validación del instrumento 1: Gestión de Talento Humano

Proyecto de Tesis "La gestión del talento humano y su relación con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022".

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO.

1.1 Apellidos y Nombres del Experto: ROCHA GONZALES MANUEL

1.2 Institución donde labora: UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

1.3 Cargo que desempeña: DOCENTE

1.4 Titulo y/o grado que ostenta: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

II. AUTOR DEL INSTRUMENTO: Arcentales Romero Milagros y Fernández Ochoa Mariana Lucia

III. APRECIACION DEL EXPERTO.

Nº	PREGUNTAS	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
01	El instrumento ¿responde al planteamiento del problema?	X		
02	El instrumento ¿Responde a la variable de estudio?	X		
03	Las dimensiones que se ha considerado ¿son las adecuadas?	X		
04	El instrumento ¿responde a la operacionalización de la variable?	X		
05	La estructura que presenta el instrumento ¿es clara y precisa?	X		
06	Las preguntas ¿están redactadas en forma clara y precisa?	X		
07	El número de preguntas por dimensiones ¿es proporcional al número adecuado de dimensiones de la variable?	X		
08	¿Se debe eliminar alguna pregunta?		X	

IV. REQUISITOS PARA CONSIDERAR UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

REQUISITOS	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
1. **Confiabilidad**, el instrumento producirá resultados consistentes y coherentes.				80%	
2. **Validez**, el instrumento realmente mide la variable que se busca medir.				80%	
3. **Objetividad**, el instrumento muestra ser permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de la investigación.				80%	

PROMEDIO DE VALORACIÓN = 80%

Pucallpa, 02 de Enero de 2024

.....

Firma del experto

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Validación del instrumento 2: Calidad de Servicio

Proyecto de Tesis "La gestión del talento humano y su relación con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022".

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO.

1.1 Apellidos y Nombres del Experto: ROCHA GONZALES MANUEL

1.2 Institución donde labora: UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

1.3 Cargo que desempeña: DOCENTE

1.4 Titulo y/o grado que ostenta: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

II. AUTOR DEL INSTRUMENTO: Arcentales Romero Milagros y Fernández Ochoa Mariana Lucia

III. APRECIACION DEL EXPERTO.

Nº	PREGUNTAS	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
01	El instrumento ¿responde al planteamiento del problema?	X		
02	El instrumento ¿Responde a la variable de estudio?	X		
03	Las dimensiones que se ha considerado ¿son las adecuadas?	X		
04	El instrumento ¿responde a la operacionalización de la variable?	X		
05	La estructura que presenta el instrumento ¿es clara y precisa?	X		
06	Las preguntas ¿están redactadas en forma clara y precisa?	X		
07	El número de preguntas por dimensiones ¿es proporcional al número adecuado de dimensiones de la variable?	X		
08	¿Se debe eliminar alguna pregunta?		X	

IV. REQUISITOS PARA CONSIDERAR UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

REQUISITOS	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
1. **Confiabilidad**, el instrumento producirá resultados consistentes y coherentes.				80%	
2. **Validez**, el instrumento realmente mide la variable que se busca medir.				80%	
3. **Objetividad**, el instrumento muestra ser permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de la investigación.				80%	

PROMEDIO DE VALORACIÓN = 80%

Pucallpa, 02 de enero de 2024

.....

Firma del experto

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Validación del instrumento 1: Gestión de Talento Humano

Proyecto de Tesis "La gestión del talento humano y su relación con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022".

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO.

1.1 Apellidos y Nombres del Experto: LOPEZ POCOHUANCA MILAGROS SULY

1.2 Institución donde labora: UNIVERSIDAD NACIONAL INTERCULTURAL DE LA AMAZONIA

1.3 Cargo que desempeña: DOCENTE

1.4 Titulo y/o grado que ostenta: DOCTOR EN GESTIÓN PUBLICA Y GOBERNABILIDAD

II. AUTOR DEL INSTRUMENTO: Arcentales Romero Milagros y Fernández Ochoa Mariana Lucia

III. APRECIACION DEL EXPERTO.

Nº	PREGUNTAS	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
01	El instrumento ¿responde al planteamiento del problema?	X		
02	El instrumento ¿Responde a la variable de estudio?	X		
03	Las dimensiones que se ha considerado ¿son las adecuadas?	X		
04	El instrumento ¿responde a la operacionalización de la variable?	X		
05	La estructura que presenta el instrumento ¿es clara y precisa?	X		
06	Las preguntas ¿están redactadas en forma clara y precisa?	X		
07	El número de preguntas por dimensiones ¿es proporcional al número adecuado de dimensiones de la variable?	X		
08	¿Se debe eliminar alguna pregunta?		X	

IV. REQUISITOS PARA CONSIDERAR UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

REQUISITOS	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
1. **Confiabilidad**, el instrumento producirá resultados consistentes y coherentes.				X	
2. **Validez**, el instrumento realmente mide la variable que se busca medir.				X	
3. **Objetividad**, el instrumento muestra ser permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de la investigación.				X	

PROMEDIO DE VALORACIÓN = Muy Bueno

Pucallpa, 02 de enero de 2024

.....

Firma del experto

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Validación del instrumento 2: Calidad de Servicio

Proyecto de Tesis "La gestión del talento humano y su relación con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022".

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO.

1.1 Apellidos y Nombres del Experto: LOPEZ POCOHUANCA MILAGROS SULY

1.2 Institución donde labora: UNIVERSIDAD NACIONAL INTERCULTURAL DE LA AMAZONIA

1.3 Cargo que desempeña: DOCENTE

1.4 Titulo y/o grado que ostenta: DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

II. AUTOR DEL INSTRUMENTO: Arcentales Romero Milagros y Fernández Ochoa Mariana Lucia

III. APRECIACION DEL EXPERTO.

Nº	PREGUNTAS	APRECIACIÓN		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
01	El instrumento ¿responde al planteamiento del problema?	X		
02	El instrumento ¿Responde a la variable de estudio?	X		
03	Las dimensiones que se ha considerado ¿son las adecuadas?	X		
04	El instrumento ¿responde a la operacionalización de la variable?	X		
05	La estructura que presenta el instrumento ¿es clara y precisa?	X		
06	Las preguntas ¿están redactadas en forma clara y precisa?	X		
07	El número de preguntas por dimensiones ¿es proporcional al número adecuado de dimensiones de la variable?	X		
08	¿Se debe eliminar alguna pregunta?	X	X	

IV. REQUISITOS PARA CONSIDERAR UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

REQUISITOS	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
1. **Confiabilidad**, el instrumento producirá resultados consistentes y coherentes.				X	
2. **Validez**, el instrumento realmente mide la variable que se busca medir.				X	
3. **Objetividad**, el instrumento muestra ser permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de la investigación.				X	

PROMEDIO DE VALORACIÓN = Muy Bueno

Pucallpa, 02 de enero de 2024

.....

Firma del experto