UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

CALIDAD DE SERVICIO Y GESTION DEL TALENTO HUMANO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUEBLO NUEVO – FERREÑAFE

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

Autora:

Br. Ipanaque Guevara Viviana Alejandra

(ORCID: 0000-0002-6818-5334)

Asesora:

Mg. Silva Gonzales, Liset Sugeily

(ORCID: 0000-0002-3105-7144)

Línea de Investigación:

Gestión empresarial y emprendimiento

Pimentel – Perú

2021

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADO

TESIS

CALIDAD DE SERVICIO Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUEBLO NUEVO - FERREÑAFE

Asesor (a): Mg. Silva Gonzales Liset Sugeily

Presidente (a): Dr. García Yovera Abraham José

Secretario (a): Mg. Silva Gonzales Liset Sugeily

Vocal (a): Dra. Heredia Llatas Flor Delicia

Dedicatoria

Dedico mi tesis a mis padres por el gran apoyo que brindan y la confianza que pone en mí. A mis pequeños hijos que son mi motor y motivo para salir adelante.

Br. Viviana Alejandra Ipanaque Guevara

Agradecimiento

Primeramente, gradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, a mi padre por brindarme el apoyo de culminar mi carrera universitaria, a mi madre por darme las fuerzas necesarias de seguir a delante.

Agradezco el apoyo y dedicación a mi docente Flor Delicia Heredia Llatas por haber compartido conmigo sus conocimientos y sobre todo su amistad.

Br. Viviana Alejandra Ipanaque Guevara

Índice

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADO ii
Dedicatoria iii
Agradecimiento iv
Índice v
Índice de tablas vii
Índice de figuras viii
RESUMEN ix
ABSTRAC x
I. INTRODUCCIÓN 11
1.1. Realidad problemática 11
1.2. Trabajos previos 16
1.3. Teorías relacionadas al tema 23
1.3.1. Calidad de servicio 23
1.3.2. Gestión del talento humano 29
1.4. Formulación del problema 36
1.5. Justificación e importancia del estudio 36
1.6. Hipótesis 36
1.7. Objetivos de la investigación 37
1.7.1. Objetivo general 37
1.7.2. Objetivos específicos 37
II. MATERIAL Y MÉTODOS 38
2.1. Tipo y diseño de investigación 38
2.1.1. Tipo de investigación 38
2.1.2. Diseño de investigación 38
2.2. Población, muestra y muestreo 39
2.3. Variables, operacionalización 39
2.3.1. Variables 39
2.3.2. Operacionalización 40
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad 44
2.4.1. Técnicas de recolección de datos 44
2.4.2. Instrumentos de recolección de datos 44
2.5. Procedimiento de análisis de datos 45
2.6. Criterios éticos 46

2.7. Criterios de rigor científico 46
III. RESULTADOS **48**
3.1. Presentación de resultados 48
3.1.1. Resultas por variables y sus dimensiones 48
3.1.2. Resultado de la correlación de las variables 56
3.2. Discusión de resultados 57
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES **63**
4.1. Conclusiones 63
4.2. Recomendaciones 64
REFERENCIAS **65**
ANEXO 3: MATRIZ DE CONSISTENCIA **72**
ANEXO 5: Resolución de aprobación del proyecto de investigación **75**

Índice de tablas

Tabla 1: Organización de la variable independiente. 40
Tabla 2: Operacionalización de la variable dependiente. 42
Tabla 3: Estadísticas de fiabilidad del cuestionario. 44
Tabla 4: Ficha técnica del instrumento. 45
Tabla 5: Nivel de la dimensión: Incorporar a las personas. 48
Tabla 6: Nivel de la dimensión: Recompensar a las personas. 49
Tabla 7: Nivel de la dimensión: Retener a las personas. 51
Tabla 8: Nivel de la dimensión: Personas. 52
Tabla 9: Nivel de la dimensión: Personas. 54
Tabla 10: Prueba de normalidad de las variables. 56
Tabla 11: Correlación entre las variables gestión del talento humano y calidad del servicio. 56

Índice de figuras

Figura 1: Nivel de la dimensión: Colocar a las personas. 49
Figura 2: Nivel de la dimensión: Desarrollo de las personas. 50
Figura 3: Nivel de la dimensión: Supervisar a las personas. 51
Figura 4: Nivel de la gestión del talento humano. 52
Figura 5: Nivel de la dimensión: Procesos. 53
Figura 6: Nivel de la calidad del servicio. 55

RESUMEN

Esta investigación nace de la necesidad de conocer la problemática actual de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo y como la gestión del talento humano en dicha comuna repercute en el servicio que se le brinda a la población. El objetivo del estudio fue determinar la relación entre la calidad del servicio y la gestión del talento humano en el personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo - Ferreñafe, 2021. Metodológicamente, se abordó el enfoque cuantitativo del tipo básico, correlacional, con un diseño no experimental. Se tomó como población a todo el personal administrativo conformado por 35 colaboradores y se aplicó un cuestionario de 28 preguntas. Los resultados indicaron que en un 40% el nivel de percepción de la gestión del talento humano es deficiente y solo en un 17.1% es eficiente. El nivel de percepción de la calidad del servicio indica que en un 37.1% es mala y solo en un 22.9% es buena. El nivel de correlación entre las variables fue del 0.876 considerada una correlación positiva alta o fuerte. Concluyendo que, si existe una relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe.

Palabras claves: Calidad, servicio, gestión, talento humano, administrativo.

ABSTRAC

This research was born from the need to know the current problems of the District Municipality of Pueblo Nuevo and how the management of human talent in said commune affects the service provided to the population. The objective of the study was to determine the relationship between the quality of the service and the management of human talent in the administrative staff in the District Municipality of Pueblo Nuevo - Ferreñafe, 2021. Methodologically, the quantitative approach of the basic, correlational type was approached, with a non-experimental design. The entire administrative staff made up of 35 collaborators was taken as the population. and a 28-question questionnaire was applied. The results indicated that 40% of the perception level of human talent management is deficient and only 17.1% is efficient. The level of perception of the quality of the service indicates that 37.1% is bad and only 22.9% is good. The level of correlation between the variables was 0.876, considered a high or strong positive correlation. Concluding that, there is a relationship between the management of human talent and the quality of service in the District Municipality of Pueblo Nuevo - Ferreñafe.

Keywords: Quality, service, management, human talent,administrative.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Las organizaciones estatales durante mucho tiempo y en muchas partes del mundo han sido objeto de repudio y desaprobación por parte de la ciudadanía, esto se debe a que son organizaciones muy burocráticas, lentas y deficientes, con servicios de pésima calidad y personal poco calificado. Los gobiernos a lo largo de la historia se han esforzado por reducir la carga burocrática y los índices de desaprobación, pero el problema en la gestión pública aún persiste en el mundo.

Los cambios propuestos en los últimos años en la gestión pública han hecho que los gobiernos inicien procesos para modernizar y reformar las entidades públicas, con el fin de tener gobiernos más eficientes y que brinde servicios de calidad a los contribuyentes. Sin embargo, para que estos cambios tengan efectos positivos deben enfocarse tanto en los valores institucionales, cultura organización, funciones, la estructura administrativa, gestionar a las personas y en novedosas formas de prestar los servicios públicos.

Internacional

Según estudios internacionales, respecto al campo del talento humano realizado por ManpowerGroup y Deloitte (2018), enfatizan sobre el impacto en la sociedad de la gestión y de cómo desarrollar nuevos talentos y cubrir la escasez del mismo a nivel mundial, cuyos resultados indican que los valores alcanzados son los más altos de estos últimos 12 años, representando el 45%. Lo que revela la necesidad de que se desarrollen nuevas habilidades, se reveló también que los mercados laborales son cada vez más duros, asimismo los factores políticos, económicos y sociales que afectan a las organizaciones, hacen necesario el desarrollo de reformas estructurales dentro de las empresas que les permitan consolidarse fortaleciendo a su capital humano.

Ramírez, et al (2019) indican que, en Venezuela, Colombia y Chile, la GTH (Gestión del Talento Humano) cada vez se adapta más al entorno organizacional de las instituciones públicas, aplicado a la realidad, ya sea social y cultural de los países. Y que en casos como Colombia (Costa Atlántica), Chile (Santiago) y en Venezuela (Estado Zulia), algunas de sus entidades del sector público y privado

están cerca de implementar la gestión del talento humano desde un enfoque estratégico, la cual es usada para definir metas precisas que enrumben al progreso de las organizaciones y que estas de adapten al entorno. Esta iniciativa es un gran paso para que entidades públicas o privadas del continente sean más eficientes y presten servicios de calidad.

Sin embargo, Valdez (2017) señala que en países como México las organizaciones en su mayoría del sector privado cuentan con un área de Recursos Humanos bien establecido, donde trabajan con mayor seriedad al momento de contratar a su personal, sabiendo que un capital humano talentoso asegura mejores resultados. No obstante, en el sector público los procesos para contratar se ven apañado por la corrupción, el compadrazgo y las influencias, estos factores son los que terminan decidiendo quien se queda con los mejores puestos. Es por ello que la sociedad insatisfecha por el mal servicio se queja de la falta de preparación y competencias en los servidores públicos, siendo la administración de las gobernaturas y municipios las que tienen una mala reputación.

Según Guzmán, et al (2017) en Colombia hoy en día las organizaciones públicas, pero sobre todo las privadas, obtienen una ventaja competitiva en el aprendizaje continuo de sus competencias y su gestión. Por lo que es necesario mantenerlas en permanente desarrollo, ya que de este modo se garantiza una constante renovación. Por esto es crucial que las organizaciones identifiquen con claridad las competencias que sus trabajadores requieren, para que se fomente y desarrollen estrategias que se relacionen con la gestión del conocimiento.

A su vez Cepeda y Cifuentes (2019) en un artículo mencionan que, en el continente las organizaciones estatales han sido influenciadas por el sector privado con estrategias que permiten cubrir las necesidades de los ciudadanos, una de estas estrategias es la gestión de la calidad. Del mismo modo indican que se realizó un estudio que tuvo como finalidad analizar el mejoramiento de las administraciones públicas, cuyos resultados determinaron que las necesidades satisfechas de aquellos que tenían interés de alguna organización pública, se debían al uso de esquemas de gestión de la calidad y gestión del capital humano facilitando las operaciones de las organizaciones públicas o estatales.

El sector público debe mejorar en cuanto a su gestión y existen mecanismos que ayudan a este fin. Para Callejas (2019) en América Latina la norma que más se usa en cuanto a la calidad es el ISO 9000, esta norma tiene la finalidad de certificar todos los procesos productivos y de los servicios relacionados. Estas normas son de mucha importancia para el sector público y sus sistemas de gestión de la calidad, debido a que estas se aplican a todo tipo de organizaciones. Asimismo, estas normas mencionadas fundamentan la gestión de la calidad enfocándose en el cliente sin importar cual sea el sector al que pertenece la organización que realiza las actividades.

Nacional

Romero y Salcedo (2019) Indican 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 asignan menos recursos para mejorar a su personal en cuanto a sus habilidades y competencias, sin entender que el recurso humano es pieza fundamental para lograr los objetivos.

Corrales (2018) menciona que en países como el Perú es una tarea pendiente y necesaria el poder contar con modernas ideas respecto a la gestión pública, que sean más eficientes y menos burocráticas que brinden servicios de calidad al ciudadano. Asimismo, se menciona que en nuestro país la gestión pública en general carece de una visión estratégica que se enfoque y se fundamente en la gestión de personas. El servicio civil en nuestro país es una problemática que no se apoya en la meritocracia, además de contar con una baja institucionalidad, poca o nula idoneidad para ser servidores públicos, afectado por el compadrazgo político, con una tasa de rotación muy alta, las cuales no garantizan dar un servicio de calidad que favorezca a la población.

Anastacio, et al (2019) refieren que, en el Perú los organismos municipales tienen una gran responsabilidad en la gestión del talento humano, ya que 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 competitividad organizacional, para que se logre una ventaja competitiva que les permita gestionar al talento humano por medio de sistemas aplicados, reconociendo fundamentalmente que el factor humano es el único que puede lograr el éxito en las instituciones públicas, aplicando de manera correcta todos los procesos desde la selección hasta la evaluación del personal.

Mendivel, et al (2020) mencionan en un estudio donde determinaron la relación, en una entidad estatal en nuestro país, entre la gestión administrativa y la gestión del talento humano por competencias, concluyen que si se entendiera a la gestión de la administración pública como el eje fundamental para mejorar y desarrollar competitivamente a las personas que trabajan en ellas, se podrá mejorar también como consecuencia de la misma la calidad de servicio.

Del mismo modo para, Inga y Arosquina (2019) en nuestro país las organizaciones que cuentan con avances en el mejoramiento de sus servicios y avances en la gestión de su capital humanos son las que alcanzan una optimización de la calidad del servicio, mejorando sustancialmente el logro de las metas institucionales, las competencias y capacidades desde una nueva política de recursos humanos y que se ven reflejadas en la satisfacción de los usuarios mediante un servicio eficiente.

López (2018) hace referencia de que en el municipio de Leoncio Prado, problemas en la gestión del talento humano han derivado en situaciones que han puesto en el ojo público a dicha municipalidad, ya que los ciudadanos locales han manifestado su insatisfacción por la mala calidad de los servicios brindados por la comuna, además que los funcionarios presentan una baja pertenencia institucional, se registró también en la investigación que hay una pobre comunicación entre todas las áreas municipales, un pésimo proceso a la hora de reclutar y seleccionar a los servidores públicos, una estructura institucional mal implementada con favorecimientos en la contratación de personas poco transparentes ligadas políticamente, además de una asfixiante burocracia en las oficinas administrativas. Los ciudadanos de la provincia demandan un servicio de calidad por parte de las

instituciones estatales y que estas cumplan su rol como administradores de los servicios públicos.

Local

La Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo como institución del estado presta servicios a los ciudadanos locales y a las jurisdicciones que corresponde. Esta institución goza de autonomía administrativa la cual es presidida por el alcalde. Dicha municipalidad en su estructura orgánica cuenta con el área de recursos humanos y una unidad de gestión del talento humano la cual ha venido presentado deficiencias reflejadas en el manejo que se tiene de su personal y esta a su vez repercute en el servicio que se le brinda a la ciudadanía.

Se ha observado en el último tiempo muchas quejas de parte de la gente que acude todos los días a las oficinas de la municipalidad a realizar algún trámite o diligencia, manifestando su malestar por el engorroso tiempo que deben esperar para ser atendidos y la excesiva burocracia que existe para afiliarse en algún programa estatal dando un servicio ineficiente. Dado que el área de recursos humanos es el responsable de reclutar, seleccionar y contratar a los servidores públicos de dicha municipalidad es necesario saber la raíz del problema.

Se ha observado que muchos de los trabajadores administrativos de la comuna se sienten incómodos por cómo se está gestionando a las personas dentro de la misma, quienes también manifiestan que varios de los trabajadores cumplen a su vez otras funciones por lo que se generan colas de espera en las oficinas de mesa de partes entre otras, ocasionando malestar y discordia entre los ciudadanos y los trabajadores que los atienden.

Ante esta situación se ha informado al jefe de personal para que tome medidas, pero este también cumple con otras funciones que no le permiten cubrir a cabalidad las funciones específicas de su cargo. Además, se ha tenido conocimiento que muchos de los trabajadores no están lo suficientemente capacitados para lidiar con las inquietudes de los ciudadanos que acuden por temas diversos y que muchos de ellos, los más antiguos, no reciben capacitación desde hace varios años el cual se ha comprobado en sus hojas de vida.

Ante la falta de liderazgo, de organización, de incumplimiento de funciones, de una mala selección de personal y la falta de capacitaciones se ha optado por analizar de manera más exhaustiva los problemas que impiden que la gestión del talento humano dentro de la municipalidad se realice de manera adecuada generando a su vez un deficiente servicio que se refleja en el malestar de la ciudadanía del distrito de Pueblo Nuevo, por lo que se ha planteado como problema lo siguiente: ¿En qué medida la gestión del talento humano se relaciona con la calidad del servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo?

1.2. Trabajos previos

A nivel internacional

Estupiñán (2021) realizó un estudio titulado: “Dirección del talento humano y su incidencia en la calidad de los servicios en el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos, periodo 2020. Plan de reforma continua”. El objetivo de este estudio fue la de evaluar toda aquella incidencia de la dirección administrativa en la calidad de los servicios dentro del área del talento humano en dicha gobernatura. El estudio fue del tipo documental de campo, por lo que se hizo uso de un censo y entrevistas al personal que trabaja en dicha entidad pública. El estudio determinó como la falta de compromiso laboral tiene gran incidencia en la atención que se les brinda a los ciudadanos, mediante el análisis de los aspectos más relevantes sobre esta prestación. El estudio concluye que es necesario que la institución este orientada a una visión más pretenciosa respecto de las personas que trabajan allí, y que el área de talento humano reforme sus políticas de direccionamiento.

Guerra (2020) en su estudio denominado: “Evaluación de la gestión de talento humano en el centro de salud de Echeandía, y su influencia en la calidad de atención al paciente”, la finalidad del estudio fue la de evaluar la gestión de talento humano y como esta influye en el servicio que se brinda a los pacientes de dicho nosocomio. El estudio utilizó la metodología deductiva y para recopilar la información se hizo uso de la encuesta como técnica la cual fue aplicada a la población de estudio. Como resultados se evidencio que los pacientes atendidos en dicho centro de salud perciben como deficiente el servicio recibido por lo que se

concluyó que la mala gestión del talento humano incide en gran medida a la calidad del servicio que se brinda, es por ello que se recomienda plantear estrategias para su mejoramiento.

Daza, et al (2019) publicaron un estudio titulado: “Gerencia del talento humano y calidad del servicio educativo en universidades públicas de la Región Caribe de Colombia”, cuyo fin fue analizar la influencia que tiene la gerencia del talento humano en la calidad del servicio que brinda dicha casa de estudio. Metodológicamente el estudio es del tipo explicativo, trabajado de manera no experimental. La población lo conformaron los 35 gerentes de las siete universidades. Se concluyó que hay una relación positiva de manera moderada entre las variables investigadas. Los investigadores recomendaron mejorar la manera en que dichas casas de estudio son gestionadas y reformar sus planes estudiantiles.

Olivas, et al (2019) realizaron una investigación sobre la incidencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio del Municipio de Ocotal, con el objetivo de determinar la incidencia entre las dos variables. Fue una investigación de tipo aplicada con diseño exploratorio, describiéndose ambas variables, para lo cual implicó también utilizar un método cualitativo mixto, puesto que se realizó un trabajo de campo mediante entrevistas y documentación científica. Los resultados muestran que la municipalidad tiene serias deficiencias en todo su proceso administrativo el cual termina perjudicando a los ciudadanos que van a las prestaciones de los servicios municipales. Los investigadores recomiendan hacer reformas en cuanto a todos los procesos involucrando a los directivos, gerentes y a todo el personal de la institución.

León (2018) en su estudio “Gestión del talento humano y la calidad de servicios en el Ministerio del Ambiente sede Provincia de Napo”, cuyo objetivo general fue determinar el impacto de la gestión del talento humano en la calidad de servicio. El estudio fue del tipo exploratorio-descriptiva, correlacional. Se calculó una muestra de 234 trabajadores de una población de 600 trabajadores del ministerio del ambiente. Los datos se recolectaron por medio de un cuestionario. El estudio concluye haciendo énfasis en que los servidores públicos de dicha entidad

cuentan con pocos incentivos, los procesos de capacitación no existen y finalmente el ministerio sufre graves deficiencias en la gestión de su capital humano. Por lo que se recomienda mejorar los procesos y organizando mejor los departamentos que tienen una interacción directa con el ciudadano y del mismo modo plantear estrategias enfocadas en el servicio público.

Salas (2017) realizó un trabajo de investigación titulado: “Gestión del talento humano y calidad de servicio en instituciones públicas de salud colombianas”, el estudio buscó determinar la relación entre las dos variables estudiadas en las instituciones públicas de salud colombianas. metodológicamente se abordó de manera descriptiva y deductiva. El instrumento fue aplicado a 26 sujetos que trabajan en la gerencia, se utilizó la observación y un cuestionario para recabar información. El resultado del estudio nos dice que, las percepciones tuvieron una clara tendencia por debajo de las expectativas. Concluyéndose que la gestión del talento humano incide significativamente en la calidad de servicio. El investigador recomienda a los directivos se diseñen planes y programas de aprendizaje y motivación para el personal.

A nivel nacional

Salazar (2020) en su tesis cuyo título es: “Gestión de talento humano y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chimban”, el objetivo fue determinar si la gestión de talento humano se relaciona con la calidad de servicio en dicha comuna, la investigación fue del tipo correlacional, cuantitativa, la población de estudio lo conformo todo el personal de la municipalidad y ciudadanos de entre 20 y 54 años, que en total era una cantidad de 3097 usuarios, y que mediante un muestreo probabilístico simple se calculó a 196, el instrumento utilizado fue el cuestionario. El resultado del estudio indica que la gestión de talento humano se percibe como regular por la mayor parte del personal, mientras que la calidad de servicio fue percibida del mismo modo regular por los ciudadanos locales, se demostró también que las variables se relacionan significativamente. Concluyendo que en dicha municipalidad hay mucho que mejorar en la relación entre el ciudadano y su comuna.

Berrocal (2020) realizó una investigación titulada “Gestión del talento humano y calidad de servicios en la municipalidad provincial de Oyón, 2019”, cuya finalidad fue analizar el modo en que influye la gestión del talento humano en la calidad de servicios del municipio. Metodológicamente el estudio fue del tipo aplicada, explicativo y de enfoque mixto. La muestra del estudio estuvo compuesta por 196 personas de una población de 400 personas de la municipalidad. Los resultados indican que en la gestión del talento humano el 44,6% califica de ineficiente la gestión, el 38,4% indica que no existe un MOF, el 47,7% dice que los salarios no son adecuados, el 47,7% indica que no hay capacitaciones. Respecto a la variable “Calidad de servicios”, el 38,2% mencionó que las instalaciones no son las más adecuadas, el 55% indica errores en el servicio, el 41,4% menciona que no hay atención rápida y el 51.9% menciona que no hay empatía con el usuario. Finalmente, el estudio concluye que hay una relación entre las variables investigadas demostrada con el valor de correlación de 0.535 considerada media.

Yalli (2019) en su investigación titulada “Gestión del Talento Humano y La Calidad de Servicio en el Programa Nacional País - Unidad Territorial Huancavelica, 2018”, cuyo objetivo fue, determinar la relación que existe entre las dos variables. Se recabo la información pertinente por medio de cuestionarios, información que ayudo mucho a revelar la interrelación de las variables. Metodológicamente el estudio fue básico y correlacional sin la manipulación deliberada de las variables, a su vez el estudio contó con una muestra de 45 gestores. El investigador llegó a la conclusión que la gestión de talento humano es medianamente eficiente y que la calidad de servicio es percibida con un nivel medio, por lo que se recomendó poner más esfuerzo en la mejora de las necesidades atendidas, así como también en reforzar las competencias de su fuerza laboral.

López (2018) realizó un estudio llamado: “Gestión del talento humano y la calidad de servicio público en la provincia de leoncio prado, 2018”, con la finalidad de determinar la relación entre las dos variables. Se utilizó el método inductivo, correlacional. Se obtuvieron los datos mediante dos cuestionarios como instrumentos, una para cada variable de estudio, los cuales estuvieron compuestos por 19 preguntas. Los resultados señalan que la calidad del servicio en el municipio es mala con un 54% y en cuanto a la gestión del talento humano el 71% señala que

es deficiente. La investigación concluyó que las dos variables investigadas se relacionan significativamente, comprobada con el valor obtenido de 0.969 considerada muy alta. Se recomendó que la institución capacite a su personal en temas sobre servicio al público, además de replantear sus estrategias institucionales para que se enfoquen más en las personas.

Medina (2018) en su tesis llamada: “Gestión del talento humano y la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Ayacucho – 2018”, el objetivo del estudio fue determinar la relación entre la gestión del talento humano con la calidad de servicio. La investigación presenta una muestra de 73 trabajadores de una población de 90 trabajadores; metodológicamente el estudio es descriptivo correlacional. Como resultados se demostró que las dos variables se relacionan significativamente con un valor correlativo de 0,333, concluyendo que los procesos de admisión y selección se manejan de manera deficiente, mientras que respecto a la tangibilidad los resultados son favorables a la institución, del mismo modo para las evaluaciones del desempeño cuya valoración es eficiente. Se recomendó a los directivos del gobierno regional que sumen los esfuerzos para incrementar el presupuesto en desarrollar nuevas habilidades y competencias de su capital humano y cumplan bien su función de servidores públicos.

Del Cóndor (2017) publicó un artículo titulado “Gestión del talento humano y su incidencia en la calidad de servicio a la población usuaria de la municipalidad distrital de Chucuito. Periodo 2017”, El objetivo del estudio fue analizar la gestión del talento humano y su incidencia en la calidad de servicio que brinda a los usuarios que vienen a ser la población urbana y rural perteneciente a la jurisdicción. Metodológicamente el estudio tiene un enfoque cualitativo y de corte descriptivo, la muestra de estudio está constituida por el gerente municipal y los trabajadores, asimismo, se tomó la muestra de la población usuaria. Los resultados permiten determinar que existe una regular gestión debido a una inadecuada gestión del talento humano, y como consecuencia los servicios brindados por la comuna de Chucuito no satisfacen a los usuarios. Finalmente, se concluye que la municipalidad presenta deficiencias e insatisfacción de la población de Chucuito lo cual genera desconfianza hacia las autoridades que no le toman importancia al desarrollo urbano y el bienestar de la ciudadanía y vecinos del área rural. Falta de una

adecuada gestión del talento humano y una visión política que signifique el servicio a la sociedad con transparencia y honestidad.

A nivel local

Guerrero y Callao (2021) publicó un artículo titulado: “Gestión del talento humano para la calidad de atención en los servicios de la salud covid-19”, el estudio tenía como finalidad resaltar los aspectos más importantes de la gestión del talento humano y como esta repercute en la calidad de atención. La metodología usada en este trabajo fue el descriptivo, con base cuantitativa, sin manipulación de las variables. El estudio arrojó como resultado que los usuarios tuvieron una inadecuada calidad de atención en el servicio recibido ya que las condiciones no lo permitían, y por falta de personal, se determinó también que no hay la cantidad de especialistas que se requieren para la atención adecuada, falta de acceso, personal desmotivado y deficiencias en otras áreas relacionadas, esto se ve reflejado en la pésima capacidad de reacción de los colaboradores, además de falta de un liderazgo que ordene y organice las actividades de cada trabajador ya que los tiempos de espera en los centros de salud son largos lo cual causa malestar y estrés. El estudio concluyó que hace falta hacer reformas en la gestión de recursos humanos en el sector salud del país.

Diaz y Mendoza (2021) realizaron un estudio denominado “Gestión administrativa y calidad de servicio público de taxis en la gerencia de desarrollo vial y transporte - municipalidad de Chiclayo”, con el fin de determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio. Se utilizó el método inductivo. Para recabar la información se utilizó un cuestionario. Los resultados obtenidos determinan un nivel medio en la gestión administrativa dado que se obtuvo un promedio de 2.94 lo que demuestra que no existe un control en los planes de la organización, de igual forma se obtuvo un nivel medio de calidad de servicio con un promedio de 3.02 demostrando que el personal no está suficientemente capacitado resolver las inquietudes de los usuarios. El estudio concluye que la gestión administrativa tiene una influencia del 94.2% en la calidad de servicio.

Saldaña (2019) realizó un estudio titulado: “Gestión del talento humano y calidad del servicio en la Municipalidad de Nueva Arica, Chiclayo”, con el fin de

determinar la relación entre la gestión del talento humano y calidad de servicio. Metodológicamente el estudio es correlacional. Se contó con una población de 52 integrantes. Para poder saber la relación entre ambas variables de estudio se usó un test previamente validado, teniendo en cuenta las dimensiones, indicadores e instrumentos. Los resultados determinan que la gestión del talento humano en la municipalidad de Nueva Arica está en un nivel bajo con un 71.15% y en cuanto a la calidad de servicio los sujetos de estudio indicaron que desaprueban el servicio brindado con un 61.54%. Finalmente, el estudio concluye diciendo que las variables se relación significativamente.

Espinoza y Llanos (2017) en su investigación titulada: “Propuesta de un modelo de gestión del talento humano para elevar la calidad del servicio de la Oficina General de Bienestar Universitario de la UNPRG”, el objetivo del estudio fue diseñar un Modelo de Gestión del Talento Humano para dicha oficina. Metodológicamente se a bordo de manera propositiva. El instrumento fue aplicado a 52 estudiantes del servicio de Bienestar estudiantil de la UNPRG. El resultado del estudio nos dice que existen deficiencias tanto en la disposición y voluntad para atender a los estudiantes, es decir un nivel bajo en la calidad del servicio y una mala gestión del talento humano. Los investigadores recomiendan: mejorar las instalaciones de la oficina, además de capacitar y motivar al servidor público.

Faya y Faya (2017) en su tesis: “Gestión organizacional y calidad del servicio en la municipalidad de Motupe, 2017”, la tesis se planteó determinar la relación entre la gestión organizacional y la calidad del servicio. Se usó el método descriptivo, correlacional, con un diseño no experimental. Se aplicó un instrumento para cada variable de estudio de 15 y 24 afirmaciones respectivamente, la cual fue dirigida a 120 trabajadores del municipio. El resultado del estudio nos dice que las variables se relacionan significativamente con el valor de 0.849. Finalmente, el estudio concluye que la variable gestión organizacional si incide en la calidad de servicio que se les brinda a los ciudadanos, así lo demuestran cada una de las dimensiones analizadas. Se recomendó cambios en la estructura institucional, en las políticas de gestión de personas, además de capacitar a todo su personal en temas como servicio al público.

Palacios (2017) realizó una tesis titulada: “Percepción sobre gestión de recursos humanos y calidad del servicio de atención a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017”, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y calidad del servicio. Metodológicamente se abordó de manera descriptiva y correlacional. Se calculó una muestra de 226 usuarios y se recabaron los datos por medio de un cuestionario para cada variable, con 36 y 22 ítems respectivamente. El resultado del estudio nos dice que las variables se relacionan significativamente con un valor de 0.796 considerada muy alta, por lo que se concluye que hay deficiencias tanto en los procesos para reclutar y seleccionar nuevos valores que desempeñarán labores en cargos donde se interactúa directamente con los ciudadanos locales, deficiencias en gestión de las recompensas para motivar al personal, así como la falta de capacitaciones que permita mejorar las competencias. Se recomienda a la institución crear planes de capacitación, modificar sus procesos para que sean más eficientes.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Calidad de servicio

Definición de calidad

Arenal (2017) nos dice que la calidad es todas aquellas características y funciones que tiene un servicio o un bien tangible.

Artacho (2016) este autor por su parte define calidad como la capacidad de un bien o servicio que satisface la necesidad de quien lo consume. Se debe entender como capacidad a todas esas características que posee todo bien o servicio.

Definición de servicio

Arenal (2017) nos dice que el servicio es la acción intangible que satisface los deseos o necesidades de los clientes a través de intercambios comerciales.

Vargas y Aldana (2014) por su parte estos autores nos dicen que el servicio es la actividad intangible que beneficia a dos partes al cliente y al que

da el servicio; donde la intangibilidad es la propiedad más importante y suprime cualquier cabida de algún objeto, es decir que los productos físicos son irrelevantes y no se vinculan.

Definición de calidad de servicio

Ganga, et al (2019) definen a la calidad de los servicios como la valoración que hacen al adquirir un producto físico o un servicio para satisfacer una necesidad empujados por las expectativas que tienen del mismo.

Por su parte López (2016) explica que los usuarios suelen quedar satisfechos únicamente con el producto sin importar el servicio que reciban ya que es menos costoso. Pero este autor también explica que las exigencias de los usuarios incrementan y sus expectativas se basan más en querer lo mejor.

Akhtari, et al (2017) Definen a la calidad de servicio como el grado de conformidad percibida de un bien o servicio en relación a las expectativas que se tenía de las mismas.

La calidad de servicio en entidades públicas

Dentro del sector público la calidad de servicio se percibe de acuerdo al grado de conformidad que el ciudadano desea recibir en relación al servicio que la entidad le preste, es decir, que el nivel de conformidad percibida por un ciudadano establece la calidad del servicio público que presta una entidad estatal. Esto determina que la calidad en las entidades públicas se refleja en los resultados (SGP/PCM, 2019).

Las organizaciones públicas establecen en su visión institucional la calidad del servicio, haciendo énfasis en la mejora continua entre el usuario y la entidad, esto se basa en las acciones que se plantean y ejecutan dentro de la organización para beneficio del ciudadano, ya que lo que se busca es alentar la gestión administrativa y que esta se refleje de manera positiva en mejor la calidad del servicio que se le brinda al público (Secretaría de la Gestión Pública, 2020).

Entonces se puede decir que la calidad de servicio en organizaciones estatales es un factor importante que se le ofrece al público, ya que si se

cuenta con una buena gestión de calidad esto impactará de manera positiva para tener ciudadanos satisfechos y esto se logra si las necesidades del ciudadano son atendidas eficientemente y con u correcto uso de los recursos públicos para el bien común.

Gestión de la calidad

Moreno (2018) cuando se habla de gestión de la calidad tenemos que mencionar sus principales aspectos:

Definir las políticas de calidad, teniendo como base los principios institucionales.

Establecer objetivos claros y precisos, que guarden relación con las políticas de la institución.

Realizar la planificación basada en los objetivos establecidos anteriormente definiendo las estrategias y asignar los recursos que sean necesarios.

Definir la organización, designando funciones y responsabilidades para que se ejecute lo planificado.

Seleccionar y capacitar al personal para cada puesto especifico.

Controlar el desarrollo del programa solucionando y corrigiendo los errores que se presenten.

Ventajas de la gestión de calidad

Moreno (2018) menciona estas ventajas:

- Ayuda a mejorar continuamente la competitividad y a su vez la productividad.
- Se basa en realizar bien el trabajo a primera manera.
- Da al cliente lo que necesite.
- Se fundamenta en el sentido común.
- Supone hacer más que lo necesario.
- Toda la organización se involucra.

- Garantiza el trabajo en equipo y la cooperación.
- Es muy motivante.

Características de la calidad de servicio al usuario

Moreno (2018) menciona características como:

Conocer lo que necesita el usuario y cuáles son sus expectativas, es fundamental para poder satisfacer las expectativas de los mismos, y en base a esto crear estrategias de servicio al usuario que sean eficaces.

Mejorar de manera continua y ser flexibles. Adaptar los procesos a mercados tan cambiantes como lo son hoy en día es primordial para las instituciones ya que el aumento de la demanda de un buen servicio lo requieren y para ello tienen que mejorar continuamente. Sin embargo, para que esto resulte el personal que interactúa con el cliente tienen que estar capacitados de manera adecuada para que satisfagan los requerimientos de los clientes más escépticos.

Orientar los esfuerzos al trabajo y al cliente. Existen dos aspectos que van unidos de manera directa con la atención al cliente, las cuales son el factor humano y el factor del trabajo realizado, esto involucra directamente el trato personalizado.

Plantear la fidelización como un objetivo importante de la atención.

Dimensiones de la calidad de servicio

Para Neyra (2018) existen 3 dimensiones principales:

Personas

Lovelock & Wirtz (2009) la manera en que interactúan el personal y los usuarios, predispone en gran medida a los usuarios respecto a sus percepciones del servicio que está recibiendo y la calidad de la misma. Es sabido que, si hay una conformidad o un descontento con un servicio, esto se refleja en la valoración que hacen los usuarios sobre el personal que los atiende; toda organización que brinda servicios lleva grandes esfuerzos para

mejorar. Es por ello que las personas encargadas de afectar negativa o positivamente la experiencia de los usuarios tienen que conducir de manera adecuada sus conductas.

Sus indicadores son:

Actitud del personal

Este indicador se basa en sentimientos y percepciones. La actitud de un trabajador que atiende a un cliente ejerce una gran influencia sobre el mismo y como este percibe el servicio.

Confiabilidad

Es importante dar un servicio de manera confiable y segura, es aquí donde se pone en práctica la preparación y grado de instrucción de una persona que provee un servicio. Fiabilidad consiste en dar un servicio de manera adecuada desde el comienzo.

Capacidad de respuesta

Estar dispuesto para resolver inquietudes a los usuarios de manera rápida frente a los requerimientos respecto al servicio.

Empatía

Disposición para brindar una atención individualizada. El personal se debe involucrar con el usuario, teniendo una buena comunicación y saber escuchar los requerimientos o dudas.

Cortesía

Este indicador supone que el personal debe tratar con moderación y gentileza a los usuarios creando una atmósfera de cordialidad y de buena disposición desde que el usuario ingresa hasta su retirada de la entidad.

Comunicación

Informar a los clientes mediante un lenguaje entendible, así como escucharlos. Con la comunicación además de brindar información sobre el servicio, se da a conocer también los valores que conforman la cultura organizacional de la entidad y otros aspectos del mismo de manera breve y concisa.

Procesos

Lovelock & Wirtz (2009) nos dicen que esta dimensión supone la manera en que una organización trabaja. Ya que los procesos mal diseñados o deficientes son garantía de retrasos y fallas obstaculizando el trabajo del personal en su interacción con el usuario reflejando una desilusión del mismo.

Esta dimensión se explica bajo estos indicadores:

- Diseño de proceso

- Tiempos de espera

Evidencias tangibles

Lovelock & Wirtz (2009) señalan que el aspecto físico de una organización es importante, como lucen las personas, instalaciones, muebles, etc. Las evidencias tangibles se deben manejar de manera escrupulosa ya que de esta depende la percepción que se lleven los usuarios desde el principio.

Estos son los principales aspectos de las evidencias tangibles:

- Instalaciones físicas

- Equipos – tecnología

- Vestimenta del personal

- Higiene

1.3.2. Gestión del talento humano

Definición de la gestión del talento humano

Chiavenato (2020) señala que la gestión del talento humano son todas aquellas políticas y acciones que son necesarias para dirigir y gestionar personas o recursos mediante procesos de reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño.

Pérez (2021) lo define como el conjunto de políticas, prácticas y técnicas que buscan integrar y direccionar a los empleados dentro de una organización para que estos desempeñen eficientemente sus cargos.

Es decir, las buenas prácticas en gestión del talento humano se fundamentan en obtener el mejor desempeño de los colaboradores para que puedan lograr los resultados esperados ejecutando estrategias que logren un equilibrio entre el desarrollo de las personas y alcanzar los objetivos planificados. (Pérez 2021).

La gestión del talento humano y su importancia

RMS (2018) indica que las organizaciones que no cuentan con la posibilidad de tener a un equipo especial para gestionar a su talento humano, esta función recae en la responsabilidad del departamento de recursos humanos. La captación de nuevos valores que se sumen a la organización no es la única función que compete a esta disciplina, sino que también comprende:

Diseño de compensaciones

Es importante contar con este aspecto ya que no solo implica la recompensa salarial, sino también incluye las prestaciones de servicios sociales ya sean seguros, asistencia alimentaria o recreaciones, etc., para que el personal este motivado y se puedan lograr los objetivos.

Capacitación de personal

Si bien las empresas contratan a personal capacitado, también es necesario que los capaciten ya que en tiempos de globalización se generan cambios de manera muy vertiginosa por lo que es conveniente tener colaboradores actualizados en todas las áreas. Pero estas capacitaciones no solo deben centrarse en el conocimiento de nuevas habilidades, sino también en eliminar aquellos hábitos que no contribuyan a un desempeño óptimo.

La gestión de talento humano es planificada.

Es fundamental la planificación en la gestión del talento humano por lo que se deben sumar esfuerzos para diseñar planes que contribuyan al crecimiento y desarrollo de su fuerza laboral y si no pueden diseñar sus propios planes, es necesario que acudan a terceros que sean especialistas en la materia.

Objetivos de la gestión del talento humano

Pérez (2021) La gestión del talento humano en las entidades modernas son fundamentales, pero su finalidad primordial es la de mejorar la relación entre colaboradores de todas las áreas y los directores de la institución.

Algunos de los objetivos fundamentales son:

- Fomentar el logro de los objetivos institucionales.
- Asegurar la maximización del desarrollo del capital humano.
- Saber cuáles son las necesidades de los trabajadores para poder satisfacerlas.
- Equilibrar los objetivos de cada colaborador y los de la organización.
- Permitir que la organización cuente con las personas más calificadas y motivadas.
- Promover el trabajo en equipo.

Dimensiones de la gestión del talento humano

Incorporar a las personas

Chiavenato (2020) indica que las organizaciones buscan cualidades en un individuo que se adapten al entorno de la misma para que se puedan lograr los objetivos, esta búsqueda se da por medio de procedimientos que son elaborados y ejecutados por la entidad. El proceso de selección tiene que radicar en la identificación de aptitudes de las personas y ser contrastadas con las deseadas por la institución.

Reclutamiento

Las vacantes disponibles en una organización se dan a conocer al mercado laboral por medio del reclutamiento. Esta puede ser interno o externo. El primero está dirigido a promocionar a los colaboradores de la misma organización con el fin de ascenderlos a cargos con mayor responsabilidad. El segundo pretende captar a nuevos valores en el mercado laboral los cuales serán sometidos a prueba mediante el proceso de selección.

Selección de personal

Es mediante este proceso donde se somete a pruebas a los postulantes reclutados con el fin de integrar a los que cumplen las características requeridas por la organización, es decir los más idóneos y quienes posean las competencias para los cargos disponibles.

Colocar a las personas

Chiavenato (2020) este proceso abarca todas aquellas actividades que integren al personal recién contratado, orientándolos sobre el cargo que debe ocupar, cuáles son sus funciones y tareas y como es la evaluación del desempeño.

Inducción

Es aquí donde se instruye al personal recién contratado sobre las normas, políticas y propósitos de la organización. Del mismo modo a los empleados promovidos o ascendidos se les orienta de las nuevas responsabilidades de su cargo. Durante este periodo de inducción el trabajador se ciñe a lo que la organización necesita, además de enfatizar al nuevo colaborador respecto a lo que la organización está esperando de él.

Diseño de puestos

Aquí es donde se establecen las funciones y las responsabilidades de cada puesto, así como también los métodos con los que se trabajará y con quienes va a interactuar. Cada puesto requiere de capacidades únicas de quien lo va a ocupar. Estas competencias cambian según sea el nivel jerárquico y el área de operaciones.

Evaluación del desempeño

Está centrada en el cargo que se asignó a la persona o en sus competencias. Los ejecutivos tienen que saber cómo están desempeñando sus cargos el personal con el fin de corregir aquellos aspectos que lo necesiten.

Recompensar a las personas

Chiavenato (2020) indica que son aquellos aspectos que se aplican para remunerar al personal de trabajo. Sirve como base para motivar al personal con el fin de alcanzar los objetivos institucionales. La recompensa es una retribución como agradecimiento por el desempeño realizado en favor de la entidad. Para estos fines las organizaciones utilizan técnicas de compensación y del mismo modo tienen una política para sancionar conductas que perjudiquen el logro de los objetivos.

Recompensas económicas

Es el dinero otorgado a cada trabajador ya sea como: remuneración, comisiones, premios o bonos. Este se calcula según el puesto de trabajo y las horas laborales. Lo que se busca es estimular el logro de metas y resultados.

Recompensas no económicas

Son aquellas recompensas complementarias al régimen de remuneraciones como: el reconocimiento, seguridad en el trabajo, autoestima, etc.

Prestaciones y servicios

Son aquellas que son necesarias y que mejoran el nivel de vida de los trabajadores, tales como: seguro médico y contra accidentes, alimentación, movilidad, pensiones o jubilación, etc.

Sanciones

Son aquellas medidas disciplinarias que tienen como finalidad preservar la ética y el comportamiento de los trabajadores, sancionando inconductas ya sea con medidas verbales o escritas y en casos extremos castigando con la suspensión o el despido de la organización.

Desarrollo de las personas

Chiavenato (2020) Consiste en adquirir nuevos conocimientos, destrezas y habilidades y fortalecer los ya aprendidos de los trabajadores, pero también en la adquisición de nuevas actitudes, ideas y nuevas formas de solucionar problemas con el fin de ser más eficaces y eficientes en sus puestos de trabajo.

Capacitación

Con la capacitación se busca enriquecer el capital intelectual de las organizaciones. Es decir, incrementar las habilidades y competencias de los colaboradores con el fin de mejorar su productividad.

Desarrollo de carrera

Aquí se busca proyectar el futuro profesional de los colaboradores preparándolos para promoverlos a cargos con mayor responsabilidad y jerarquía.

Rotación

Consiste en mover a los trabajadores a distintos puestos dentro de la organización con el fin de ampliar sus capacidades y destrezas.

Retener a las personas

Chiavenato (2020) siempre se busca retener a los trabajadores más idóneos y para ello es necesario reforzar la calidad de vida dentro de la organización con mejores estilos administrativos, buena relación entre empleados y seguridad laboral, esto ayudará a que los más idóneos estén contentos y se entusiasmen con su trabajo, garantizando un entorno físico y social adecuado seguirán formando parte de la institución.

Clima organizacional

Es la atmósfera laboral dentro de una organización y como esta impresiona a las personas afectando sus conductas, ya sea en la interrelación entre empleados, la actitud que tienen frente a los usuarios, relación con los proveedores, etc. Un clima laboral adecuado estimula la colaboración entre los empleados, entusiasma y estrecha los lazos amicales.

Condiciones de trabajo

Son aquellas condiciones que son necesarias para que el trabajador tenga tranquilidad para desempeñar su labor, ya sea protección y comodidad física y psicológica. Un entorno seguro para laborar debe presentar instalaciones y bienes físicos donde la persona pueda desarrollar sus labores de la mejor manera. En cuanto a lo psicológico el entorno de trabajo tiene que ser positivo, con conductas

que guarden el respeto de todos sus colaboradores para que socialicen y compartan evitando el estrés y el agotamiento emocional.

Supervisar a las personas

Chiavenato (2020) consiste en supervisar o revisar las actividades u operaciones de los trabajadores con el fin de cautelar el logro de los objetivos y que los planes se realicen de manera correcta. Las organizaciones proceden de manera planificada por lo que la supervisión del trabajo y los resultados son vitales para sus fines.

Medición:

Las organizaciones determinan el desempeño real de sus trabajadores, mediante información obtenida por los mismos colaboradores a través de la observación, estadísticamente, entrevistas, etc.

Comparación

Consiste en ver cómo ha variado el desempeño logrado respecto a lo proyectado.

Acciones correctivas

Consiste en aplicar correctivos a los trabajos deficientes, los cuales pueden ser modificaciones o ajustes estratégicos, modificaciones estructurales, de políticas, o en su defecto despido de empleados; la finalidad es que las actividades avancen según lo planificado.

1.4. Formulación del problema

¿Existe relación entre la calidad del servicio y la gestión del talento humano en el personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo - Ferreñafe, 2021?

1.5. Justificación e importancia del estudio

Justificación teórica

Este estudio se centra teóricamente en la gestión del talento humano desarrollada por Chiavenato (2020) y en la calidad del servicio cuyas teorías fueron realizadas y analizadas por Lovelock y Wirtz en el año 2009. Estas teorías permitirán la resolución de un problema específico identificado dentro de la organización en estudio y de acuerdo al análisis y conclusiones correspondientes se harán recomendaciones que permitirán la mejora de dicha entidad.

Justificación metodológica

Se da en el sentido que, para llegar al propósito de la investigación, se tendrá que hacer uso de métodos como el descriptivo y el estadístico que permitirán un adecuado análisis de los datos para llegar a las conclusiones y recomendaciones que ayude a mejorar a la Municipalidad.

Justificación social

Tanto los resultados y las conclusiones a las que se llega en este estudio servirán para que la municipalidad, y de ser posible otras entidades, mejoren sus rendimientos y conozcan la importancia de la gestión del capital humano en el mundo de hoy.

1.6. Hipótesis

H1: Existe relación entre la calidad del servicio y la gestión del talento humano en el personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo - Ferreñafe, 2021.

H0: No existe relación entre la calidad del servicio y la gestión del talento humano en el personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo - Ferreñafe, 2021.

1.7. Objetivos de la investigación

1.7.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la calidad del servicio y la gestión del talento humano en el personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo - Ferreñafe, 2021.

1.7.2. Objetivos específicos

Determinar el nivel de percepción de la gestión del talento humano en el personal administrativo de la Municipalidad distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe.

Determinar el nivel de percepción de la calidad del servicio que brinda el personal administrativo de la Municipalidad distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe.

Determinar el grado de correlación que existe entre la calidad del servicio y la gestión del talento humano en el personal administrativo de la Municipalidad distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Tipo y diseño de investigación

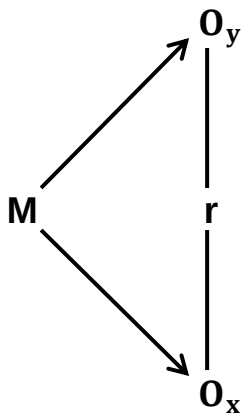
2.1.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación es básica ya que tiene como fin obtener información de ambas variables y contribuir al conocimiento teórico de estas. También es correlacional dado que se pretendió determinar la relación que existe entre las variables calidad de servicio y gestión del talento humano en un contexto determinado. Basado en un enfoque cuantitativo, puesto que se realizó un análisis estadístico que estableció parámetros de correlación entre ambas variables estudiadas (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

La investigación también es descriptiva ya que se detallaron aquellas características importantes analizadas, es decir, se evidenció con certeza todos aquellos sucesos o situaciones del problema investigado (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

2.1.2. Diseño de investigación

Se optó por un diseño no experimental de corte transversal, primero porque se analizó la calidad de servicio y gestión del talento humano sin la manipulación deliberada de ambas variables, observándose el problema y analizándose después. Transversal porque la recopilación de la información se dio en un momento único (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).



Dónde:

M = Es la muestra

$\mathbf{O_y}$ = Es la observación de la variable dependiente

$\mathbf{O_x}$ = Es la observación de la variable independiente

r = Es la relación entre las variables

2.2. Población, muestra y muestreo

Población

Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) mencionan que una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. Para este estudio se tomó como población a todo el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, conformado por 35 colaboradores, lo cual constituye una población finita y accesible.

Muestra

Para fines de esta investigación no se optó por determinar una muestra ya que se trabajó con los 35 colaboradores administrativos en la municipalidad distrital de pueblo nuevo-Ferreñafe, el cual es representado como muestra censal.

2.3. Variables, operacionalización

2.3.1. Variables

Variable independiente: Gestión del talento humano

Chiavenato (2020) señala que la gestión del talento humano son todas aquellas políticas y acciones que son necesarias para dirigir y gestionar personas o recursos mediante procesos de reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño.

Variable dependiente: Calidad de servicio

Akhtari, Moreira y Trucco (2017) Definen a la calidad de servicio como el grado de conformidad percibida de un bien o servicio en relación a las expectativas que se tenía de las mismas.

2.3.2. Operacionalización

Tabla 1

Organización de la variable independiente.

Variable independiente	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos de recolección de datos
Gestión del talento humano	Incorporar a las personas	Reclutamiento	¿Las convocatorias de empleo se difunden con los requisitos específicos de manera interna y externa?	Encuesta - Cuestionario
		Selección de personas	¿Los procesos de selección de personal permiten el ingreso de personas con las competencias adecuadas para los puestos de trabajo?	
	Colocar a las personas	Inducción	¿En situaciones de ascensos e ingreso de personal, el proceso de inducción se realiza de manera específica?	
		Diseño de puestos	¿Se establece de manera formal, para cada puesto de trabajo, las funciones, actividades y tareas a desempeñar?	
	Recompensar a las personas	Evaluación del desempeño	¿Se evalúa el desempeño del personal en la prestación de servicios al público?	
		Recompensas económicas	¿Reciben incentivos económicos para motivar la productividad?	
		Recompensas no económicas	¿Reciben incentivos no económicos (reconocimientos) que motiven la prestación de servicios de calidad al público?	

	Prestaciones y servicios	¿Reciben prestaciones y/o servicios, como seguro de vida/salud, asistencia alimentaria, recreación, entre otros?
	Sanciones	¿El mal desempeño y las conductas inadecuadas son sancionadas?
Desarrollo y formación de las personas	Capacitación	¿La municipalidad se preocupa en brinda las capacitaciones necesarias a todo su personal?
	Desarrollo de carrera Rotación	¿Se cumplen las políticas de rotación de puestos y de desarrollo de carrera en la municipalidad?
	Clima organizacional	¿El clima organizacional permite trabajar de manera tranquila y motivante?
Retener a las personas	Condiciones de trabajo	¿Las condiciones físicas y psicológicas del ambiente de trabajo posibilitan brindar un servicio de calidad?
	Medición	¿Se efectúan verificaciones con la finalidad de detectar deficiencias en la prestación de servicios?
Supervisar a las personas	Comparación	¿Los resultados de las evaluaciones de desempeño, son comparados con estándares establecidos o normas aplicables al sector?
	Acciones correctivas	¿Se corrigen adecuadamente las deficiencias y desviaciones detectadas?

Fuente: *Elaboración propia.*

Tabla 2

Operacionalización de la variable dependiente.

Variable dependiente	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos de recolección de datos
Calidad del servicio	Personas	Actitud del personal	¿Se informa al personal los valores y patrones de conducta que se requieren para dar servicio al público?	Encuesta - Cuestionario
		Confiabilidad	¿Los conocimientos adquiridos contribuyen a mejorar la calidad del servicio que se le brinda al público?	
		Capacidad de respuesta	¿Se supervisan las atenciones y la capacidad de respuesta del personal?	
		Empatía	¿El personal seleccionado demuestra disposición, empatía y cortesía con los usuarios?	
		Cortesía	¿Se establecen métodos que permita obtener información del público sobre el desempeño del personal en cuanto a los aspectos de cortesía, disposición y empatía?	
		Comunicación	¿Reciben capacitaciones para el desarrollo y fortalecimiento de las habilidades de comunicación e interacción con los usuarios?	

Procesos	Diseño de procesos	¿Se informa al nuevo personal, las normas, políticas y principales procesos de la organización?
	Tiempos de espera	¿Se controlan los tiempos de espera para atención en oficinas de trámites diversos?
Evidencias tangibles	Instalaciones físicas	¿El personal es informado sobre el acceso y cuidado de las instalaciones físicas del municipio?
	Equipos tecnológicos	¿Se orienta al personal administrativo sobre el uso y manejo de equipos tecnológicos?
	Higiene	¿El personal de servicio/apoyo es informado adecuadamente sobre el mantenimiento e higiene de las instalaciones, muebles y equipos de la municipalidad?
	Vestimenta del personal	¿El personal es orientado sobre la vestimenta a utilizar en la atención al público?

Fuente: *Elaboración propia.*

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnicas de recolección de datos

La técnica utilizada en este estudio es la encuesta, que es una técnica que a partir de procedimientos ya estandarizados permite reunir y analizar datos de una muestra específica la cual es parte representativa de la población en estudio, en la cual se espera describir un conjunto de características. La encuesta se desarrolló tomando en consideración los indicadores de cada una de las dimensiones de las variables y se aplicó al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo en la provincia de Ferreñafe (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

2.4.2. Instrumentos de recolección de datos

El instrumento utilizado es el cuestionario; el cual es definida como un conjunto de preguntas relacionadas con la variable a medir, siendo quien investiga el responsable de la cantidad de preguntas y el tipo de información a recabar (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Para fines de esta investigación se utilizó un cuestionario para analizar ambas variables, el cual consta de 28 preguntas, en base a una escala Likert, de las cuales 12 están relacionadas con la variable calidad de servicio y 16 están relacionadas con la variable gestión del talento humano.

Tabla 3

Estadísticas de fiabilidad del cuestionario

Alfa de Cronbach	N de elementos
,823	35

Fuente: *Programa Estadístico SPSS*

Según el coeficiente de fiabilidad de Alfa de Cronbach, cuyo resultado arrojó que, el instrumento analizado tiene una fiabilidad de 0.823 (excelente confiabilidad), el cual establece que la gestión del talento humano tiene relación con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo.

Tabla 4

Ficha técnica del instrumento

Ficha del cuestionario	
Nombre	Cuestionario para medir la gestión del talento humano y su relación con la calidad del servicio
Autor	Neyra, 2018.
Procedencia	Perú, 2018.
Adaptación	Ipanaque (2021) Universidad Señor de Sipán.
Propósito	Analizar y medir la gestión del talento humano y su relación con la calidad de servicio.
Ámbito de aplicación	Individual.
Tiempo de duración	15 minutos aproximadamente.
Validez	En su versión adaptada fue validada por juicio de expertos (3).
Confiabilidad	Para la adaptación, fue determinada mediante coeficiente alfa de Cronbach, donde los resultados alfa >,8 indicando la fiabilidad del instrumento.

Fuente: *Elaboración propia*

2.5. Procedimiento de análisis de datos

La información obtenida del instrumento se procesó en programas como Excel 2019 y SPSS 25.

En primer lugar, los datos se ingresaron de manera ordenada a una hoja de cálculo para poder clasificarlos y organizarlos. Luego la información se exportó al SPSS en el que se realizaron pruebas estadísticas por medio de tablas y gráficos para luego ser interpretados. Asimismo, los resultados fueron descritos y editados para su posterior redacción.

2.6. Criterios éticos

Esta investigación se encuentra guiada por diversas referencias bibliográficas las cuales han respetado su idea fiel y autoridad, teniendo en cuenta el trabajo y la dedicación. Dentro de los principales criterios a considerar tenemos:

Condición de diálogo auténtico: Evitando el forzar a quienes participan en la presente investigación, más bien respetando los derechos de expresión, conciencia, reunión en busca de entendimiento en beneficio común (APA, 2010).

Proporción favorable del riesgo beneficio: La aplicación de la presente investigación busca minimizar todo tipo de riesgos a los sujetos que intervienen en esta investigación (APA, 2010).

Respeto a los sujetos inscritos: El presente criterio busca el que la muestra acepte la participación en el presente estudio, además que tengan libertad en cambiar de opinión, además del manejo de la información brindada sea confidencial (APA, 2010).

2.7. Criterios de rigor científico

Se tuvo en consideración los criterios que exige una investigación científica, siendo estos los siguientes:

Valor de la verdad; Buscando establecer la confianza y veracidad de la presente investigación tanto para los participantes como para el contexto donde ha sido relacionada, esta confianza se genera mediante la buena disposición de los participantes (Hernández, et al., 2014).

Aplicabilidad: Este criterio nos permite analizar que esta investigación puede servir como precedente para otras organizaciones dentro del sector público, las cuales realizan sus operaciones en la ciudad donde se ha llevado a cabo el estudio (Hernández, et al., 2014).

Consistencia: Considerando este criterio se puede mencionar que esta investigación se ha dado por primera vez dentro de la organización, permitiendo

que los resultados marquen un hito para otras investigaciones (Hernández, et al., 2014).

Neutralidad: La presente investigación bajo este rigor científico se ha desarrollado sin tener en cuenta ningún tipo de sesgo al momento de recolectar, procesar y analizar los resultados de la información (Hernández, et al., 2014).

III. RESULTADOS

3.1. Presentación de resultados

3.1.1. Resultas por variables y sus dimensiones

Tabla 5

Nivel de la dimensión: Incorporar a las personas

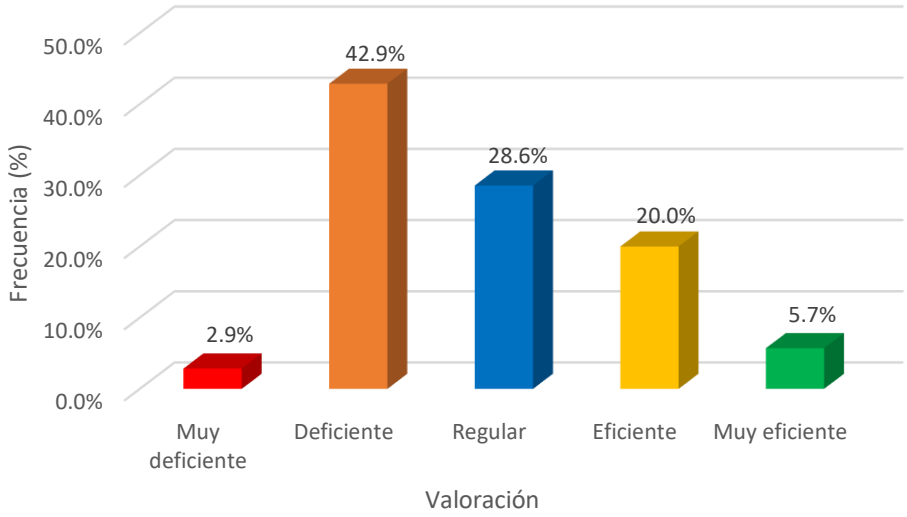
Incorporar a las personas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy deficiente	1	2.9
Deficiente	9	25.7
Regular	17	48.6
Eficiente	6	17.1
Muy eficiente	2	5.7
Total	35	100

Fuente: *Elaboración propia*

La tabla 5 nos muestra que un 48.6% considera que el nivel de la dimensión incorporar a las personas es regular, el 25.7% considera que es deficiente, el 17.1% considera que es eficiente, el 5.7% considera que es muy eficiente y el 2.9% considera que es muy deficiente. Esto refleja que en los procesos para reclutar y seleccionar a las personas existen fallas, ya que las convocatorias de empleo no se difunden con las especificaciones adecuadas dentro y fuera de la municipalidad, además que el personal seleccionado no cumple con las competencias necesarias que los puestos requieren.

Figura 1

Nivel de la dimensión: Colocar a las personas



Fuente: *Elaboración propia*

La figura 1 nos muestra que un 42.9% considera que el nivel de la dimensión colocar a las personas es deficiente, el 28.6% considera que es regular, el 20% considera que es eficiente, el 5.7% considera que es muy eficiente y el 2.9% considera que es muy deficiente. Podemos deducir que tanto la inducción, los diseños de los puestos y las evaluaciones del desempeño presentan fallas, esto se debe a que el personal ingresado o ascendido no son inducidos adecuadamente, asimismo no están establecidas específicamente las funciones y actividades que deben desempeñar en cada puesto y además que no hay evaluaciones del desempeño.

Tabla 6

Nivel de la dimensión: Recompensar a las personas

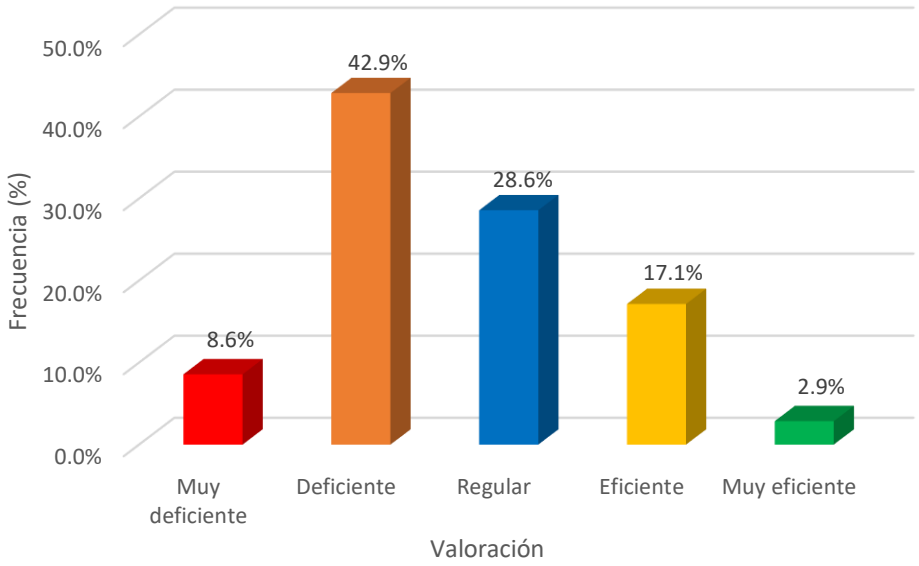
Recompensar a las personas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy deficiente	0	0.0
Deficiente	5	14.3
Regular	14	40.0
Eficiente	14	40.0
Muy eficiente	2	5.7
Total	35	100

Fuente: *Elaboración propia*

La tabla 6 nos muestra que un 40% considera que el nivel de la dimensión recompensar a las personas es regular, otro 40% considera que es eficiente, el 14.3% considera que es deficiente y el 5.7% considera que es muy eficiente. Esto refleja que tanto la gestión de los incentivos económico y no económico, así como también el de las prestaciones y de las sanciones cumplen con su fin, ya que manifiestan que la municipalidad si los motiva con reconocimientos no económicos, les brindan prestaciones de salud, recreaciones, entre otras prestaciones de acuerdo a ley, además que son sancionados si cometen alguna conducta que no sea adecuada o un mal desempeño de su labor.

Figura 2

Nivel de la dimensión: Desarrollo de las personas



Fuente: *Elaboración propia*

La figura 2 nos muestra que un 42.9% considera que el nivel de la dimensión desarrollo de las personas es deficiente, un 28.6% percibe que es regular, un 17.1% lo percibe eficiente, un 8.6% percibe que es muy deficiente y el 2.9% considera que es muy eficiente. Estos datos quieren decir que la gestión de capacitación, desarrollo de carrera y rotación de puestos no es de la mejor, esto debido a que la municipalidad no brinda las capacitaciones necesarias a su personal y que no hay un cumplimiento estricto de las políticas que permitan al personal hacer carrera

dentro de la entidad o que puedan rotar de puestos para incrementar sus conocimientos en la gestión pública

Tabla 7

Nivel de la dimensión: Retener a las personas

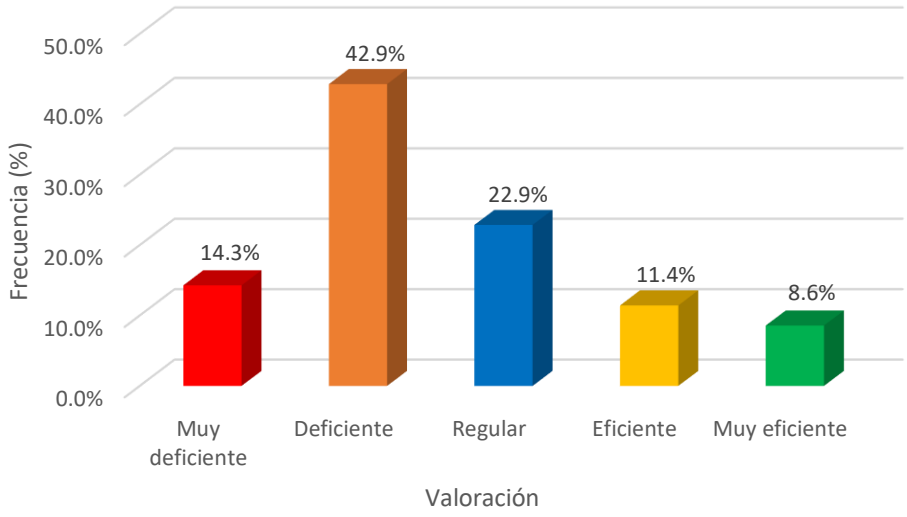
Retener a las personas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy deficiente	3	8.6
Deficiente	9	25.7
Regular	10	28.6
Eficiente	9	25.7
Muy eficiente	4	11.4
Total	35	100

Fuente: *Elaboración propia*

La tabla 7 nos muestra que un 28.6% considera que el nivel de la dimensión retener a las personas es regular, el 25.7% considera que es deficiente, otro 25.7% considera que es eficiente, el 11.4% considera que es muy eficiente y el 8.6% considera que es muy deficiente. Podemos deducir que no se encuentran del todo satisfechos y seguros de trabajar en el clima organizacional actual y que el entorno tanto físico y psicológico del ambiente donde se labora no posibilita que brinden un servicio de calidad al público.

Figura 3

Nivel de la dimensión: Supervisar a las personas

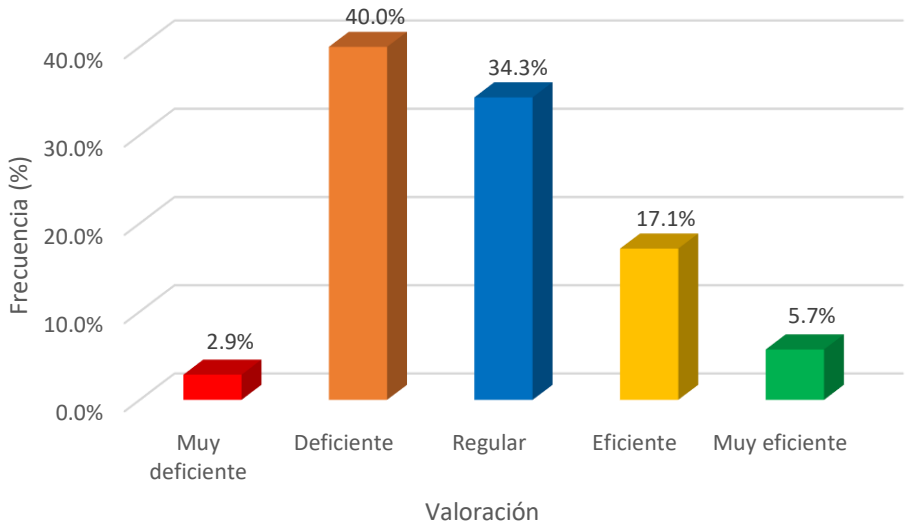


Fuente: *Elaboración propia*

La figura 3 nos muestra que un 42.9% considera que el nivel de la dimensión supervisar a las personas es deficiente, el 22.9% considera que es regular, el 14.3% considera que es muy deficiente, el 11.4% considera que es eficiente y el 8.6% considera que es muy eficiente. Estos datos reflejan que no se efectúan verificaciones que detecten errores o deficiencias en el servicio al público, además que las evaluaciones del desempeño no son comparadas con estándares del mismo sector público y que las deficiencias al brindar un servicio no son corregidas adecuadamente.

Figura 4

Nivel de la gestión del talento humano



Fuente: *Elaboración propia*

La figura 4 nos muestra que un 40% percibe que el nivel de la gestión del talento humano es deficiente, un 34.3% percibe que es regular, el 17.1% considera que es eficiente, el 5.7% considera que es muy eficiente y el 2.9% considera que es muy deficiente. Esto se debe a que los procesos para reclutar, selección, desarrollo, retención, recompensación y supervisión de las personas no se gestiona con seriedad, con responsabilidad y vocación de servir.

Tabla 8

Nivel de la dimensión: Personas

Personas	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy mala	2	5.7

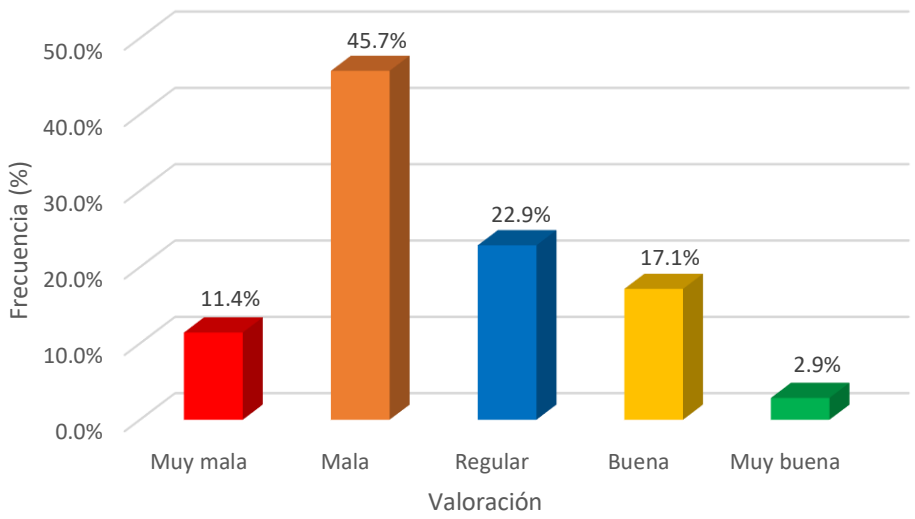
Mala	13	37.1
Regular	11	31.4
Buena	5	14.3
Muy buena	4	11.4
Total	35	100

Fuente: *Elaboración propia*

La tabla 8 nos muestra que un 37.1% percibe que el nivel de la calidad del servicio según la dimensión personas es mala, el 31.4% considera que es regular, el 14.3% considera que es buena, el 11.4% considera que es muy buena y el 5.7% considera que es muy mala. Esto se debe a que el personal no es informado sobre la actitud que debe tener al dar un servicio, los conocimientos que adquieren no contribuyen a mejorar el servicio, no se supervisa la reacción y respuesta del personal, no se demuestra empatía al dar un servicio por el personal seleccionado y no reciben capacitación para mejorar la comunicación con los usuarios.

Figura 5

Nivel de la dimensión: Procesos



Fuente: *Elaboración propia*

La figura 5 nos muestra que un 45.7% percibe que el nivel de la calidad del servicio según la dimensión procesos es mala, el 22.9% considera que es regular, el 17.1% considera que es buena, el 11.4% considera que es muy mala y el 2.9% considera que es muy buena. En cuanto al diseño de procesos y el tiempo de

espera, se refleja que el personal no es informado sobre las normas y políticas de los procesos de la municipalidad y además que no se controla el tiempo de espera en los pasillos de las oficinas de atención de trámites diversos.

Tabla 9

Nivel de la dimensión: Personas

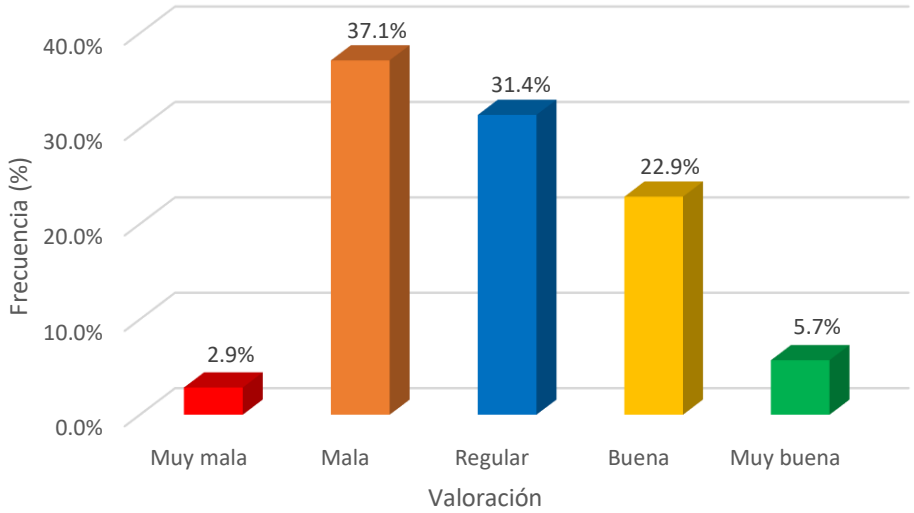
Evidencias tangibles	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy mala	2	5.7
Mala	11	31.4
Regular	10	28.6
Buena	10	28.6
Muy buena	2	5.7
Total	35	100

Fuente: *Elaboración propia*

La tabla 9 nos muestra que un 31.4% percibe que el nivel de la calidad del servicio según la dimensión evidencias tangibles es mala, el 28.6% considera que es regular, otro 28.6% considera que es buena, el 5.7% considera que es muy buena y otro 5.7% considera que es muy mala. Esto se debe a que el personal señala que no es informado sobre cómo acceder y cuidar las instalaciones físicas de la municipalidad, el personal no es orientado en el manejo de los equipos tecnológicos, no se informa adecuadamente sobre el mantenimiento e higiene de las instalaciones, muebles y equipos del municipio y además que no hay una política sobre la vestimenta que debe utilizarse para brindar servicio al público.

Figura 6

Nivel de la calidad del servicio



***Fuente**: Elaboración propia*

La figura 6 nos muestra que el 37.1% considera que el nivel de la calidad del servicio es malo, un 31.4% lo considera regular, un 22.9% considera que es buena, el 5.7% considera que es muy buena y el 2.9% considera que es muy mala. Esto se debe a que tanto las dimensiones personas, procesos y evidencias tangibles están fallando aspectos como la actitud frente al usuario, la capacidad de respuesta, el aspecto de las instalaciones, los tiempos de espera, etc., que terminan siendo perjudiciales al momento de dar un servicio de calidad a la ciudadanía.

3.1.2. Resultado de la correlación de las variables

Tabla 10

Prueba de normalidad de las variables

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión del talento humano	,196	35	,000
Calidad del servicio	,218	35	,000

Fuente: *Elaboración propia*

La prueba realizada nos indica que los datos que se distribuyen no son normales en ambas variables, con un nivel de significancia menor a 0.05; por lo que emplearemos el coeficiente de correlación Rho de Spearman para contrastar la hipótesis.

Tabla 11

Correlación entre las variables gestión del talento humano y calidad del servicio

			Gestión del talento humano	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Gestión del talento humano	Coeficiente de correlación	1,000	,876**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	35	35
	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	,876**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	35	35

Fuente: *Elaboración propia*

Podemos apreciar e interpretar según las escalas del coeficiente de correlación Rho de Spearman entre las variables gestión del talento humano y calidad del servicio en la municipalidad distrital de Pueblo Nuevo, que existe una correlación de 0.876 positiva alta o considerable; lo cual indica que ambas variables se relación entre sí.

3.2. Discusión de resultados

Se analizó el resultado que se obtuvo de la variable gestión del talento humano donde se observó que en la dimensión incorporar a las personas (Tabla 5) el 48.6% considera regular la forma en que se recluta y selecciona a las personas, esto se debe a que las convocatorias de empleo no se difunden con las especificaciones adecuadas dentro y fuera de la municipalidad, además que el personal seleccionado no cumple con las competencias necesarias que los puestos requieren. Mientras que el 25.7% y el 2.9% consideran que es deficiente y muy deficiente; solo el 17.1% y el 5.7% consideran que es eficiente y muy eficiente respectivamente. Esto guarda relación con la teoría de Chiavenato (2020) donde explica que las organizaciones buscan cualidades en un individuo que se acomoden a la cultura interna para que se puedan lograr los objetivos, esta búsqueda se da por medio de procedimientos que son elaborados y ejecutados por la entidad. El proceso de selección tiene que radicar en la identificación de aptitudes del personal y ser contrastadas con las deseadas por la institución.

De acuerdo a la dimensión colocar a las personas (Figura 1) los datos arrojan que el 42.9% y el 2.9% consideran deficiente y muy deficiente respectivamente tanto la inducción, el diseño de los puestos y las evaluaciones del desempeño, esto se debe a que el personal ingresado o ascendido no son inducidos adecuadamente, asimismo no están establecidas específicamente las funciones y actividades que deben desempeñar y además señalan que no hay evaluaciones del desempeño. Mientras que el 28.6% considera que es regular, el 20% y el 5.7% consideran que es eficiente y muy eficiente respectivamente. Esto concuerda con Chiavenato (2020) quien dice que dentro de la gestión del talento humano está el integrar de manera adecuada al personal recién contratado o ascendido, orientándolos sobre el cargo que debe ocupar, las nuevas funciones y tareas que debe desempeñar y cómo serán evaluados según su desempeño en dicho cargo.

En cuanto a la dimensión recompensar a las personas (Tabla 6) los resultados indican que el 40% y el 5.7% consideran que es eficiente y muy eficiente respectivamente la gestión de los incentivos económico y no económico, así como también el de las prestaciones y de las sanciones, ya que manifiestan que la municipalidad si los motiva con reconocimientos no económicos, les brindan seguro

de salud, asistencia alimentaria, entre otras prestaciones de acuerdo a ley, además que son sancionados si cometen alguna conducta que no sea adecuada o un mal desempeño de su labor. Mientras que un 40% indica que es regular y un 14% considera que es deficiente. Esto concuerda con Chiavenato (2020) donde dice que la gestión de las recompensas sirve para mantener motivado al personal y se alcancen los objetivos planificados. Las recompensas son una retribución como agradecimiento por el desempeño realizado en favor de la entidad. Para estos fines las organizaciones utilizan técnicas de compensación y del mismo modo tienen una política para sancionar conductas que perjudiquen el logro de los objetivos.

Respecto a la dimensión desarrollo de las personas (Figura 2) el resultado nos dice que el 42.9% y el 8.6% consideran que es deficiente y muy deficiente respectivamente la gestión de capacitación, desarrollo de carrera y rotación de puestos, esto debido a que la municipalidad no brinda las capacitaciones necesarias a su personal y que no hay un cumplimiento estricto de las políticas que permitan al personal hacer carrera dentro de la entidad o que puedan rotar de puestos para incrementar sus conocimientos en la gestión pública. Mientras que el 28.6% consideran que es regular, solo el 17.1% y el 2.9% indican que es eficiente y muy eficiente respectivamente. Según la teoría de Chiavenato (2020) una organización debe generar el desarrollo de su personal para que estos puedan adquirir nuevos conocimientos, destrezas y habilidades y fortalecer los ya aprendidos, pero también las organizaciones deben facilitar a su personal la adquisición de nuevas actitudes, ideas y nuevas formas de solucionar problemas con el fin de ser más eficaces y eficientes en sus puestos de trabajo.

Según la dimensión retener a las personas (Tabla 7) los datos señalan que el 28.6% consideran de nivel regular el clima organizacional y las condiciones de trabajo, mientras que el 25.7% y el 8.6% considera deficiente y muy deficiente respectivamente, esto a que no se encuentran del todo satisfechos y seguros trabajar en el clima organizacional actual y que el entorno tanto físico y psicológico del ambiente laboral no posibilita que brinden un servicio de calidad al público. Por otro lado, un 25.7% y un 11.4% indican que es eficiente y muy eficiente respectivamente. Concordando con Chiavenato (2020) quien señala que para retener a los mejores trabajadores es necesario reforzar la calidad de vida dentro

de la organización con mejores estilos administrativos, buena relación entre empleados y seguridad laboral, esto ayudará a que los más idóneos estén contentos y se entusiasmen con su trabajo, garantizando un entorno físico y social adecuado seguirán siendo parte de la organización.

En cuanto a la dimensión supervisar a las personas (Figura 3) los resultados indicaron que el 42.9% y el 14.3% consideran deficiente y muy deficiente respectivamente la gestión para medir, comparar y corregir el desempeño y las deficiencias en el servicio que brinda la municipalidad, esto se debe a que no se efectúan verificaciones que detecten errores o deficiencias en el servicio al público, además que las evaluaciones del desempeño no son comparadas con estándares del mismo sector público y que las deficiencias al brindar un servicio no son corregidas adecuadamente. Mientras que el 22.9% considera que es regular, solo el 11.4% y el 8.6% consideran que es eficiente y muy eficiente respectivamente. Esto difiere con la teoría de Chiavenato (2020) quien explica que las organizaciones deben supervisar o revisar las actividades u operaciones de los trabajadores con el fin de cautelar el logro de los objetivos y que los planes se realicen de manera correcta. Las organizaciones deben proceder de manera planificada por lo que la supervisión del trabajo y los resultados son vitales para sus fines.

Se determinó que en un 40% y en un 2.9% el nivel de percepción de la gestión del talento humano en la municipalidad distrital de Pueblo Nuevo es deficiente y muy deficiente respectivamente, mientras que el 34.3% considera que es regular, solo el 17.1 y el 5.7% considera que es eficiente y muy eficiente respectivamente. Estos resultados no concuerdan con la teoría y las buenas prácticas en gestión del talento humano señaladas por Chiavenato (2020), y tampoco concuerda con la investigación de Pérez (2021) quien dice que las buenas prácticas en gestión del talento humano se fundamentan en obtener el mejor desempeño de tus colaboradores para que puedan lograr los resultados esperados ejecutando estrategias que logren un equilibrio entre el desarrollo de las personas y el logro de los objetivos planificados.

Se coincide también con la investigación de Berrocal (2020) en donde la gestión del talento humano un 44,6% calificó de ineficiente la gestión, el 38,4% indica que no existe un MOF, el 47,7% dice que los salarios no son adecuados, el

47,7% indica que no hay capacitaciones. Respecto a la variable “Calidad de servicios”, el 38,2% mencionó que las instalaciones no son las más adecuadas, el 55% indica errores en el servicio, el 41,4% menciona que no hay atención rápida y el 51.9% menciona que no hay empatía con el usuario. Podemos decir entonces que la similitud con estos resultados refleja que la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo gestiona de manera deficiente a su talento humano lo cual repercute en gran medida en el desempeño de su fuerza laboral y en el servicio que se le brinda a la población

Respecto a las dimensiones de la variable calidad del servicio arrojan que la dimensión personas (Tabla 8) el 37.1% y el 5.7% consideran que es mala y muy mala tanto la actitud del personal, la confiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, cortesía y comunicación, ya que no se informa al personal cual es la actitud que debe tener al dar un servicio, los conocimientos que adquieren no contribuyen lo suficiente a mejorar el servicio, no se supervisan las reacciones o respuestas del personal, no se demuestra empatía al dar un servicio por el personal seleccionado, ni se usan métodos que permitan saber si el desempeño del personal es el adecuado en cuanto a la cortesía y disposición y no reciben capacitación para mejorar la comunicación con los usuarios. Mientras que el 31.4% considera que es regular, el 14.3% y el 11.4% consideran que es buena y muy buena respectivamente. Estos resultados no concuerdan con la teoría de Lovelock & Wirtz (2009) quienes dicen que toda organización que brinda servicios lleva grandes esfuerzos para mejorar todos los aspectos que conlleven la prestación de un servicio. Es por ello que las personas encargadas de afectar negativa o positivamente la experiencia de los usuarios tienen que conducir de manera adecuada sus actitudes.

En cuanto a la dimensión procesos (Figura 5) los resultados encontrados arrojaron que el 45.7% y el 11.4% consideran que es malo el diseño de procesos y el tiempo de espera, ya que el personal no es informado sobre las normas y políticas de los procesos de la municipalidad y además que los tiempos de espera para la atención de trámites diversos no son controlados. Mientras que el 22.9% considera que es regular, el 17.1% y el 2.9% consideran que es bueno y muy bueno respectivamente. Estos resultados nos hacen enfatizar en lo dicho en la teoría de

Lovelock & Wirtz (2009) quienes señalan que los procesos suponen la manera en que una organización trabaja. Ya que los procesos mal diseñados o deficientes son garantía de retrasos y fallas obstaculizando el trabajo del personal en su interacción con el usuario reflejando una desilusión del mismo.

Con respecto a la dimensión evidencias tangibles (Tabla 9) los resultados encontrados arrojaron que el 31.4% y el 5.7% consideran que es mala y muy mala el manejo de los aspectos de esta dimensión, ya que el personal señala que no es informado sobre cómo acceder y cuidar las instalaciones físicas de la municipalidad, el personal no es orientado en el manejo de los equipos tecnológicos, no se informa adecuadamente sobre el mantenimiento e higiene de las instalaciones, muebles y equipos del municipio y además que no hay una política sobre la vestimenta que debe utilizar para brindar servicio al público. Mientras que el 28.6% considera que es regular, el 28.6% y el 5.7% consideran que es bueno y muy bueno. Estos últimos resultados concuerdan con la teoría de Lovelock & Wirtz (2009) quienes señalan que la imagen física de una organización es importante, como lucen las personas, instalaciones, muebles, etc. y que las evidencias tangibles se deben manejar de manera escrupulosa ya que de esta depende la percepción que se lleven los usuarios desde el principio.

Los resultados analizados en las tres dimensiones de la variable calidad del servicio nos permiten determinar que el 37.1% y el 2.9% considera que el nivel de percepción de la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Pueblo Nuevo es mala y muy mala respectivamente, mientras que el 31.4% considera que es regular, el 22.9% y el 5.7% consideran que es buena y muy buena respectivamente, y de acuerdo con Ganga, Alarcón y Pedraja (2019) nos dice que la calidad del servicio es la valoración que hacen al adquirir un producto físico o un servicio para satisfacer una necesidad empujados por las expectativas que tienen del mismo. Estos resultados concuerdan con Del Cóndor (2017) quien concluyó que la municipalidad distrital de Chucuito presenta deficiencias e insatisfacción de la población de Chucuito lo cual genera desconfianza hacia las autoridades que no le toman importancia al desarrollo urbano y el bienestar de la ciudadanía y vecinos del área rural. Falta de un adecuado liderazgo y una visión política que sirva a la sociedad con transparencia y honestidad. Podemos decir entonces que, el

ineficiente servicio que se le da a la población local se debe al bajo rendimiento de quienes trabajan en la comuna y que para revertir esta situación es necesario tomar las medidas adecuadas, mejorando los aspectos analizados en este estudio.

Podemos decir entonces que sí existe relación entre las dos variables estudiadas, la cual fue determinada por el coeficiente de correlación Rho de Spearman entre las variables gestión del talento humano y calidad del servicio en la municipalidad distrital de Pueblo Nuevo, con una correlación de 0.876 considerada una correlación positiva alta o fuerte. Los resultados nos permiten aceptar la hipótesis establecida en el presente estudio. Estos resultados coinciden con López (2018) quien concluyó que en su estudio sobre la gestión del talento humano y la calidad de servicio en el municipio de Leoncio Prado existe una relación del 0.969 considera muy alta entre ambas variables. Asimismo, también se encuentran semejanzas con Salas (2017) en un estudio en una institución pública en Colombia, concluyó que la gestión del talento humano incide significativamente con la calidad de servicio con un valor de 0.912, recomendando que se deben hacer reformas dentro de la institución. Podemos concluir entonces que, en la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo existe una ineficiente gestión del talento humano la cual se evidencia en la mala calidad del servicio que se les brinda a los ciudadanos del distrito, debido a que no se cuenta con el personal idóneo para ser servidores públicos.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

Los resultados de la investigación en cuanto a la gestión del talento humano nos permitieron determinar que en un 40% el nivel de percepción de la gestión del talento humano en la municipalidad distrital de Pueblo Nuevo es deficiente y en un 2.9% muy deficiente, mientras que en un 34.3% el nivel de la gestión del talento humano es regular, asimismo en un 17.1% podemos decir que la gestión del talento humano es eficiente y solo en un 5.7% muy eficiente.

Respecto a los resultados de la variable calidad del servicio se determinó que en un 37.1% el nivel de percepción de la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Pueblo Nuevo es mala y en un 2.9% muy mala, mientras que en un 31.4% el nivel de la calidad del servicio es regular, asimismo en un 22.9% se puede decir que la calidad del servicio es buena y solo en un 5.7% muy buena.

A partir de los resultados analizados se demostró que la gestión del talento humano y la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Pueblo Nuevo en Ferreñafe están asociadas significativamente, la cual fue determinada mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman dando un valor de 0.876 considerada una correlación positiva alta o fuerte.

Por lo consiguiente, se concluye que sí existe una relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe, por lo que se deduce que, si se mejora la gestión del talento humano, el nivel de la calidad del servicio que brinda la municipalidad será mayor, esto quiere decir que se asocian las dos variables de estudio.

4.2. Recomendaciones

A la Unidad de Gestión de Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo desarrollar estrategias y políticas que permitan mejorar la gestión de su talento humano y en consecuencia mejorar el servicio que se le brinda a la ciudadanía del distrito.

A la Gerencia de Administración de la cual depende la Unidad de Gestión de Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo coordinar y gestionar programas de capacitación necesarias para todo su personal involucrado con la atención del público, con la finalidad de mejorar sus capacidades como servidores públicos y ofrecer un servicio de calidad a la ciudadanía.

A la Gerencia de planificación y presupuesto de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo priorizar en sus planes y estrategias de gestión municipal, el fortalecimiento de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos para que dicha unidad ejecute adecuadamente todos sus procesos para el bien de todo el distrito, ya que toda gestión municipal se enfoca en cubrir las necesidades de la ciudadanía.

A la Unidad de Gestión de Recursos Humanos tomar en cuenta los resultados de esta investigación al momento de desarrollar sus planes y estrategias con el fin de mejorar su gestión y por ende ofrecer un servicio de calidad. Además, se recomienda ampliar este estudio a otras municipalidades de la región y de este modo se puedan realizar investigaciones de contrastación y comparación.

REFERENCIAS

Akhtari, M., Moreira, D., & Trucco, L. (2017). Rotación política, rotación burocrática y calidad de los servicios públicos. Asociación Nacional de Impuestos, 110, 1-84. Recuperado el 24 de enero de 2020, de https://www.jstor.org/stable/26794449

Anastacio, C. A., García, A. J. y Mego, O. Gestión del talento humano por competencias y su relación con la motivación de los colaboradores de una municipalidad de la región Lambayeque, Perú 2019. Rev. Tzhoecoen. Octubre - diciembre 2020. Vol. 12 / Nº 4, pp. 436-448 - ISSN: 1997-8731

Arenal, L. C. (2017). Gestión de la atención al cliente / consumidor. UF0036. Logroño: Tutor formación.

Artacho, M. Á. (2016). Calidad, seguridad y protección ambiental en restauración. Andalucía: IC Editorial.

Berrocal, L. N. (2020) Gestión del talento humano y calidad de servicios en la municipalidad provincial de Oyón, 2019. Lima, Perú: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Obtenido de http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/4192/LOREN%20NATHALY%20BERROCAL%20ALCEDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Callejas, A. (2019). Propuesta para fortalecer el sistema de gestión de la calidad organizacional en una entidad financiera del sector público colombiano. Signos, 11(1), 117-130.

Cepeda, J. P., y Cifuentes, W. E. (2019). Sistema de Gestión de Calidad en el Sector público. Una revisión literaria. PODIUM, (36), 35-54. https://doi.org/10.31095/podium.2019.36.3

Chiavenato, I. (2020). Gestión del talento humano. El nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones. Madrid: McGraw-Hill Interamericana de España. 5°ed. ISBN: 9781456272098

Corrales, A. (2018) La gestión de personas en el sector público: tendencias y desafíos. Universidad Continental. Obtenido de https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/la-gestion-de-personas-en-el-sector-publico-tendencias-y-desafios

Daza, A., Viloria, J. y Miranda, L. F. (2019) Gerencia del talento humano y calidad del servicio educativo en universidades públicas de la Región Caribe de Colombia. Bogotá, Colombia: Universidad del Magdalena. Obtenido de: Revista Espacios, ISSN 0798 1015, Vol. 40 (Nº 44) Año 2019. Pág. 10 http://www.revistaespacios.com/a19v40n44/a19v40n44p10.pdf

Del Cóndor, A. (2017) Gestión del talento humano y su incidencia en la calidad de servicio a la población usuaria de la municipalidad distrital de Chucuito. Periodo 2017. Puno, Perú: Universidad Nacional del Altiplano. Obtenido de Revista de Investigación Científica en Ciencias Sociales, Vol. 1 Nro. 1, pp 7-14 http://revistas.unap.edu.pe/ciensoc/index.php/RICCS/article/view/208/196

Diaz, J. V. y Mendoza, Y. S. (2021) Gestión administrativa y calidad de servicio público de taxis en la gerencia de desarrollo vial y transporte - municipalidad de Chiclayo. Chiclayo, Perú: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Diaz%20Pinto%20Jhady%20&%20Mendoza%20Fern%C3%A1ndez%20Yeisy.pdf

Espinoza, E. V. y Llanos, V. M. (2017) Propuesta de un modelo de gestión del talento humano para elevar la calidad del servicio de la Oficina General de Bienestar Universitario de la UNPRG. Lambayeque, Perú: Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo. Obtenido de https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/7644/BC-3409%20ESPINOZA%20PINILLOS-LLANOS%20BALTODANO.pdf

Estupiñán, D. C. (2021) Dirección del talento humano y su incidencia en la calidad de los servicios en el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Los Ríos, periodo 2020. Plan de reforma continua. Quevedo, Ecuador: Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Obtenido de https://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/6351/1/T-UTEQ-155.pdf

Faya, M. E. y Faya, M. A. (2017) Gestión organizacional y calidad del servicio en la municipalidad de Motupe, 2017. Chiclayo, Perú: Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21612/faya_am.pdf

Ganga, F., Alarcón, N., y Pedraja, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. Ingeniare. Revista chilena de ingeniería (4).

Guerra, H. G. (2020) Evaluación de la gestión de talento humano en el centro de salud de Echeandía, y su influencia en la calidad de atención al paciente. Bolívar, Ecuador: Universidad Nacional de Chimborazo. Obtenido de http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/6866

Guerrero, A. Y. y Callao, M. (2021) Gestión del talento humano para la calidad de atención en los servicios de la salud covid-19. Chiclayo, Perú: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de http://revistas.uss.edu.pe/index.php/SVS/article/view/1602/2272

Guzmán, A., Oliveros, D. y Mendoza, M. (2017). Scientific Competencies: A Mechanism to Favour the Inclusion of Working Market Professionals. Journal of Baltic Science Education, 16(2), 175–187.

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. Ciudad de México, México. (Quinta edición ed.). Editorial McGraw-Hill.

Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.

Inga, F. y Arosquipa, C. (2019). Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención. Rev. Peruana de Medicina

Experimental y Salud Pública. Vol. 36, n° 2. ISSN 1726-4634. https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4493

Laboy, C. (2021) 9 estrategias de gestión del talento humano para tu empresa. Factorialblog, Madrid, España. Obtenido de https://factorialhr.es/blog/estrategias-gestion-de-talento-humano-empresa/

León, R. E. (2018) Gestión del talento humano y la calidad de servicios en el Ministerio del Ambiente sede Provincia de Napo. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de https://1library.co/document/z1wv2vdy-universidad-t%C3%A9cnica-de-ambato.html

López, A. D. (2018) Gestión del talento humano y la calidad de servicio público en la provincia de leoncio prado, 2018. Universidad Nacional Agraria de la Selva, Tingo María, Perú. Revista Balance's: ISSN 2412-5768 https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/145/128

López, P. (2016). Herramientas para la mejora de la calidad. Madrid: FC Editorial. Recuperado el 26 de enero de 2020, de https://books.google.com.pe/books?id=92K0DQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=libros+de+control+de+calidad+pdf+2020&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiP05eH89PpAhXiguAKHc9kAmIQ6AEIYTAH#v=onepage&q&f=false

Lovelock, C., y Wirtz, J. (2009). Marketing de servicios. Naucalpan de Juárez, Estado de México, México: Pearson Educación.

ManpowerGroup y Deloitte (2018) Estudio sobre escasez de talento. España. Obtenido de https://www.futureofwork.manpowergroup.es/escasez

Medina, R. (2018) Gestión del talento humano y la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Ayacucho – 2018. Huancavelica, Perú: Universidad Nacional de Huancavelica. Obtenido de https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/3521/TESIS-2021-POSGRADO-EMPRESARIALES-MEDINA%20GOMEZ.pdf

Mendivel, R., Lavado, C. y Sánchez, A. (2020). Gestión administrativa y gestión de talento humano por competencias en la Universidad Peruana Los Andes, filial Chanchamayo. Rev. Conrado, Vol. 16 / N° 72. ISSN: 1990-8644. http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v16n72/1990-8644-rc-16-72-262.pdf

Moreno, F. E. (2018) Características de la calidad de los servicios y la atención al cliente en las veterinarias de la ciudad de Sullana año 2018. Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4529/CALIDAD%20DE%20SERVICIO_ATENCION%20AL%20CLIENTE_%20MORENO%20_ESCOBEDO%20_FIORELA%20_EDITH.pdf

Neyra, A. S. (2018) Gestión del talento humano y calidad del servicio brindado por Clínica Inmaculada Concepción Sullana. Universidad San Pedro. Obtenido de http://repositorio.usanpedro.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/13593/Tesis_62112.pdf

Olivas, J. J., Aníbal, J. y Pineda, A. O. (2019) Incidencia de la gestión administrativa, en la calidad de servicio que brinda la municipalidad en Casa Materna Luz y Vida, del Municipio de Ocotal, en el primer semestre del 2019. Estelí, Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. Obtenido de https://repositorio.unan.edu.ni/13280/1/19991.pdf

Palacios, E. Y. (2017) Percepción sobre gestión de recursos humanos y calidad del servicio de atención a los usuarios en la Municipalidad Distrital de Santa Rosa, 2017. Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14360

Pérez, O. (2021) ¿Qué es la gestión del talento humano? Director General PeopleNext | SuccessFactors México. Obtenido de https://blog.peoplenext.com.mx/gestion-del-talento-humano-en-la-empresa-y-su-importancia

Ramírez, R., Espíndola, C., Ruíz, G. y Hugueth, A. (2019) Gestión del Talento Humano: Análisis desde el Enfoque Estratégico. Universidad de la Costa, Dpto. de Ciencias Empresariales, Atlántico – Colombia. http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000600167

Romero, L. M. y 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 2019/pp.99-117. Recuperado de https://www.redalyc.org/jatsRepo/5604/560460636005/html/index.html

RSM Perú (2018) En qué consiste la gestión de talento humano. Blog RSM Perú. Obtenido de https://www.rsm.global/peru/es/aportes/blog-rsm-peru/en-que-consiste-la-gestion-de-talento-humano

Salas, J. M. (2017) Gestión del talento humano y calidad de servicio en instituciones públicas de salud colombianas. Maracaibo, Venezuela: Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacín. Obtenido de http://virtual.urbe.edu/tesispub/0105669/intro.pdf

Salazar, J. A. (2020) Gestión de talento humano y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Chimban. Chiclayo, Perú: Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47193/Salazar_SJA-SD.pdf?sequence=1

Saldaña, F. A. (2019) Gestión del talento humano y calidad del servicio en la Municipalidad de Nueva Arica, Chiclayo. Chiclayo, Perú: Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38711

Secretaría de gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros. (2019). Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público. Lima: Publicaciones de la Secretaría de la Gestión Publica.

Secretaría de la Gestión Pública. (2020). Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, DECRETO SUPREMO N° 007-2020-PCM. Lima: El Peruano. Recuperado el 19 de

febrero de 2020, de https://www.proinversion.gob.pe/LibroReclamos/docs/DS-07-2020-PCM-Libro-de-Reclamaciones.pdf

Valdez, N. (2017) Gestión de talento en el servicio público. México DF. Red Mexicana para el servicio público. Fundación Botín. Obtenido de https://mexicoenred.org/2017/03/15/gestion-de-talento-en-el-servicio-publico/

Vargas, M. E., y Aldana, L. (2014). Calidad y servicio. Conceptos y herramientas. Bogotá: Ecoe Ediciones.

Yalli, J. C. (2019) Gestión del Talento Humano y La Calidad de Servicio en el Programa Nacional País - Unidad Territorial Huancavelica, 2018. Huancavelica, Perú: Universidad Nacional de Huancavelica. Obtenido de https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/3170/TESIS-2019-POSGRADO-EMPRESARIALES-YALLI%20RIVEROS.pdf

ANEXO 1: Resolución de aprobación del proyecto de investigación.

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0994-FACEM-USS-2021

Chiclayo, 09 de noviembre de 2021.

VISTO:
El Oficio N°0282-2021/FACEM-DA-USS, de fecha 09 de noviembre de 2021, presentado por la Directora de la EAP de Administración y proveído de la Decana de FACEM, donde solicita la aprobación de Proyectos de tesis, de los estudiantes del Curso de actualización, Grupo 09 - 2021, de la EAP de Administración, a cargo de la Dra. Heredia Llatas Flor Delicia, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 21° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N°086-2020/PD-USS de fecha 13 de mayo de 2020, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: APROBAR los Proyectos de Tesis, de los estudiantes del Curso de actualización, Grupo 09 - 2021, a cargo de la Dra. Heredia Llatas Flor Delicia, de la Escuela Profesional de Administración, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

Dra. Fiorella Giannina Molinelli Aristondo
Decana (e)
Facultad de Ciencias Empresariales

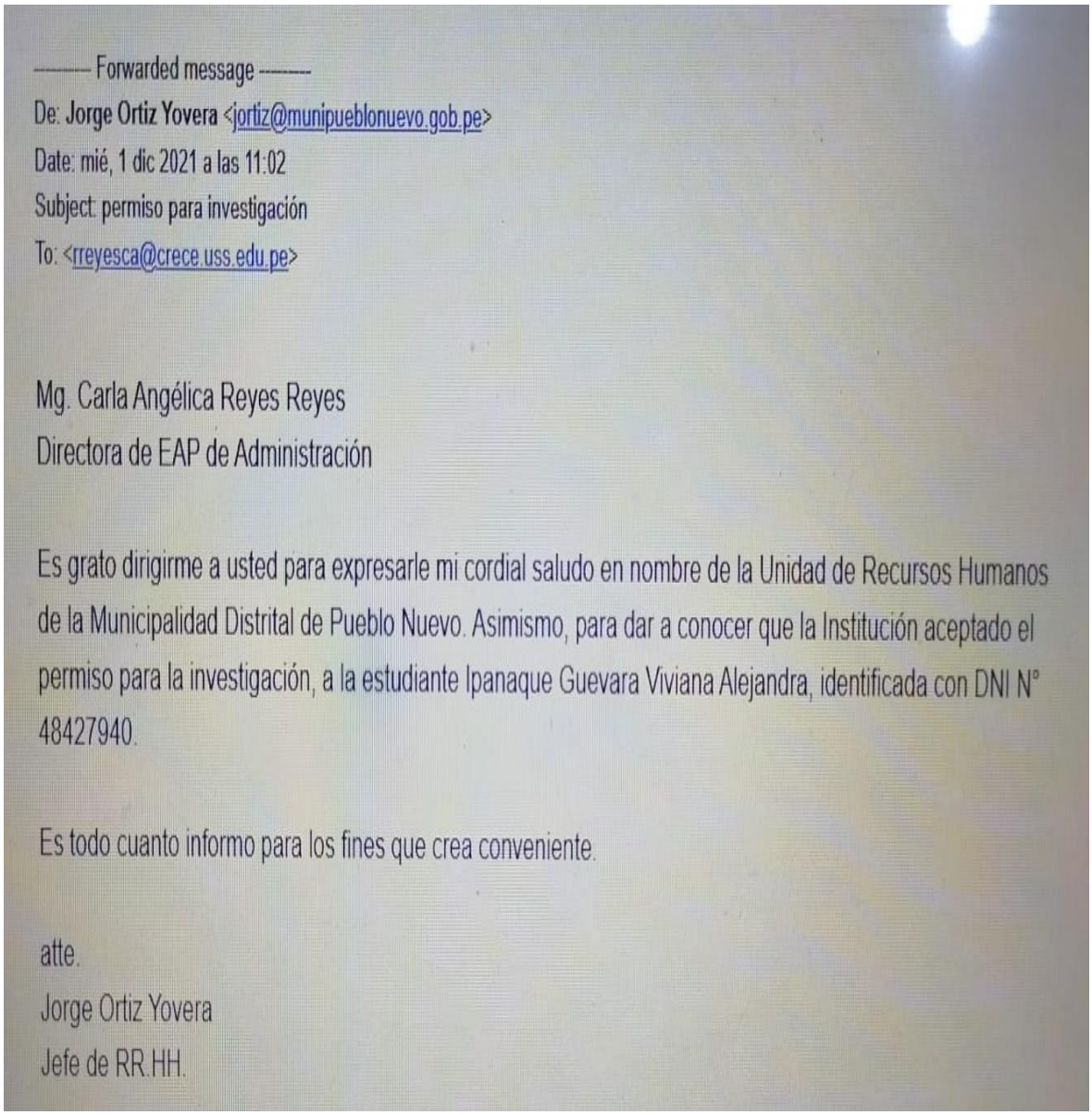
Mg. Liset Sugeily Silva Gonzales
Secretaria Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Escuela, Archivo

ADMISION E INFORMES
074 481610 - 074 481632
CAMPUS USS
Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, **Perú**

www.uss.edu.pe

ANEXO 2: Carta de aceptación de la empresa



——— Forwarded message ———

De: **Jorge Ortiz Yovera** <jortiz@munipueblonuevo.gob.pe>

Date: mié, 1 dic 2021 a las 11:02

Subject: permiso para investigación

To: <rreyesca@crece.uss.edu.pe>

Mg. Carla Angélica Reyes Reyes

Directora de EAP de Administración

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo en nombre de la Unidad de Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo. Asimismo, para dar a conocer que la Institución aceptado el permiso para la investigación, a la estudiante Ipanaque Guevara Viviana Alejandra, identificada con DNI N° 48427940.

Es todo cuanto informo para los fines que crea conveniente.

atte.

Jorge Ortiz Yovera

Jefe de RR.HH.

ANEXO 3: MATRIZ DE CONSISTENCIA

CALIDAD DE SERVICIO Y GESTION DEL TALENTO HUMANO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUEBLO NUEVO – FERREÑAFE			
PROBLEMA	**OBJETIVOS**	**HIPÓTESIS**	**VARIABLES**
¿Existe relación entre la calidad del servicio y la gestión del talento humano en el personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo - Ferreñafe, 2021?	**OBJETIVO GENERAL**	**HIPÓTESIS H_1**	**VARIABLE INDEPENDIENTE**
	Determinar la relación entre la calidad del servicio y la gestión del talento humano en el personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo - Ferreñafe, 2021.	Existe relación entre la calidad del servicio y la gestión del talento humano en el personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo - Ferreñafe, 2021.	Gestión del talento humano
	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	**HIPÓTESIS H_0**	**VARIABLE DEPENDIENTE**
	OE1: Determinar el nivel de percepción de la gestión del talento humano en el personal administrativo de la Municipalidad distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe.	No existe relación entre la calidad del servicio y la gestión del talento humano en el personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo - Ferreñafe, 2021.	Calidad de servicio
	OE2: Determinar el nivel de percepción de la calidad del servicio que brinda el personal administrativo de la Municipalidad distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe.		
	OE3: Determinar el grado de correlación que existe entre la calidad del servicio y la gestión del talento humano en el personal administrativo de la Municipalidad distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe.		

ANEXO 4: CUESTIONARIO

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO

Estimado trabajador, agradecemos su colaboración por proporcionar la información que se le solicita con la finalidad de poder medir la gestión del talento humano y su relación con la calidad de servicio que ofrece la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo. Así mismo se le hace saber que la información que brinde será manejada en estricta reserva y utilizada única y exclusivamente para asunto de la investigación.

1. EDAD_____

2. GÉNERO

a) Masculino b) Femenino

En los siguientes enunciados responda de acuerdo a su experiencia personal cada una de las siguientes afirmaciones. No existen respuestas correctas ni incorrectas, tan solo se quiere conocer su opinión. Indique sus respuestas marcando en el recuadro correspondiente:

N°	PREGUNTA	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	¿Las convocatorias de empleo se difunden con los requisitos específicos de manera interna y externa?					
2	¿Los procesos de selección de personal permiten el ingreso de personas con las competencias adecuadas para los puestos de trabajo?					
3	¿El personal seleccionado demuestra disposición, empatía y cortesía con los usuarios?					
4	¿Se establece de manera formal, para cada puesto de trabajo, las funciones, actividades y tareas a desempeñar?					
5	¿En situaciones de ascensos e ingreso de personal, el proceso de inducción se realiza de manera específica?					
6	¿Se informa al nuevo personal, las normas, políticas y principales procesos de la organización?					
7	¿Se informa al personal los valores y patrones de conducta que se requieren para dar servicio al público?					
8	¿El personal es informado sobre el acceso y cuidado de las instalaciones físicas del municipio?					

9	¿El personal de servicio/apoyo es informado adecuadamente sobre el mantenimiento e higiene de las instalaciones, muebles y equipos de la municipalidad?					
10	¿Se orienta al personal administrativo sobre el uso y manejo de equipos tecnológicos?					
11	¿El personal es orientado sobre la vestimenta a utilizar en la atención al público?					
12	¿Se evalúa el desempeño del personal en la prestación de servicios al público?					
13	¿Se establecen métodos que permita obtener información del público sobre el desempeño del personal en cuanto a los aspectos de cortesía, disposición y empatía?					
14	¿Los resultados de las evaluaciones de desempeño, son comparados con estándares establecidos o normas aplicables al sector?					
15	¿Reciben incentivos económicos para motivar la productividad?					
16	¿Reciben incentivos no económicos (reconocimientos) que motiven la prestación de servicios de calidad al público?					
17	¿Reciben prestaciones y/o servicios, como seguro de vida/salud, asistencia alimentaria, recreación, entre otros?					
18	¿El mal desempeño y las conductas inadecuadas son sancionadas?					
19	¿La municipalidad se preocupa en brinda las capacitaciones necesarias a todo su personal?					
20	¿Los conocimientos adquiridos contribuyen a mejorar la calidad del servicio que se le brinda al público?					
21	¿Reciben capacitaciones para el desarrollo y fortalecimiento de las habilidades de comunicación e interacción con los usuarios?					
22	¿Se cumplen las políticas de rotación de puestos y de desarrollo de carrera en la municipalidad?					
23	¿El clima organizacional permite trabajar de manera tranquila y motivante?					
24	¿Las condiciones físicas y psicológicas del ambiente de trabajo posibilitan brindar un servicio de calidad?					
25	¿Se efectúan verificaciones con la finalidad de detectar deficiencias en la prestación de servicios?					
26	¿Se controlan los tiempos de espera para atención en oficinas de trámites diversos?					
27	¿Se supervisan las atenciones y la capacidad de respuesta del personal?					
28	¿Se corrigen adecuadamente las deficiencias y desviaciones detectadas?					

ANEXO 5: Resolución de aprobación del proyecto de investigación

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0994-FACEM-USS-2021

Chiclayo, 09 de noviembre de 2021.

VISTO:
El Oficio N°0282-2021/FACEM-DA-USS, de fecha 09 de noviembre de 2021, presentado por la Directora de la EAP de Administración y proveído de la Decana de FACEM, donde solicita la aprobación de Proyectos de tesis, de los estudiantes del Curso de actualización, Grupo 09 - 2021, de la EAP de Administración, a cargo de la Dra. Heredia Llatas Flor Delicia, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 21° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N°086-2020/PD-USS de fecha 13 de mayo de 2020, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: APROBAR los Proyectos de Tesis, de los estudiantes del Curso de actualización, Grupo 09 - 2021, a cargo de la Dra. Heredia Llatas Flor Delicia, de la Escuela Profesional de Administración, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

Dra. Florella Giannina Molinelli Aristondo
Decana (e)
Facultad de Ciencias Empresariales

Mg. Liset Sugeily Silva Gonzales
Secretaria Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Escuela, Archivo

ADMISION E INFORMES
074 481610 - 074 481632
CAMPUS USS
Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, **Perú**

www.uss.edu.pe

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0994-FACEM-USS-2021

N°	AUTOR(S)	TÍTULO	LINEA DE INVESTIGACIÓN
1	PORTILLA LESCANO ROBERTO LUIS	MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SERENAZGO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VÍCTOR LARCO HERRERA - TRUJILLO	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
2	GINES PERALES DALIA CRISSET	MÉTODO KAIZEN Y COMPETITIVIDAD EN LA EMPRESA INDUMETAL AVC E.I.R.L. - CHICLAYO	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
3	GONZALES AQUINO MARILYN KATHERINE	ENGAGEMENT Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA EN UNA EMPRESA AGROINDUSTRIAL DE LAMBAYEQUE	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
4	ASTO HUARCAYA YARITZA LISSETTE	SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD EN EL SERVICIO DE ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD CHILCA, HUANCAYO	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
5	ALVAREZ SAAVEDRA CARLOS GUSTAVO	CONDICIONES AMBIENTALES Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
6	IPANAQUE GUEVARA VIVIANA ALEJANDRA	CALIDAD DE SERVICIO Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUEBLO NUEVO-FERREÑAFE	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES
074 481610 - 074 481632
CAMPUS USS
Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, **Perú**

www.uss.edu.pe

Anexo 6: Solicitud de Permiso

FORMATO 1000

FORMATO DE TRAMITE INTERNO - FTI.

IMPORTANTE.- LLENAR OBLIGATORIA Y CLARAMENTE LOS DATOS CON EXPRESION CONCRETA Y PRECISA DEL PEDIDO, ADJUNTANDO LOS REQUISITOS EXIGIDOS EN EL TUPA(de no contar con los requisitos requeridos para subsanar, de lo contrario se dará por **NO PRESENTADO** el pedido)(Art 125.2 Ley N°27444)

Solicita permiso para recabar información necesaria sobre la investigación a realizar en la municipalidad.

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUEBLO NUEVO SIERRA NOAFE
FALTA REQUISITOS SI NO
MESA DE PARTES
EXP. N°: 9573
FECHA: 15/11/21
HORA: 09:36
FIRMA: Sello y Firma de Recepción

I.1 IDENTIFICACION DEL ADMINISTRADO (Art. 51° Ley 27444)

Tipo/ N° documento	Apellidos y Nombres/denominación o razón social
48427940	Izanaque Guevara Viviana Alejandra

I.2 DATOS DEL REPRESENTANTE LEGAL (Art. 53° Ley 27444) **de ser el caso y debidamente acreditado**

Tipo/ N° documento	Apellidos y Nombres/denominación o razón social

I.3 DATOS DE TERCERO CON REPRESENTACION (Art. 115 de la Ley 27444) **acreditar su participación**

Tipo/ N° documento	Apellidos y Nombres/denominación o razón social

I.4 DATOS DEL DOMICILIO (Art. 113° Ley 27444)

I.4.1 **Procesal**

I.4.2 **Real**

Teléfono Fijo	Teléfono Celular	Asimismo AUTORIZO alternativamente NOTIFICARME al correo electrónico
	930607014	

II.- FUNDAMENTAR CLARA Y CONCRETAMENTE LO QUE SE SOLICITA(Art.113° Le III.- CROQUIS DE UBICACIÓN (cuando se requiera en el TUPA)

Permiso para recabar información necesaria sobre la investigación a realizar en la municipalidad y poder desarrollar mi tesis titulada " CALIDAD DE SERVICIO Y GESTION DEL TALENTO HUMANO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUEBLO NUEVO - FERREÑAFE.

IV.- DOCUMENTOS ADJUNTOS (Art. 113° Ley 27444) **Relación de los documentos que se adjuntan, requeridos en el TUPA**

- ✓ solicitud de permiso
- ✓ copia de DNI.
- ✓ formato 1000.

V.- DECLARACION JURADA

Firmo la presente, declarando bajo fé de juramento que los datos consignados expresan la verdad y que la documentación presentada es veraz; teniendo pleno conocimiento que haber falseado información o datos, se me aplicarán las sanciones administrativas y/o penales establecidas por Ley.
En caso de verificación posterior, brindaré las facilidades necesarias para las acciones de fiscalización y control a las autoridades municipales competentes.

Firma del solicitante (o representante legal)

PUEBLO NUEVO _____ **de** _____ **de 2021**

Nota.- De conformidad con el Art. 42° de la Ley 27444, todas las declaraciones juradas, los documentos sucedáneos presentados y la información incluida en los formularios y escritos que presenten los administrados para la realización de procedimientos administrativos, se presumen verificados por quien haga uso de ellos, así como de su contenido veraz para fines administrativos, salvo prueba en contrario

TODO FORMULARIO ES **GRATUITO**

VI.- PARA SER LLENADO POR EL PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD QUE RECEPCIONA EL EXPEDIENTE

Denominación del Procedimiento Administrativo o del servicio	Unidad Orgánica Responsable	Evaluación Previa del procedimiento y días hábiles para resolver		
		Automático Días:	Silencio Adm. Positivo Días:	Silencio Adm. Negativo Días:

Calle Casimiro Chuman N° 517 Pueblo Nuevo-Ferreñafe Central Telefónica 074-286995

Anexo 7: Validación de expertos

GUÍA, JUICIO DE EXPERTOS

1. Identificación del Experto

Nombre y Apellidos: Heredia Llatas, Flor Delicia

Centro laboral: Docente de la EAP de Administración

Título profesional: Licenciada en Administración

Grado: Doctor Mención: Doctora en Gestión pública y Gobernabilidad

Institución donde lo obtuvo: Universidad Cesar Vallejo

Otros estudios:

2. Instrucciones

Estimado(a) especialista, a continuación, se muestra un conjunto de indicadores, el cual tienes que evaluar con criterio ético y estrictez científica, la validez del instrumento propuesto (véase anexo N° 1). Para evaluar dicho instrumento, marca con un aspa(x) una de las categorías contempladas en el cuadro:

1: Inferior al básico 2: Básico 3: Intermedio 4: Sobresaliente 5: Muy sobresaliente

3. Juicio de experto

INDICADORES	CATEGORÍA				
	1	2	3	4	5
1. Las dimensiones de la variable responden a un contexto teórico de forma (visión general)					X
2. Coherencia entre dimensión e indicadores (visión general)					X
3. El número de indicadores, evalúan las dimensiones y por consiguiente la variable seleccionada (visión general)					X
4. Los ítems están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades (claridad y precisión)					X
5. Los ítems guardan relación con los indicadores de las variables(coherencia)					X
6. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la prueba piloto (pertinencia y eficacia)					X
7. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la validez de contenido					X
8. Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la					x

contaminación de las respuestas (control de sesgo)					
9. Los ítems han sido redactados de lo general a lo particular(orden)					X
10. Los ítems del instrumento, son coherentes en términos de cantidad(extensión)					X
11. Los ítems no constituyen riesgo para el encuestado(inocuidad)					X
12. Calidad en la redacción de los ítems (visión general)					X
13. Grado de objetividad del instrumento (visión general)					X
14. Grado de relevancia del instrumento (visión general)					X
15. Estructura técnica básica del instrumento (organización)					X
Puntaje parcial					75
Puntaje total	75				

Nota: Índice de validación del juicio de experto (Ivje) = [puntaje obtenido / 75] x 100=.. 100%

4. Escala de validación

Muy baja	Baja	Regular	Alta	Muy Alta
00-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80%	81-100%
El instrumento de investigación está observado			El instrumento de investigación requiere reajustes para su aplicación	El instrumento de investigación está apto para su aplicación
Interpretación: Cuanto más se acerque el coeficiente a cero (0), mayor error habrá en la validez				

5. Conclusión general de la validación y sugerencias (en coherencia con el nivel de validación alcanzado Si es aceptable la aplicación del cuestionario)

6. Constancia de Juicio de experto

El que suscribe Dr. Flor Delicia Heredia Llatas identificado con DNI. N° 41365424 certifico que realicé el juicio del experto al instrumento diseñado por el (los) tesistas

Viviana Alejandra Ipanaque Guevara, en la investigación denominada: "Calidad de servicio y gestión del talento humano del personal administrativo en la Municipalidad distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe".

.....

Firma del experto

DNI: 41365424

GUÍA, JUICIO DE EXPERTOS

1. Identificación del Experto

Nombre y Apellidos: José William Córdova Chirinos

Centro laboral: USS

Título profesional: Licenciado en Administración

Grado: Doctor Mención: Educación

Institución donde lo obtuvo: UCV-Chiclayo

Otros estudios:

2. Instrucciones

Estimado(a) especialista, a continuación, se muestra un conjunto de indicadores, el cual tiene que evaluar con criterio ético y estrictez científica, la validez del instrumento propuesto (véase anexo Nº 1). Para evaluar dicho instrumento, marca con un aspa(x) una de las categorías contempladas en el cuadro:

1: Inferior al básico 2: Básico 3: Intermedio 4: Sobresaliente 5: Muy sobresaliente

3. Juicio de experto

INDICADORES	CATEGORÍA				
	1	2	3	4	5
1. Las dimensiones de la variable responden a un contexto teórico de forma (visión general)					X
2. Coherencia entre dimensión e indicadores (visión general)					X
3. El número de indicadores, evalúan las dimensiones y por consiguiente la variable seleccionada (visión general)					X
4. Los ítems están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades (claridad y precisión)					X
5. Los ítems guardan relación con los indicadores de las variables(coherencia)					X
6. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la prueba piloto (pertinencia y eficacia)					X
7. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la validez de contenido					X
8. Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la					X

contaminación de las respuestas (control de sesgo)					
9. Los ítems han sido redactados de lo general a lo particular(orden)					X
10. Los ítems del instrumento, son coherentes en términos de cantidad(extensión)					X
11. Los ítems no constituyen riesgo para el encuestado(inocuidad)					X
12. Calidad en la redacción de los ítems (visión general)					X
13. Grado de objetividad del instrumento (visión general)					X
14. Grado de relevancia del instrumento (visión general)					X
15. Estructura técnica básica del instrumento (organización)					X
Puntaje parcial					75
Puntaje total	75%				

Nota: Índice de validación del juicio de experto (Ivje) = [puntaje obtenido / 75] x 100=.....

4. Escala de validación

Muy baja	Baja	Regular	Alta	Muy Alta
00-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80%	81-100%
El instrumento de investigación está observado			El instrumento de investigación requiere reajustes para su aplicación	El instrumento de investigación está apto para su aplicación
Interpretación: Cuanto más se acerque el coeficiente a cero (0), mayor error habrá en la validez				

5. Conclusión general de la validación y sugerencias (en coherencia con el nivel de validación alcanzado Si es aceptable la aplicación del cuestionario)

6. Constancia de Juicio de experto

El que suscribe Dr. José William Córdova Chirinos identificado con DNI. N° 09582232, certifico que realicé el juicio del experto al instrumento diseñado por al tesista Viviana Alejandra Ipanaque Guevara, en la investigación denominada: "Calidad de Servicio y Gestión del Talento Humano del personal administrativo en la Municipalidad distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe".

.....

Firma del experto

DNI: 09282232

GUÍA, JUICIO DE EXPERTOS

1. Identificación del Experto

Nombre y Apellidos: Dr. Mirko Merino Núñez

Centro laboral: Agencia de Marketing CHICLAYO IN

Título profesional: Licenciado en Administración

Grado: Doctor Mención: Administración

Institución donde lo obtuvo: Universidad Cesar Vallejo

Otros estudios:

2. Instrucciones

Estimado(a) especialista, a continuación, se muestra un conjunto de indicadores, el cual tienes que evaluar con criterio ético y estrictez científica, la validez del instrumento propuesto (véase anexo N° 1). Para evaluar dicho instrumento, marca con un aspa(x) una de las categorías contempladas en el cuadro:

1: Inferior al básico 2: Básico 3: Intermedio 4: Sobresaliente 5: Muy sobresaliente

3. Juicio de experto

INDICADORES	CATEGORÍA				
	1	2	3	4	5
1. Las dimensiones de la variable responden a un contexto teórico de forma (visión general)				X	
2. Coherencia entre dimensión e indicadores (visión general)					X
3. El número de indicadores, evalúan las dimensiones y por consiguiente la variable seleccionada (visión general)					X
4. Los ítems están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades (claridad y precisión)					X
5. Los ítems guardan relación con los indicadores de las variables(coherencia)					x
6. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la prueba piloto (pertinencia y eficacia)				X	
7. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la validez de contenido				X	
8. Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la				x	

contaminación de las respuestas (control de sesgo)					
9. Los ítems han sido redactados de lo general a lo particular(orden)					X
10. Los ítems del instrumento, son coherentes en términos de cantidad(extensión)					X
11. Los ítems no constituyen riesgo para el encuestado(inocuidad)					x
12. Calidad en la redacción de los ítems (visión general)				X	
13. Grado de objetividad del instrumento (visión general)				X	
14. Grado de relevancia del instrumento (visión general)				X	
15. Estructura técnica básica del instrumento (organización)				X	
Puntaje parcial				32	35
Puntaje total	67				

Nota: Índice de validación del juicio de experto (Ivje) = [puntaje obtenido / 75] x 100=.....

4. Escala de validación

Muy baja	Baja	Regular	Alta	Muy Alta
00-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80%	81-100%
El instrumento de investigación está observado			El instrumento de investigación requiere reajustes para su aplicación	El instrumento de investigación está apto para su aplicación
Interpretación: Cuanto más se acerque el coeficiente a cero (0), mayor error habrá en la validez				

5. Conclusión general de la validación y sugerencias (en coherencia con el nivel de validación alcanzado Si es aceptable la aplicación del cuestionario)

6. Constancia de Juicio de experto

El que suscribe Dr. Mirko Merino Núñez identificado con DNI. Nº 16716799 certifico que realicé el juicio del experto al instrumento diseñado por el (los) tesistas

Viviana Alejandra Ipanaque Guevara, en la investigación denominada: "Calidad de servicio y gestión del talento humano del personal administrativo en la Municipalidad distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe".

.....

Firma del experto

DNI: 16716799

Anexo 8: Formato T1

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)
(LICENCIA DE USO)

Pimentel, 16 de noviembre del 2021

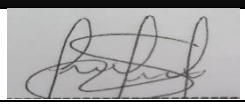
Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

El suscrito:
VIVIANA ALEJANDRA IPANAQUE GUEVARA con DNI 48427940

En mí calidad de autor exclusivo de la investigación titulada:
CALIDAD DE SERVICIO Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUEBLO NUEVO-FERREÑAFE, presentado y aprobado en el año 2021 como requisito para optar el título de LICENCIADA de la Facultad de Ciencias Empresariales Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – http://repositorio.uss.edu.pe, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Viviana Alejandra Ipanaque Guevara	48427940	

Anexo 9: Reporte de Turnitin

CALIDAD DE SERVICIO Y GESTION DEL TALENTO HUMANO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUEBLO NUEVO-FERREÑAFE

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%	20%	3%	8%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	7%
2	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
5	1library.co Fuente de Internet	1%
6	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	Submitted to Universidad Católica	<1%

Anexo 10: Acta de Originalidad

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÒN

Yo, Heredia Llatas Flor Delicia, docente del Taller de Actualización de tesis de la Universidad Señor de Sipán, revisora de la investigación aprobada mediante Resolución Nº 0994-FACEM-USS-2021 de la estudiante VIVIANA ALEJANDRA IPANAQUE GUEVARA, titulada CALIDAD DE SERVICIO Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA MUNICPALIDA DISTRITAL DE PUEBLO NUEVO-FERREÑAFE.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 20 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante software de similitud TURNITING.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Directiva sobre nivel de similitud de productos acreditables en la Universidad Señor de Sipán S.A.C aprobada mediante Resolución de Directorio N.º221-2019/PD-USS

Pimentel 16 de noviembre del 2021

Mg. Heredia Llatas Flor Delicia

DNI N. º 41365424