

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO
EMPRESARIAL
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y
DESARROLLO SOCIAL**



**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA CALIDAD DE
SERVICIO AL PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
COASA-CARABAYA 2022**

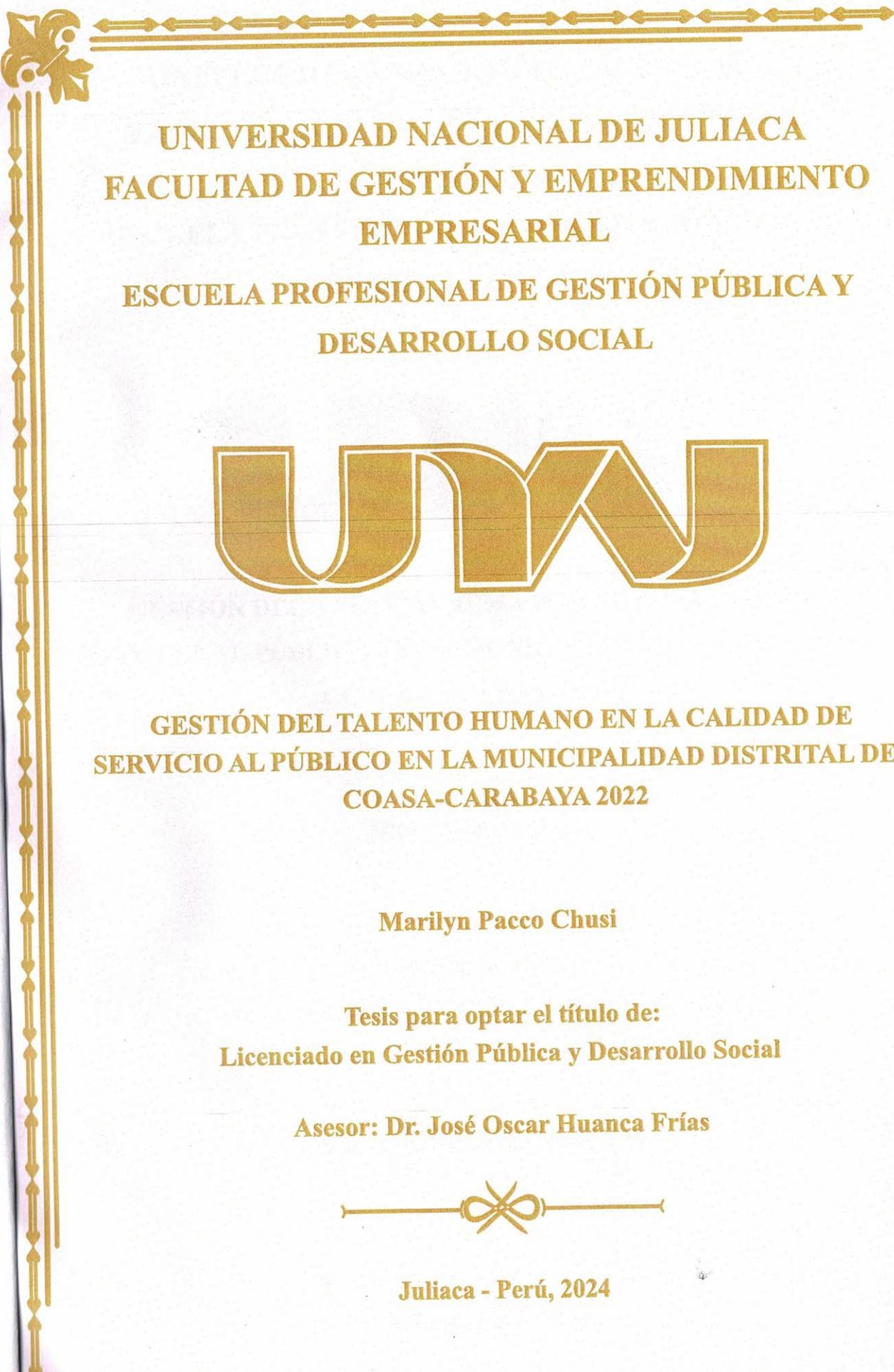
Marilyn Pacco Chusi

**Tesis para optar el título de:
Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social**

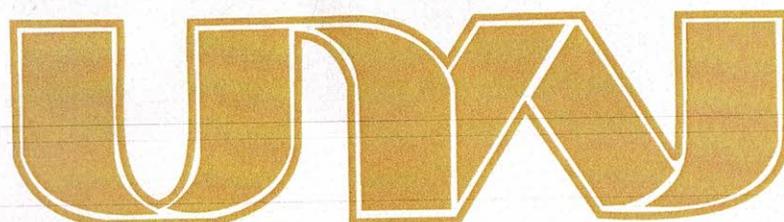
Asesor: Dr. José Oscar Huanca Frías



Juliaca - Perú, 2024



UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO
EMPRESARIAL
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y
DESARROLLO SOCIAL



GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA CALIDAD DE
SERVICIO AL PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
COASA-CARABAYA 2022

Marilyn Pacco Chusi

Tesis para optar el título de:
Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social

Asesor: Dr. José Oscar Huanca Frías



Juliaca - Perú, 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO
EMPRESARIAL
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y
DESARROLLO SOCIAL



GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA CALIDAD DE
SERVICIO AL PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
COASA-CARABAYA 2022

Marilyn Pacco Chusi

Tesis para optar el título de:
Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social

Asesor: Dr. José Oscar Huanca Frías

Juliaca - Perú, 2024

Pacco, M. (2024). *Gestión del talento humano en la calidad de servicio al público en la Municipalidad Distrital de Coasa-Carabaya 2022*. [Tesis de Licenciatura]. Universidad Nacional de Juliaca.

AUTOR: Pacco Chusi, Marilyn.

TÍTULO: Gestión del talento humano en la calidad de servicio al público en la Municipalidad Distrital de Coasa-Carabaya 2022.

PUBLICACIÓN: Juliaca, 2024

DESCRIPCIÓN: Cantidad de páginas (99 pp.)

NOTA: Tesis de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social – Universidad Nacional de Juliaca.

CÓDIGO: 05-000116-05/P12

NOTA: Incluye bibliografía.

ASESOR: Dr. José Oscar Huanca Frías

PALABRAS CLAVE:

Calidad de servicio, capacitación del personal, evaluación del desempeño, gestión del talento humano, remuneración al personal, proceso de selección.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA

FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO EMPRESARIAL

ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA CALIDAD DE SERVICIO AL PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COASA-CARABAYA 2022”

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

Presentada por:

Marilyn Pacco Chusi

Sustentada y aprobada ante el siguiente jurado:

Dra. Mayda Yanira Flores Quispe

PRESIDENTE DE JURADO



Firma del presidente

M.Sc. Jhon Mamani Martínez

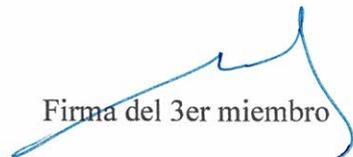
JURADO



Firma del 2do miembro

M.Sc. Illich Xavier Talavera Salas

JURADO



Firma del 3er miembro

Dr. José Oscar Huanca Frías

ASESOR



Firma del asesor

NOMBRE DEL TRABAJO

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA CALIDAD DE SERVICIO AL PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COA SA-CARABAYA 2022

AUTOR

Marilyn Pacco Chusi

RECUENTO DE PALABRAS

19838 Words

RECUENTO DE CARACTERES

107521 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

99 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

4.7MB

FECHA DE ENTREGA

Nov 6, 2024 10:20 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Nov 6, 2024 10:22 AM GMT-5

● 7% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 7% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 6% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)



MSc. Gustavo Luis Vilca Colquehuanca
Responsable de la Unidad de Investigación
Facultad de Gestión y Emprendimiento Empresarial
U.N.A.J.

DEDICATORIA

Le dedico esta tesis a mi madre, por su amor incondicional, por sus incansables esfuerzos en todos estos años, gracias por tu apoyo y cariño desde el primer día. Eres la razón de que yo haga lo que hago.

A mis hermanos Adelina y Ronald mis mejores amigos, por sus perspicaces comentarios sobre el talento humano. Ustedes son la luz que ilumina mi camino.

A toda mi familia maternal, por su paciencia para enseñarme con entusiasmo y energía, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí.

AGRADECIMIENTO

Al doctor José Oscar Huanca Frías, por ser el primero en depositar su confianza en mí y brindarme su invaluable apoyo y dedicación durante el desarrollo de mi tesis de manera profesional y por hacerlo posible la tesis. Gracias a su paciencia, he podido superar los desafíos.

A los miembros del jurado, por dedicar su tiempo y esfuerzo a evaluar mi trabajo de investigación. Sus retroalimentaciones y sus observaciones han enriquecido enormemente mi investigación, valoro profundamente su apoyo hacia el desarrollo académico de los estudiantes.

Al abogado Erick Calcina Canaza, quien me brindo apreciable orientación en gestión del talento humano.

Al abogado Abraham Eliseo Zela Zapana, quien me brindo apreciable orientación en gestión del talento humano en entidades públicas y privadas.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Dedicatoria	4
Agradecimiento	5
Índice de contenido	6
Índice de tablas	8
Índice de figuras	10
Índice de anexos	11
Resumen	12
Abstract	13
Introducción	14
Capítulo I	
Planteamiento del problema	16
1.1 Problemas de investigación	16
1.2 Preguntas de Investigación	18
1.3 Objetivos de investigación	18
1.4 Justificación	19
Capítulo II	
Revisión de literatura	21
2.1 Antecedentes	21
2.2 Marco teórico	25
2.3 Marco conceptual	34
2.4 Hipótesis de investigación	37
2.5 Variables de investigación	38
Capítulo III	
Materiales y métodos	40
3.1 Diseño de investigación	40
3.2 Ámbito de estudio	40
3.3 Población y muestra	42
3.4 Recolección de datos	43
3.5 Análisis de datos	44
Capítulo IV	
Resultados y discusión	47

4.1	Resultados descriptivos	47
4.2	Resultados inferenciales	56
4.3	Discusión	63
	Conclusiones	69
	Recomendaciones	71
	Referencias	73
	Anexos	77

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	VARIABLES DE INVESTIGACIÓN	38
Tabla 2	Validación del instrumento por tres expertos	43
Tabla 3	Análisis de fiabilidad de GTH	44
Tabla 4	Análisis de fiabilidad de CS	44
Tabla 5	Baremo de GTH y CS	45
Tabla 6	Género de los usuarios encuestados de la MDCC	47
Tabla 7	Edad de los usuarios encuestados de la MDCC	47
Tabla 8	Nivel de la GTH	48
Tabla 9	Nivel de la dimensión selección del personal	49
Tabla 10	Nivel de la dimensión inducción del personal	49
Tabla 11	Nivel de la dimensión recompensa del personal	50
Tabla 12	Nivel de la dimensión capacitación del personal	51
Tabla 13	Nivel de la dimensión retención del personal	51
Tabla 14	Nivel de la dimensión evaluación del personal	52
Tabla 15	Nivel de la CS	53
Tabla 16	Nivel de la dimensión elementos tangibles	53
Tabla 17	Nivel de la dimensión empatía	54
Tabla 18	Nivel de la dimensión fiabilidad	54
Tabla 19	Nivel de la dimensión seguridad	55
Tabla 20	Nivel de la dimensión capacidad de respuesta	55
Tabla 21	Análisis de varianza de la GTH en la CS	56
Tabla 22	R cuadrada de la GTH en la CS	57
Tabla 23	Análisis de varianza de la selección del personal en la CS	57
Tabla 24	R cuadrada de la selección del personal en la CS	58
Tabla 25	Análisis de varianza de la inducción del personal en la CS	58
Tabla 26	R cuadrada de la inducción del personal en la CS	59
Tabla 27	Análisis de varianza de la recompensa del personal en la CS	59
Tabla 28	R cuadrada de la recompensa del personal en la CS	60
Tabla 29	Análisis de varianza de la capacitación del personal en la CS	60
Tabla 30	R cuadrada de la capacitación del personal en la CS	61
Tabla 31	Análisis de varianza de la retención del personal en la CS	61

Tabla 32	R cuadrada de la retención del personal en la CS	62
Tabla 33	Análisis de varianza de la evaluación del personal en la CS	62
Tabla 34	R cuadrada de la evaluación del personal en la CS	63

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Ubicación y colindantes del distrito de Coasa	41
Figura 2	Gestión del talento humano	88
Figura 3	Selección del personal	89
Figura 4	Inducción del personal	89
Figura 5	Recompensa del personal	90
Figura 6	Capacitación del personal	90
Figura 7	Retención del personal	91
Figura 8	Evaluación del personal	91
Figura 9	Calidad de servicio	92
Figura 10	Elementos tangibles	92
Figura 11	Empatía	93
Figura 12	Fiabilidad	93
Figura 13	Seguridad	94
Figura 14	Capacidad de respuesta	94
Figura 15	Diagrama de dispersión de la GTH en la CS	95
Figura 16	Diagrama de dispersión de la selección del personal en la CS	95
Figura 17	Diagrama de dispersión de la inducción del personal en la CS	96
Figura 18	Diagrama de dispersión de la recompensa del personal en la CS	96
Figura 19	Diagrama de dispersión de la capacitación del personal en la CS	97
Figura 20	Diagrama de dispersión de la retención del personal en la CS	97
Figura 21	Diagrama de dispersión de la evaluación del personal en la CS	98

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1	Listado de abreviaturas	78
Anexo 2	Árbol del problema	79
Anexo 3	Matriz de consistencia	80
Anexo 4	Instrumento	82
Anexo 5	Validez del cuestionario: Juicio de expertos	83
Anexo 6	Procesamiento de la variable GTH	87
Anexo 7	Procesamiento de la variable CS	87
Anexo 8	Suma de ítems y dimensiones de las dos variables	88
Anexo 9	Figuras de los resultados	88
Anexo 10	Galería fotográfica de la encuesta realizada	98

RESUMEN

El estudio se realizó en la municipalidad distrital de Coasa debido al creciente descontento de la población respecto a los servicios proporcionados por los trabajadores, lo que se atribuye al descuido en la gestión del talento humano. Frente a esta problemática, se formuló el objetivo determinar la influencia de la gestión del talento humano en la calidad de servicio en la entidad municipal de Coasa 2022. Se aplicó una metodología cuantitativa, que abarca tanto descriptivo como explicativo, utilizando un diseño que no es experimental, se consideraron 177 usuarios para la muestra, quienes completaron un cuestionario compuesto por 17 ítems relacionados con la variable independiente y 13 ítems sobre la variable dependiente, la validez del cuestionario fue avalada por la evaluación de tres expertos quienes la consideraron adecuada, y la confiabilidad se evaluó utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniendo el 87.8% para la gestión del talento humano y del 86% para la calidad de servicio, lo que indica una buena coherencia interna. El análisis de datos se llevó utilizando el software SPSS, obteniendo un resultado con un nivel de significancia de 5% y $P = 0.000$, el coeficiente de determinación es de 60,6%, lo que indica una influencia de la gestión del talento humano en la calidad de servicio; asimismo, la gestión de los personales es considerada bajo en 55.9%, lo que implica que el proceso de reclutamiento y el perfil profesional no son adecuados, y el 62,1% de los encuestados calificó la calidad del servicio como bajo, señalando posibles deficiencias en las herramientas de trabajo para ofrecer un servicio de calidad. En conclusión, la gestión del talento humano influye significativamente en la calidad de servicio al público, esto revela que, conforme se optimiza la gestión del talento humano, la calidad de servicio también aumenta.

Palabras clave: Calidad de servicio, capacitación del personal, evaluación del desempeño, gestión del talento humano, remuneración al personal, proceso de selección.

ABSTRACT

The study was carried out in the district municipality of Coasa due to the growing discontent of the population regarding the services provided by workers, which is attributed to neglect in the management of human talent. Faced with this problem, the objective was formulated to determine the influence of human talent management on the quality of service in the municipal entity of Coasa 2022. Quantitative methodology was applied, which covers both descriptive and explanatory, using a non-experimental design, 177 users were considered for the sample, who completed a questionnaire composed of 17 items related to the independent variable and 13 items on the dependent variable. The validity of the questionnaire was endorsed by the evaluation of three experts who considered it adequate, and the reliability was evaluated using Cronbach's Alpha coefficient, obtaining 87.8% for the management of human talent and 86% for service quality, indicating good internal consistency. The data analysis was carried out using SPSS software, obtaining a result with a significance level of 5% and $P = 0.000$, the coefficient of determination is 60.6%, which indicates an influence of human talent management on the quality of service; Likewise, personnel management is considered low at 55.9%, which implies that the recruitment process and the professional profile are not adequate, and 62.1% of those surveyed rated the quality of the service as low, pointing out possible deficiencies. In work tools to offer a quality service. In conclusion, the management of human talent significantly influences the quality of service to the public, this reveals that, as the management of human talent is optimized, the quality of service also increases.

Keywords: Service quality, staff training, performance evaluation, human talent management, staff remuneration, selection process.

INTRODUCCIÓN

Las entidades del sector público buscan obtener una ventaja competitiva, por lo que es necesario adoptar una determinada estructura en la GTH, así poder organizarse a fin de responder y atender a las necesidades de las personas. La valoración de los trabajadores por su conocimiento, habilidad, juicio y actitud es crucial para la competitividad, ya que estos pueden aumentar la eficiencia, eficacia y productividad, lo que a su vez mejora los servicios brindados. Asimismo, la estructura en el manejo del talento personal se centrará en individuos con talento, ideales para determinados puestos de trabajo. Según Chiavenato (2009) es esencial incluir cuatro características: conocimiento, habilidad, juicio y actitud.

También es importante tener en cuenta la relevancia de la CS, ya que esta es determinada por los usuarios de la entidad, si el servicio es o no es de calidad, además esto refleja las acciones que emplea la entidad pública. En este sentido, Villalba (2013) señala que la CS no puede ser evaluado por el consumidor antes de su adquisición, lo que resalta la importancia de las estrategias diseñadas para satisfacer y cumplir sus expectativas.

La investigación se realizó en el distrital de Coasa debido a la identificación del valor público como insatisfecho a los servicios brindados por los trabajadores, esto por descuido de la entidad en varias áreas, el principal descuido fue en el personal que labora en la entidad. Para mejorar la satisfacción es necesario tener en conocimiento cuanto influye la variable gestión del personal en los servicios brindados al usuario de la entidad municipal, por lo que es necesario el desarrollo de esta investigación, asimismo los resultados obtenidos facilitaran la formulación de planes de mejora, como programas de capacitación motivacional y actividades de trabajo en equipo.

La estructura del trabajo de investigación consta de cuatro apartados distribuidos del modo siguiente:

El primer capítulo se centra en la fundamentación del problema central, incluyendo las interrogaciones, objetivos tanto generales como específicos, así como una justificación detallada.

El segundo capítulo abordo sobre las fuentes, bibliografías y trabajos realizados con anterioridad (antecedentes), junto con un marco teórico y conceptual donde se indican teorías que sustentan las variables, seguidamente se presenta las hipótesis de acuerdo a los objetivos como también las variables.

El tercer capítulo detalla los materiales como los métodos utilizados, incluyendo el diseño de investigación, el contexto del estudio, así como la población y muestra, además de los métodos de recolección y analizarán los datos.

El cuarto capítulo detalla las consideraciones que se tomó para el estudio de los resultados, lo que contiene resultados descriptivos e inferenciales (contrastación de hipótesis) seguido por la discusión, seguidamente se muestran las conclusiones obtenidas, recomendaciones, las referencias de la bibliografía y el anexo.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

GTH desde hace años atrás viene siendo de mucha importancia en las entidades públicas, ya que es determinante para diferenciar una institución de otra por sus logros, es crucial contar con condiciones adecuadas que permitan alcanzar un mejor resultado y brindar servicio de calidad a público, así también contribuyendo al desarrollo y fortalecimiento de la economía de un país. En este sentido, la gestión del personal implica seleccionar, inducir, recompensar, capacitar, retener y evaluar al personal con el fin de ofrecer un servicio que satisface al usuario, entendiendo la calidad como la satisfacción de las personas, la cual se logra mediante una gestión adecuada. Sin embargo, la falta de interés de las entidades públicas en la gestión del personal se refleja en el valor público.

El informe “Ranking mundial del talento 2023” evaluó la capacidad de 64 países para desarrollar y atraer talento para el fortalecimiento de su economía, mostrando a los países europeos con los puntajes más altos; donde Suiza lidero con 100 puntos, seguido por Luxemburgo con 84.4 y como tercero Islandia con 84.3 puntos. En cuanto en América latina, Chile esta como primero, seguido por Perú, sin embargo a nivel mundial, nuestro país se posiciona en el puesto 55. Con este estudio se puede señalar que hay una falta de interés por parte de los funcionarios públicas en la inversión, desarrollo y en atracción de las personas; esta situación está teniendo un impacto significativo tanto en la economía como en los trabajadores del sector público, quienes experimentan niveles de insatisfacción laboral (Marquina et al., 2023).

Un estudio realizado por Colombo (2022) en américa latina revelo que el 56% de las personas de Latinoamérica planea quedarse en su empleo actual, mientras que el 45% manifiestan retirarse por causas como compensación, agotamiento, salud mental, avanzar en la carrera, por beneficios de salud, aprender nuevas habilidades, estos factores afectan directamente la calidad de servicio ofrecido por las entidades públicas. Nuestro país no se encuentra ajeno a estas consideraciones, las cuales están visibles en las diversas investigaciones en diferentes entidades públicas, así como de las municipalidades regionales, provinciales y locales.

Berrocal (2020) en su trabajo de investigación realizado en la entidad municipal de Oyon sobre la GTH, reveló que la entidad estatal no tiene un manejo eficiente de planeaciones de los personales que laboran, lo que afecta la calidad de servicio ofrecido al público.

Canaza et al. (2021) en su trabajo de investigación en el distrito de Usicayos, sobre la gestión de los personales reveló la ausencia de convocatorias, bajos niveles de remuneración, deficiencias en la CS y un trato poco amable por parte de los trabajadores, esto generando insatisfacción en las personas. Este tipo de problemas también se puede observar en la MDCC.

En un primer contacto con los usuarios de la municipalidad de Coasa, se ha observado que la gestión del personal presenta deficiencia significativa, estas deficiencias incluyen una falta de convocatorias para la selección de personas idóneas, las remuneraciones no logran satisfacer, lo que resulta en una baja motivación en los personales de la entidad, las capacitaciones no son a todo el personal, estos problemas se reflejan en los servicios ofrecidos, lo que a su vez conduce a la insatisfacción de las personas. Asimismo, los trabajadores, no atienden adecuadamente porque no cuentan con equipos necesarios para la atención al público, lo que resulta en retrasos en la atención y genera desconfianza hacia la entidad municipal.

Continuar de la misma manera, es seguir con los mismos problemas de insatisfacción del usuario, la municipalidad continuará enfrentando la insatisfacción pública, ya que persistirán los retrasos en el servicio, esto generando la desconfianza en la entidad. Dicho de otro modo, si el talento no posee el conocimiento, experiencia o características profesionales requeridas para un cargo determinado, las documentaciones tendrán retrasos en responder, no será al plazo, no será oportuna, generando conflictos y la municipalidad perderá credibilidad. Por ende, la investigación del tema es indispensable, para conocer por qué la eficiencia de la gestión del personal está baja, cuáles son las principales causas del problema y en cuánto influye la variable independiente en la variable dependiente. Esto plantea la necesidad de realizar las siguientes interrogaciones.

1.2 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

Pregunta general

¿De qué manera influye la gestión del talento humano en la calidad de servicio al público en la MDCC 2022?

Preguntas específicas

- ¿De qué manera influye la selección del personal en la calidad de servicio al público en la MDCC 2022?
- ¿De qué manera influye la inducción del personal en la calidad de servicio al público en la MDCC 2022?
- ¿De qué manera influye la recompensa del personal en la calidad de servicio al público en la MDCC 2022?
- ¿De qué manera influye la capacitación del personal en la calidad de servicio al público en la MDCC 2022?
- ¿De qué manera influye la retención del personal en la calidad de servicio al público en la MDCC 2022?
- ¿De qué manera influye la evaluación del personal en la calidad de servicio al público en la MDCC 2022?

1.3 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

Objetivo general

Determinar la influencia de la gestión del talento humano en la calidad de servicio al público en la MDCC 2022.

Objetivos específicos:

- Determinar la influencia de la selección del personal en la calidad de servicio al público en la MDCC 2022.

- Determinar la influencia de la inducción del personal en la calidad de servicio al público en la MDCC 2022.
- Determinar la influencia de la recompensa del personal en la calidad de servicio al público en la MDCC 2022.
- Determinar la influencia de la capacitación del personal en la calidad de servicio al público en la MDCC 2022.
- Determinar la influencia de la retención del personal en la calidad de servicio al público en la MDCC 2022.
- Determinar la influencia de la evaluación del personal en la calidad de servicio al público en la MDCC 2022.

1.4 JUSTIFICACIÓN

Según Hernández (2014) la justificación es explicar por qué y para qué continuar con la investigación, fundamentándose en los siguientes argumentos:

Justificación teórica

La investigación es importante porque es un tema de interés que, a pesar de contar con informaciones a nivel internacional y nacional, aún presenta un vacío teórico en el lugar de estudio de la investigación, generando una nueva teoría. Al llenar este vacío, la investigación contribuye a la comunidad estudiantil, profesional y para la población interesada sobre el tema, ya que permitirá ampliar conocimiento teórico sobre esta área crucial. Asimismo, servirá como un antecedente para próximas investigaciones realizadas dentro del distrito, provincia y región.

Justificación práctica

Desde un enfoque práctico, esta investigación proporciona resultados concretos acerca del tema investigado, es decir, cuanto influye una variable sobre otra. La investigación permitirá que la entidad proponga mejorar la gestión del personal, ya sea con programas motivacionales, con un plan de mejoramiento u otras estrategias que considere la entidad, esto con la finalidad de generar un impacto positivo en el distrito para la mejora de la eficacia

y del servicio ofrecido, ello para beneficios de la entidad municipal y también de la población que depende estos servicios.

Justificación metodológica

La investigación se justifica metodológicamente debido a que sigue un orden lógico en el proceso de investigación y se fundamenta con base teórico los resultados alcanzados. La investigación contribuye al círculo del conocimiento con su caracterización particular de su alcance siendo descriptivo-explicativo, además de que, el instrumento de cuestionario es validado por juicio de expertos. La metodología propuesta permite responder el objetivo de manera adecuada, lo que se busca en la investigación.

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES

Antecedentes internacionales

Coello-Sotomayor y Cedeño-Pinoargote (2023) en su investigación titulada “Gestión del talento humano y calidad del servicio: Caso GAD (Gobierno Autónomo Descentralizado)- Cantón Municipal de Santa Elena 2022 – Ecuador”, su intención fue “determinar la relación entre la gestión de los personales con servicios ofrecidos en Cantón Municipal. Adopto una metodología cuantitativa y cualitativa, de carácter exploratorio, descriptivo y bibliográfico, aplico el instrumento de encuesta con una escala de Likert, la población fue de 16.000 y su muestra de 387 usuarios. Concluye Rho de Spearman 31.6, es decir, que hay una correlación entre las variables.

Daza et al. (2019) en su revista titulada “Gerencia del talento humano y calidad del servicio educativo en universidades públicas de la Región Caribe de Colombia” tuvo como objetivo analizar la incidencia entre las variables, es decir, en la calidad de servicio educativo de las universidades públicas de la región Caribe de Colombia. Su investigación fue explicativo, un diseño que no es experimental de tipo transversal. Su muestra constó por 35 directivos de las siete universidades del estado. Concluyó destacando que consta una correlación positiva, de grado moderado, entre variable independiente con la variable dependiente en las universidades.

León (2018) en su trabajo investigativo titulada “Gestión del talento humano y la calidad de servicios en el ministerio del ambiente sede provincia de Napo - Ecuador” el objetivo general fue determinar el impacto de la variable independiente en la variable dependiente en dicha entidad estatal. Su estudio fue exploratorio descriptivo correlacional, su población total estuvo conformado de 600, su muestra fueron los 234 trabajadores, quienes ejecutaron el cuestionario. Llego a la conclusión, que la $r = 0.695$, exteriorizando que hay una correlación entre las variables.

Galvis y Cárdenas (2016) en su investigación titulada “Gestión del talento humano en el sector público en Colombia” se planteó como objetivo analizar a las entidades públicas en temas de selección del personal y como la conservación del mismo dentro de la entidad. La metodología que utilizó para la dicha investigación fue de alcance descriptivo. La recolección de la información se realizó con diversas bases bibliográficas virtuales, teniendo 30 referencias. Llegando a concluir que el papel de los encargados del talento humano, es conocer y saber sobre la importancia de trabajar en conjunto, para lograr la eficiencia e innovación en las entidades públicas; del mismo modo se debe optimizar la conservación del personal como parte de la estrategia de la entidad para lograr cumplir sus metas, ya que ello influye en el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Antecedentes nacionales

Idrogo (2022) realizó una investigación sobre la “Gestión de recursos humanos y calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Chota, 2021” como objetivo consideró determinar la relación entre las variables en Chota del año 2021, para ello utilizó la metodología descriptiva correlacional, un diseño que no es experimental y transversal. Su muestra fue el personal administrativo de la municipalidad, siendo un total de 35 colaboradores. Presentando como resultado que la gestión de las personas que laboran es regular representado por 54.3% de los encuestados, lo que indicó que hay falencias en ese punto; y en cuanto al servicio ofrecido el 54.3% indicó que es media, dando a entender que la municipalidad investigada no brindaba buen servicio. Concluyendo que hay una relación directa y significativa entre las variables en la entidad municipal donde se realizó la investigación en el año 2021, con una correlación de Spearman de 0.579, dando a entender que una mejora en la variable independiente tendrá como resultado una mejora en la variable dependiente.

Berrocal (2020) realizó una indagación sobre la “Gestión del talento humano y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Oyón, 2019” se planteó como objetivo establecer de qué manera la variable independiente influye en la variable dependiente. El método que utilizó fue un enfoque mixto, aplicada de alcance explicativo, de diseño no experimental. Tuvo como población total a 400 personas de la entidad investigada y su muestra fue de 196 personas. Tuvo como resultado respecto a la variable independiente, el 44.6% mencionó que la entidad no cuenta con eficientes planeaciones sobre el recurso humano, y respecto a la

variable dependiente el 38.2% mencionan que la entidad no cuenta con oficinas en buenas condiciones para brindar un buen servicio. Concluyó que hay una influencia significativa de la gestión de los personales en los servicios ofrecidos en la municipalidad investigada durante el periodo 2019, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.535.

Quispe et al. (2020) investigo sobre el tema de la “Gestión de Recursos Humanos y Calidad del Servicio en la Municipalidad Distrital de Manantay - Ucayali, 2018” como propósito tuvo determinar la relación de la gestión de recursos humanos y de la calidad de servicio en el municipal. Adopto una metodología descriptiva como correlacional y un diseño transaccional. La población consistió en 250 trabajadores y 250 usuarios diarios, mientras que la muestra incluyó a 81 trabajadores de la entidad municipal y 81 usuarios de la municipalidad. Obtuvo como resultado respecto a la variable independiente, el 46.9% menciona como intermedio la gestión, el 43.2% mencionó que es alto y el 9.88% como bajo; respecto a la variable dependiente, el 56.8% indica que la calidad de servicio es intermedia, el 29.6% indica como alto y el 13.6% como bajo. Concluyó indicando que entre las variables existe una relación negativa muy baja y no significativa, en el lugar de estudio en el año 2018, ya que obtuvo un nivel de significancia de 0.413, rechazó su hipótesis alterna y aceptó la hipótesis nula.

López (2018) en su artículo titulado “Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicio Público en la Provincia de Leoncio Prado, 2018” tuvo como objetivo determinar la relación de la variable independiente con la variable dependiente en el lugar de estudio en el año 2018. Para ello utilizo la metodología de alcance correlacional y un diseño no experimental, y su población total fue de 180 funcionarios y 282 usuarios. Tuvo como resultado respecto a la variable independiente, el 45% menciona que la experiencia en la institución es regular, el 6% menciona que es pésima la experiencia, el 36% menciona que las habilidades y competencias es regular y el 9% indica que es pésima; en cuanto a la variable dependiente el 45% señala que las actitudes de los trabajadores es regular, y el 6% señala que el servicio ofrecido es pésimo. Llegando a concluir que la GTH se relaciona significativamente con la CS en la entidad municipal de la provincia en el periodo 2018.

Mayta y De la cruz (2018) en su trabajo investigativo titulado “Gestión de Recursos Humanos y la Calidad del Servicio en la Municipalidad Distrital de Nuevo Occoro, Periodo 2017” su intención fue determinar como la variable independiente se relaciona con la

variable dependiente en la entidad pública en el periodo 2017. La metodología que tomo en cuenta fue del alcance descriptivo como correlacional, un diseño que no es experimental como transversal; su población total es el personal administrativo siendo un total de 40 personas, el muestreo fue no probabilístico de tipo intencional. Tuvo como resultado respecto a la variable independiente, el 90% señala que la gestión de recursos humanos tiene un nivel medio; respecto a la variable dependiente, el 72.5% indican que la calidad de servicio tiene un nivel bueno, llegando a concluir que la correlación entre las variables es positiva débil, debido a $R = 0.432$.

Antecedentes regionales

Flores (2023), en su trabajo de investigación titulada “Gestión del talento humano y la calidad del servicio en el Centro de salud Muñani I-4 de Azángaro periodo 2019” tuvo como objetivo determinar la relación entre la variable independiente y la variable dependiente en dicho lugar en el periodo del 2019; para ello utilizo una metodología de alcance descriptivo con un diseño no experimental y la técnica de recolección de datos fue la encuesta, el cual se aplicó a 23 trabajadores del centro salud y a 380 pacientes de dicha entidad, como resultado tuvo que la relación de la variable independiente y la variable dependiente es muy baja ya que $r = 0,10$, llegando a concluir que entre las variables la relación es muy baja en dicho centro de salud.

Canaza et al. (2021) en su investigación titulada “Administración de recursos humanos y la calidad del servicio al público en la entidad municipal de Usicayos durante el periodo 2017” su objetivo fue determinar de qué manera la variable independiente influye en la variable dependiente en la entidad municipal”. La metodología que empleo fue descriptivo y se utilizaron encuestas, entrevistas y análisis documental para la recolección de datos. Su población fue de 19 servidores públicos y 120 ciudadanos. Tuvo como resultado respecto a la variable independiente, el 48% de los trabajadores señala que no existe convocatorias y el 37% señala que si existe convocatoria, el 42% de los trabajadores señala que no contribuye la capacitación y el 10% señala que si reciben capacitación, el 58% de los trabajadores señalan que las retribuciones son bajas y el 10% señala que las remuneraciones son iguales con otras entidades; con respecto a la variable dependiente, el 51% indica que es deficiente la prontitud de respuesta, el 26% indica como regular y el 6% indica como bueno; el 47% indica como incompetente a los trabajadores de la municipalidad, el 25% indica como nivel

medio el profesionalismo y el 11% indica que si son profesionales; por último el 38% señala que los trabajadores son medio amables y el 28% señala como inadecuado el trato del personal. Concluyó mencionando que la administración del personal de la entidad municipal influye ineficientemente en el servicio brindado a los usuarios.

Vargas (2017) indago sobre el tema de la “Administración de Recursos Humanos y la Calidad del Servicio al público en la Municipalidad del Centro Poblado de Salcedo Puno periodo 2016” tuvo como objetivo determinar de qué manera la variable independiente influye en la variable dependiente en la entidad municipal del estado. Su metodología fue analítico, inductivo, deductivo y descriptivo, su población fue de 19 servidores públicos y 380 ciudadanos, y la técnica que utiliza es encuesta, entrevista y observación documental. Tuvo como resultado con respecto a la administración del personal de la entidad municipal, el 62% señala como regular – deficiente y el 9% señala como excelente; con respecto al servicio que se brinda, el 54% señala como regular – deficiente y el 14% señala como excelente. Concluyó que la Administración del personal de la entidad municipal del periodo 2016 se muestra en promedio regular y el servicio ofrecido al público usuario es en promedio regular.

2.2 MARCO TEÓRICO

2.2.1 Gestión del talento humano

Es la manera de cómo se debe administrar a los seres humanos que laboran en una organización, considerando que se trata de individuos talentosos, para cuya selección las pruebas y estrategias tradicionales ya no son suficientes (Chenet, 2015). Es decir, ante la globalización la principal ventaja competitiva de una entidad son las personas con conocimientos, habilidades, juicio y actitud.

Gestión del talento humano es platicar de las personas, con conocimiento, con eficacia, con mente, de acción y de pro acción. Las personas son las que generan acción de la entidad, ellos son los que producen, venden, sirven al cliente, toman decisiones, lideran, motivan, comunican, supervisan, administran y dirigen (Chiavenato, 2009). Las personas son los que generan un valor a la entidad por sus acciones y sus logros.

La gestión de las personas es un aspecto trascendental, ya que el triunfo de las entidades esta en mano de las personas por lo que ellos son los que facilitan los procesos para tener victoria, en todo caso invertir en las personas puede generar beneficios organizacionales. La gestión del talento humano es motivar a las personas a que se desarrollen íntegramente de manera individual y grupal (Quispe et al., 2020). Las personas motivadas logran muchos beneficios para la entidad, como mejora en el valor público, mejora en los resultados.

Según Chiavenato (2011) el talento humano es quien se ocupa de facilitar asesoría dentro de la entidad para que la oficina asuma las acciones estratégicas que orienten a la organización hacia el futuro y su destino, así como el de sus personales.

Gestión del talento humano y su importancia

La administración de las personas lleva a que las entidades alcancen el éxito, y ha aportado a las personas la importancia del factor humano en plena era de la información (Chiavenato, 2009).

Miranda (2016) indica que sin capital humano no existe una organización o entidades, es decir, no existen entidades sin seres humanos, estos hacen posible la producción, el servicio y el logro de los objetivos y la misión. Se ha estado evidenciando en estos últimos años el avance de la tecnología con mucha celeridad, junto con ello las maquinarias, los cuales en muchos estudios son mencionados como el reemplazo de la mano de obra, ya que estas facilitan los procesos, en mi punto de vista las maquinarias no podrán jamás reemplazar a las personas, es verdad que facilitan los procesos, pero eso no les hace más importantes.

Objetivos de la gestión del talento humano

El objetivo es la adecuada integración del personal seleccionado para la ocupación de sus labores, las estrategias y los sistemas de trabajo, con el fin de poder lograr el buen despliegue de las personas de todas sus habilidades, capacidades y la competitividad organizacional (Chiavenato, 2009).

Miranda (2016) menciona que del objetivo de la gestión del talento humano se desprenden los objetivos específicos tales como:

- Lograr que la institución alcance sus objetivos y cumplir su misión
- Brindar a la institución empleados con mucho talento
- Generar competitividad a la institución
- Satisfacción de los colaboradores en el trabajo

Talento humano como la principal ventaja competitiva

Berrocal (2020) indica que desde años atrás, se ha escuchado que la ventaja de tener una alineación se encuentra atado a la tecnología, además, si no se tiene talentos o no se cuenta con personas calificadas para manejar la tecnología no sirve de nada tenerla.

Es importante que las personas se sientan cómodos dentro de la entidad y además de recibir un salario monetario también reciban un salario emocional, esto para evitar que los trabajadores se marchen a otras entidades (Jiménez, 2020).

Cuando una empresa desarrolla habilidades y capacidades deferentes a las de sus competidores, está generando una ventaja competitiva. La competencia se refiere a la característica que los trabajadores necesitan para obtener una ventaja competitiva (Chiavenato, 2011).

En los últimos años se trata de estrategias de gestión del talento humano, esto con el propósito de mantener o mejorar la ventaja competitiva frente a los competidores del mercado. Las personas se convierten en el elemento básico del éxito (Chiavenato, 2009).

Dimensiones de la gestión del talento humano

Chiavenato (2009) indica que para tener una mejor gestión del talento humano en las entidades, necesitan estas seis dimensiones las cuales son:

- **Selección del personal.** La selección implica el procedimiento mediante el cual una entidad elige, entre varios candidatos, a aquel que mejor se ajusta a los criterios establecidos para el puesto vacante, considerando su trayectoria educativa y experiencia en temas que se requiere.

- **Inducción del personal.** El propósito de la inducción es que el recién contratado se ajuste y se familiarice con el resto de la organización, como con el entorno social y material en el que llevará a cabo sus labores. En resumen, la inducción tiene como objetivo principal la introducción y aclimatación del empleado a su entorno laboral.

- **Recompensa del personal.** La recompensa es un camino para incentivar a los trabajadores y para mantenerlos satisfechos a sus necesidades individuales. La recompensa incluye remuneración, prestaciones y servicios sociales.

- **Capacitación del personal.** La capacitación es un recurso que potencia las habilidades individuales para aumentar la productividad, fomentar la creatividad y la innovación, y así incrementar el valor de las personas en su desempeño laboral.

- **Retención del personal.** Los procedimientos destinados a retener al personal buscan garantizar la estimulación y la complacencia de los empleados, como proporcionarles las condiciones físicas como también las psicológicas y las sociales necesarias para que se identifique con la entidad y estén motivados.

- **Evaluación del personal.** La evaluación adopta un significado particular que implica seguir de cerca, acompañar, guiar y regular la conducta de las personas dentro de ciertos límites aceptables de variación.

Regímenes laborales del sector público y la ley servir

En el ámbito del sector público, se encuentran vigentes diversos regímenes laborales destinados a los servidores estatales, como es el DL 276 [Decreto Legislativo] también popular como la ley de carrera administrativa y remuneraciones de las entidades estatales, el DL 728 popular como la ley de productividad y competitividad, como el DL 1057 también conocido como contrato administrativo de servicio (CAS).

En cuanto a la Ley del Servicio Civil 30057 posee como objetivo principal la unificación de los diferentes regímenes laborales que rigen en el sector público, buscando así mejorara la efectividad y productividad de las entidades públicas, esta normativa es aplicable a los

servidores públicos que se encuentran bajo el amparo de los decretos legislativos N° 276, 728 y 1057, en las siguientes se detalla:

- **Decreto legislativo N° 276 - Régimen de carrera administrativa y remuneraciones en el ámbito de estado.**

El presente ley es el conjunto de normativas que regulan el ingreso, derechos y obligaciones de los trabajadores del estado. Tiene por objetivo facilitar la incorporación de personal calificado, asegurar su permanencia, promover su desarrollo y fomentar relaciones interpersonales saludables en el ámbito laboral. Para ingresar al servicio público, es necesario realizar un concurso público de méritos, asimismo se prohíbe que un servidor público ocupe más de un cargo remunerado, salvo en el caso de funciones educativas, donde se considera compatible recibir pensión y salario al mismo tiempo. La contratación del servidor no puede renovarse más allá de tres años seguidos, y al finalizar este periodo, el servidor tiene la opción de ingresar a la carrera mediante una evaluación. En cuanto a la extinción de la carrera es por diversas razones, tales como fallecimiento, renuncia, cese definitivo y por la destitución.

No se incluyen en la Carrera Administrativa a los funcionarios que ocupen cargos políticos, así como a los miembros de las Fuerzas Armadas y de las Fuerzas Policiales, ni los trabajadores de empresas estatales de Estado o de sociedad de economías mixtas, por lo que estas últimas están comprendidas por su propio régimen especial (Decreto legislativo N° 276, 2008).

- **Decreto legislativo N° 728 – Disposición legal sobre productividad y competitividad laboral.**

El presente norma busca asegurar los ingresos de los trabajadores y protegerlos contra despidos arbitrarios, en cumplimiento de las disposiciones constitucionales. Asimismo, promueve la capacitación y formación laboral como un medio para mejorar tanto los ingresos de los empleados como la productividad en el trabajo. Presenta las siguientes características, el contrato individual de trabajo es por tiempo indeterminado o sujeto a modalidad, la remuneración mensual es según la escala remunerativa que tenga la entidad, se suspende el contrato por invalidez temporal, enfermedad, maternidad, descanso vacación, licencia

sanción y otros establecidos por la norma; y la extinción del contrato es por fallecimiento, renuncia, termino de la obra o servicio, jubilación y por despido (Decreto legislativo N° 728, 1991)

- **Decreto legislativo N° 1057 – Contratación administrativa de servicios (CAS)**

La contemporánea norma establece el régimen especial para la contratación administrativa de servicios, con el objetivo de asegurar los principios de valía, capacidad, oportunidades equivalentes y profesionalismo. Para la celebración del contrato administrativo es necesario un requerimiento ejecutado por el despacho usuario y por la disponibilidad o existencia presupuestaria. La contratación del servidor es a plazo determinado y es renovable, además la persona debe elegir entre el SNP o el SPP. Asimismo, la normativa no es aplicable a los contratos relacionado con la prestación de servicios de consultoría o de asesoría (Decreto legislativo N° 1057, 2008).

- **Ley del servicio civil N° 30057**

La Ley SERVIR garantiza una mayor estabilidad laboral para quienes optan por este régimen, y el pase progresivo de transición lo realizan los servidores regulados por el Decreto Legislativo N° 276 y del Decreto Legislativo N° 1057 de manera voluntaria y por concurso público de méritos.

El presente normativa busca instaurar un régimen exclusivo y único para los asalariados del sector público, con la finalidad que las entidades estatales alcancen mayor eficacia y eficiencia, así como ofrecer buen servicio mediante la mejora del servicio civil. Para ingresar al servicio civil, es necesario que el postulante este en pleno ejercicio, cumpla con los mínimos establecidos por el cargo, no se encuentre inhabilitado, que posea la nacionalidad peruana y cumpla con otros requisitos estipulados por la ley. Las causas para la finalización del contrato civil incluyen el fallecimiento, renuncia, jubilación y por mutuo acuerdo (Ley N° 30057, 2013).

a) Proceso de selección

El artículo 8 establece el proceso de selección de las personas, que serán parte del equipo de directivos del sector público, así como de los servidores civiles permanentes y aquellos que llevan a cabo actividades complementarias. Su objetivo es elegir a las personas más adecuadas, fundamentándose en el mérito, la competencia y la transparencia, asegurando así las oportunidades equivalentes en el paso a la función del estado. En lo que respecta a los servidores de confianza, el proceso se reduce a verificar que cumplan con el perfil del puesto, sin la necesidad de aprobar un concurso público de mérito.

b) Gestión de la capacitación

El objetivo de las capacitaciones es mejorar la ocupación de los servidores civiles para proporcionar servicios que satisfagan a los habitantes y fortalezcan sus habilidades. No se consideran capacitación a los estudios primarios, secundarios y de pregrado que conduzcan a la obtención de un título. Asimismo, los servidores públicos contratados temporalmente, mencionados en el artículo 84 están excluidos de los programas de capacitación, excepto en casos de inducción.

c) Proceso de evaluación

En cuanto al proceso de evaluación, el artículo 19 establece que la gestión del rendimiento se centra en la evaluación del desempeño con el fin de incentivar tanto el buen rendimiento como el compromiso dentro del servicio civil; los que deben someterse a la evaluación de desempeño incluyen a los directivos del sector estatal, los asalariados civiles de carrera y aquellos que desempeñan acciones complementarias, el responsable del proceso de evaluación recae en la oficina de recursos humanos y la alta dirección, siguiendo las directrices establecidas por Servir, tal como se indica en el artículo 21 de la ley. Asimismo la evaluación de desempeño es obligatorio en las entidades públicas los cuales deben estar sujetos a las funciones del puesto, a las metas mensurables y se realiza anualmente.

d) Compensación por los servicios prestados

En el artículo 31 se establece que la retribución económica se abona cada mes e contiene tanto la remuneración principal como la ajustada, además, las vacaciones y los aguinaldos corresponden al mismo valor que el salario mensual. Este se financia a través de recursos

ordinarios, recursos directamente recaudados o ambos. Además, se especifica que los servidores de la entidad no pueden recibir más de una compensación económica del Estado, salvo en los casos excepcionales de ingresos por función docente o por participación en uno de los directorios de la entidad.

2.2.2 Calidad de servicio

Según el autor Villalba (2013) la calidad de servicio lo define el público a partir de su interacción con un producto o servicio, si se satisfacen o no sus necesidades. Asimismo, Berry et al. (2016) indica que la calidad de servicio es la conformidad con las especificaciones del público, también adquiere realidad en la percepción, ya que esta implica un pensamiento.

Los funcionarios públicos saben que brindar servicios públicos de calidad es atender las necesidades de los ciudadanos (Cuellar et al., 2009).

Importancia de la calidad de servicio

Solano y Aceves (2013) es de mucha importancia darle atención al público, ya que puede brindar fortaleza a la entidad para las detecciones de riesgo a tiempo, estos riesgos pueden convertirse en amenazas que pueden ser irreparables con el tiempo.

Características de la calidad de servicio

Las características que deben observarse y cumplirse para asegurar una buena calidad de servicio son las siguientes según Anierte citado en (Solano & Aceves, 2013).

- Cumplir los objetivos
- Servir de manera correcta
- Ser apropiado para el uso
- Arreglar las necesidades que se presentan
- Tener resultados

Según Villalba (2013) las características del servicio son las siguientes:

- Intangibilidad: este aspecto se evalúa en función de su conexión o desconexión con un objeto físico, es la primera dimensión que diferencia entre el bien y el servicio, es más, permite determinar si la persona está satisfecho o no.
- Inseparabilidad: hay una relación entre el consumidor y el vendedor, convirtiéndose esto un acto de indisoluble.
- Heterogeneidad o inconsistencia: los servicios son poco estandarizables.

Calidad percibida por los usuarios

La calidad percibida por el público va a depender bastante del contexto, en una municipalidad brindarán servicios administrativos en primera instancia en la oficina de mesa de partes, la cordialidad de la persona que realiza las recepciones es parte de la evaluación que realiza el usuario sobre el servicio ofrecido (Berrocal, 2020).

Dimensiones sobre la calidad de servicio

Parasuraman, Zeithml y Berry (1988) sobre las dimensiones de CS, indica que para tener mejor CS en las entidades necesitan estas cinco dimensiones las cuales son:

- **Elementos tangibles.** Se refieren a los componentes que forman la parte tangible del servicio, es decir, aquellos aspectos físicos que pueden ser percibidos a través del tacto, además estos elementos son materiales que ocupan un espacio en el entorno.
- **Empatía.** Se trata de voluntad de la entidad para ofrecer un servicio que va más allá de ser simplemente cortés, ya que implica comprender a fondo las particularidades y necesidades específicas del servicio que el usuario espera.
- **Fiabilidad.** La entidad posee unas habilidades que proporciona un servicio de manera fiable, segura y eficiente, incorporando los aspectos esenciales del personal que aseguren su entrega adecuada.
- **Seguridad.** Es la valoración que el usuario hace sobre cómo se atienden sus necesidades y preocupaciones, lo que le otorga confianza en la empresa para abordar su requerimiento de carácter completa, honesto y sincero.

- **Capacidad de respuesta.** Vinculada a las actividades de una entidad destinadas a apoyar a la población usuaria y solucionar problemas de forma rápida y eficiente. Además, incluye el cumplimiento de los compromisos en cuanto a los plazos de entrega, así como la facilidad de contacto que tienen los clientes con la empresa.

2.3 MARCO CONCEPTUAL

Selección del personal

Chiavenato (2011) es el ingreso de los individuos al sistema organizacional y para el abastecimiento a la entidad de personales con talento suficiente para el recorrido. “Seleccionar implica elegir de entre un cierto grupo de postulantes, aquel que posea el talento necesario para ocupar el puesto” (Chenet, 2015).

Es la adecuada selección entre los candidatos, dando realce sus experiencias, perfil profesional y sus habilidades en el campo laboral que se desarrollarán. Asimismo, para una adecuada selección es necesario los métodos de análisis de puestos, los cuales son: la entrevista, el cuestionario y la observación esto según (Chiavenato, 2009)

Inducción del personal

La inducción generalmente se da luego de la contratación, el cual es la integración del personal al espacio desconocido donde se desarrollará. Incluye la inducción general y específica; la general referida a la información sobre la entidad, normas internas, misión, visión y políticas, y la específica referida a la información del cargo que se le asigne, además de la presentación ante compañeros (Chenet, 2015).

Para Pillaca (2018) la inducción es una acción hacia el nuevo personal que ingresa a la institución. De la misma manera es la adaptación y familiarización con la entidad del nuevo empleado, así como con el ambiente social y físico donde trabajará, en otras palabras la inducción busca la introducción y adaptación del trabajador a su lugar de trabajo (Chiavenato, 2011).

Recompensa del personal

La recompensa es un camino para incentivar a los trabajadores y para mantenerlos satisfechos a sus necesidades individuales. La recompensa incluye remuneración, prestaciones y servicios sociales.(Chiavenato, 2009).

Según Chiavenato (2011) indica que la remuneración es dada como recompensa a los individuos por la prestación de sus servicios durante un periodo de tiempo. Cada individuo negocia su prestación de servicio para obtener un pago monetario y extraeconómico. Las remuneraciones pueden ser directas o indirectas:

- Remuneraciones económicas directas: reembolso que percibe el trabajador en forma de salarios, bonos y comisiones.
- Remuneraciones económicas indirectas: paga de acuerdo a las cláusulas del contrato y servicios sociales que brinda la institución (vacaciones, horas extras, etc.).

Por tanto, la remuneración son todas las formas de recompensa al personal, por sus resultados, por su servicio prestado durante un periodo de tiempo, por sus buenas obras, por otras cosas que la organización establece, todo ello para tener motivados a todo el personal. Lo que lleva a tener un ambiente laboral bueno y tener mayor resultado.

La remuneración se refiere al total de ingresos y beneficios que la entidad asigna al trabajador de la entidad como compensación por la prestación de sus servicios y para motivar (Ley del servicio civil, 2013).

Capacitación

Es preparar e informar a las personas para el puesto a corto o mediano plazo, donde las personas mejoran sus habilidades, conocimientos y competencias en función de sus objetivos (Chiavenato, 2011).

Según Guiñazú (2004) es un transcurso que consiente en que la organización desarrolle las competencias de aprendizaje de sus colaboradores mediante la modificación de

conocimiento, destrezas y cualidades, llevándola a actuar frente a cualquier inconveniente laboral.

Para que las personas sean más productivos, creativos e innovadores y que se vuelvan cada vez más valiosos, requieren de las capacitaciones para desarrollar las competencias (Chiavenato, 2009). Asimismo, en la ley se indica que la capacitación busca mejorar el servicio de los trabajadores para ofrecer servicios de calidad. De la misma forma fortalece las capacidades para el buen desempeño y para poder alcanzar los objetivos institucionales (Ley del servicio civil, 2013).

Retención del personal

La retención consiste en retener a las personas con mayores resultados, esto por medio de la justa remuneración y una seguridad adecuada. La retención es una estrategia y táctica que se utiliza para que las personas puedan y quieran quedarse por varios años en la empresa, y para ello es muy importante la motivación (Miranda, 2016).

Los que poseen talento son escasos y ende son valiosos, un talento hace bien sus funciones, es creativo y entrega valor a la organización, por ello la necesidad de la retención del personal con mecanismos de motivación y construir relaciones beneficiosas para que se identifique con la institución (Chenet, 2015).

Evaluación

Es el monitoreo de los personales para cumplir los objetivos a través de las metas trazadas, asimismo, la evaluación ayuda a los personales a perfeccionar sus capacidades intelectuales y emocionales.

Elementos tangibles

Los elementos tangibles consisten en las estructuras, trabajadores de atención, agencias, materiales de comunicación y otros materiales que se pueden tocar y ver.

Empatía

La empatía es brindar un trato especializado a las personas, es decir, es un proceso de comprensión a la otra persona. Muchos autores lo conocen como comprensión de las personas, sensibilidad social y como percepción social (Chiavenato, 2011)

Fiabilidad

Es brindar servicios a las personas evitando los errores y de forma fiable, cumpliendo con los compromisos que se adquirió, la fiabilidad de las organizaciones por lo general debe ser eficientes.

Seguridad

La seguridad se logra al ubicar a las personas adecuadas en las posiciones correspondientes, asegurando que estén libres de peligro o incertidumbre

Capacidad de respuesta

Compromiso de cumplimiento para brindar atención dentro del período de tiempo acordado.

2.4 HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

Hipótesis general

La gestión del talento humano influye significativamente en la calidad de servicio al público en la MDCC 2022.

Hipótesis específicas

- La selección del personal influye significativamente en la calidad de servicio al público en la MDCC 2022.
- La inducción del personal influye significativamente en la calidad de servicio al público en la MDCC 2022.

- La recompensa del personal influye significativamente en la calidad de servicio al público en la MDCC 2022.
- La capacitación del personal influye significativamente en la calidad de servicio al público en la MDCC 2022.
- La retención del personal influye significativamente en la calidad de servicio al público en la MDCC 2022.
- La evaluación del personal influye significativamente en la calidad de servicio al público en la MDCC 2022.

2.5 VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

Tabla 1

Variables de investigación

Variables	Conceptos	Dimensiones	Indicadores
			<ul style="list-style-type: none"> • Reclutamiento
		Selección del personal	<ul style="list-style-type: none"> • Perfil profesional • Experiencia
VI.	La gestión del talento es motivar a las personas a que se desarrollen íntegramente de manera individual y grupal	Inducción personal	<ul style="list-style-type: none"> • General o la organización • Específico o al cargo
Gestión del talento humano		Recompensa personal	<ul style="list-style-type: none"> • Remuneración • Reconocimiento • Incentivos
		Capacitación personal	<ul style="list-style-type: none"> • Personal • Profesional • Social
		Retención personal	<ul style="list-style-type: none"> • Higiene • Relaciones sindicales

		Evaluación personal	del	<ul style="list-style-type: none"> •Control • Monitoreo
VD.	La calidad de servicio lo define el cliente a partir de su experiencia con un producto o servicio, considerando la satisfacción de sus necesidades	Elementos tangibles		<ul style="list-style-type: none"> • Instalaciones físicas • Señalización • Equipos • Anuncios visibles
Calidad de servicio		Empatía		<ul style="list-style-type: none"> • Cortesía • Amabilidad • Buen trato
		Fiabilidad		<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de espera • Confianza • Orientación
		Seguridad		<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad • Ambiente de trabajo
		Capacidad de respuesta	de	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad de servicio • Tiempo de atención

Nota. Elaboración en base a la teoría de Chiavenato (2009) y Parasuraman et al., (1988)

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Enfoque

Esta investigación se ha diseñada utilizando el enfoque cuantitativo, ya que este es el que mejor se adapta a las características de la investigación. En el enfoque cuantitativo es donde se redacta una serie de preguntas para recopilar los datos cuantificables, para luego probar las hipótesis y llegar a una conclusión, es decir, el proceso de la investigación es de manera secuencial. Según Hernández y Mendoza (2018) señalan que el enfoque cuantitativo tiene como objetivo medir las variables a través del análisis mediante procedimientos estadísticos.

Alcance

El alcance es descriptivo explicativo; descriptivo porque se pretende describir con datos estadísticos la situación de la investigación; explicativa porque se pretende ir más allá de la simple descripción de variables. El alcance se trata de encontrar una explicación del fenómeno para proporcionar un sentido de entendimiento del fenómeno en estudio (Cazau, 2006).

Diseño

Se implementó con diseño que no es experimental, indicando que no se manipularon las variables, debido a que se busca especificar las características, se midió y se analizó las variables en su contexto natural. Con respecto Hernández y Mendoza (2018) indica que investigaciones de diseño que no es experimental son investigaciones sin maniobrar deliberadamente las variables.

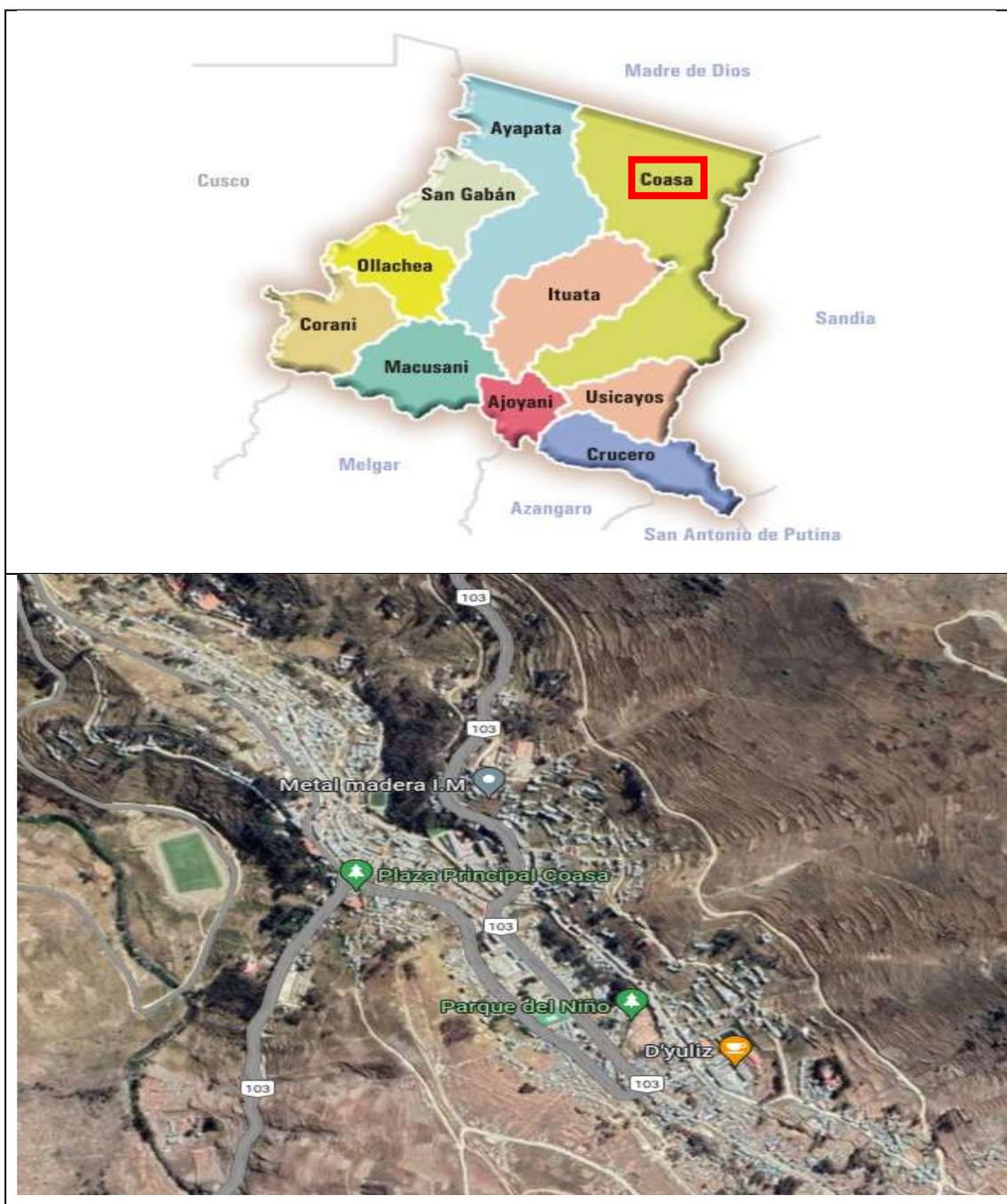
3.2 ÁMBITO DE ESTUDIO

Tuvo lugar en el distrito de Coasa, situado en sureste del Perú, dentro de la provincia de Carabaya, en la región Puno. Coasa es uno de los 10 distritos de la provincia de Carabaya,

con una altitud de 3745 m.s.n.m., limita con los vecinos de Ayapata, Ituata, Usicayos, Ajoyani, Sandia y Madre de Dios. Su población se dedica a las actividades de agricultura, ganadería y minería.

Figura 1

Ubicación y colindantes de Coasa



Nota. Elaboración propia

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

Población:

La Lengua Española conceptualiza como un acumulado de individuos de la misma especie que ocupan una misma área geográfica.

La población total de electores urbanos en el distrito de Coasa de 18 a 65 años es de 1782, cabe recalcar que la población es solo urbano mas no rural (no incluyen centros poblados, comunidades ni anexos) (INEI, 2017). La población estuvo conformado por el público externo quienes acceden a solicitar servicios por diferentes motivos a la municipalidad distrital de Coasa.

Muestra:

Se precisa como un subconjunto extraído de la población total, para su determinación se tomó en cuenta la fórmula de las poblaciones finitas, considerando que la población de interés fue limitado en número, se seleccionó aleatoriamente un total de 177 personas usuarias mediante un muestreo probabilístico, quienes aplicaron a los instrumentos de la investigación, cabe resaltar que el cuestionario se aplicó únicamente a las personas que previamente tuvieron una interacción con la municipalidad y que por lo tanto estaban en condiciones de evaluar.

Por siguiente:

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

Donde:

N = Tamaño poblacional = 1782

n = Tamaño de muestra = 177

p = Probabilidades de éxito = 0.5

q = Probabilidades de fracaso = 0.5

e = Porcentaje de error = 0.07

Z = Nivel de confianza = 95% = 1.96

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 1\,782}{0.07^2(1\,782 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 177$$

3.4 RECOLECCIÓN DE DATOS

En el marco de esta indagación, se realizó la recaudación de los datos a través de la encuesta, utilizando un cuestionario elaborado específicamente para este propósito, el cual consto de un conjunto de preguntas divididas en dos bloques, el primero ayudo a medir la variable independiente y el segundo ayudo a medir la variable dependiente. Se aplicó el instrumento al público de manera física a los que acuden a la entidad municipal de Coasa.

El cuestionario fue aplicado a las personas elegidos al azar y sin discriminación de género, durante el periodo comprendido entre finales del año 2022 y principios de 2023, la recolección de datos se realizó mediante interacción directa con los individuos seleccionados, garantizando así la obtención de información de primera mano.

Validación del instrumento

Para garantizar la eficacia del instrumento se puso a consideración a juicio de expertos en temas de la investigación.

Tabla 2

Validación del instrumento por tres expertos

Expertos	Validación del instrumento
Abg. Erick Calcina Canaza	95%
Abg. Abraham Eliseo Zela Zapana	93%
Ing. Econ. Jaime Pedro Mullisaca Pacco	95%
Promedio	94%

Nota. Hecho en base a la ficha de validación de instrumentos

Tabla 2, el instrumento para ambas variables es válido en la investigación, ya que la suma total calificada de los expertos es de 94%. Al respecto queda decir que la validación del

instrumento se realizó el mes de setiembre del 2022. El cual se puede observar en el Anexo 4.

Confiabilidad del instrumento

Se análisis se aplicó en el alfa de Cronbach, para verificar que los ítems miden un mismo constructo y que están relacionados, el procedimiento fue realizado con la herramienta SPSS.

Tabla 3

Análisis de fiabilidad GTH

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.878	17

Nota. Hecho de la información recolectada de la encuesta.

La confiabilidad para la variable independiente fue realizado con la estadística de Alfa de Cronbach, obteniendo el 0,878 (87.8%), indicando que el instrumento es aplicable para la investigación.

Tabla 4

Análisis de fiabilidad CS

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.860	13

Nota. Hecho de la información recolectada de la encuesta.

La confiabilidad para la variable dependiente fue realizada con la estadística de Alfa de Cronbach, obteniendo el 86%, indicando que el instrumento es aplicable para la investigación.

3.5 ANÁLISIS DE DATOS

Para realizar este proceso, se emplearon herramientas como Excel y software Statistical Package for the Social Sciences versión 25 (SPSS), estas herramientas facilitaron la generación de cuadros estadísticos, interpretaciones de los resultados y la elaboración de las conclusiones del trabajo. La contrastación de las hipótesis se realizó con prueba del análisis

del modelo regresión lineal para comprobar las hipótesis planteadas, si podrían ser aceptadas o rechazada, para ello siguió el proceso siguiente:

Escala de medición

En la variable independiente se utilizó un cuestionario constituido por 17 preguntas; y en la variable dependiente se utilizó un cuestionario constituido por 13 preguntas, el cual fue elaborado con escala de Likert.

Baremo de las variables

Tabla 5

Baremo de GTH y CS

Variable	Baremo	Dimensiones	Baremo	Ítems
			4-9 = Bajo	
		Selección	10-14 = Medio	1 al 4
			15-20 = Alto	
			2- 4 = Bajo	
		Inducción	5- 7 = Medio	5 al 6
			8 - 10 = Alto	
Gestión del talento humano	17 - 39 = Bajo		3-7 = Bajo	
	40 - 61 = Medio	Recompensa	8-11 = Medio	7 al 9
	62 - 85 = Alto		12-15 = Alto	
			3-7 = Bajo	
		Capacitación	8-11 = Medio	10 al 12
			12-15 = Alto	
			2- 4 = Bajo	
		Retención	5- 7 = Medio	13 al 14
			8 - 10 = Alto	

			3-7 = Bajo	
		Evaluación	8-11 = Medio	15 al 17
			12-15 = Alto	
			4-9 = Bajo	
		Elementos tangibles	10-14 = Medio	18 al 21
			15-20 = Alto	
Calidad de servicio	13 – 30 = Bajo		3-7 = Bajo	
	31 – 47 = Medio	Empatía	8-11 = Medio	22 al 24
	48 – 65 = Alto		12-15 = Alto	
			2– 4 = Bajo	
		Fiabilidad	5– 7 = Medio	25 al 26
			8 – 10 = Alto	
			2– 4 = Bajo	
		Seguridad	5– 7 = Medio	27 al 28
			8 – 10 = Alto	
			2– 4 = Bajo	
		Capacidad de respuesta	5– 7 = Medio	29 al 30
			8 – 10 = Alto	

Nota. Hecho en base al número de ítems.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Este capítulo revela los resultados encontrados mediante procesamiento de datos recogidos en la encuesta, datos estadísticos que se presentarán mediante tablas, esto en cada objetivo para la contrastación de la hipótesis, los resultados se presentan en dos partes: descriptivos e inferencial.

4.1 RESULTADOS DESCRIPTIVOS

4.1.1 Datos demográficos de los participantes de la encuesta

Tabla 6

Genero de los usuarios encuestados en Coasa

	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	62	35.0
Femenino	115	65.0
Total	177	100.0

Nota. Hecho de la información recolectada de la encuesta.

En la tabla 6 indica que el 65% de los que realizaron la encuesta indicaron ser del género femenino, mientras que el 35% de los restantes indicaron ser del género masculino.

Tabla 7

Edad de los usuarios encuestados en Coasa

	Frecuencia	Porcentaje
18 a 28 años	76	42.9
29 a 39 años	55	31.1
40 a 52 años	29	16.4
53 a 65 años	17	9.6
Total	177	100.0

Nota. Hecho de la información recolectada de la encuesta.

Se muestra en la tabla 7, el 42,9% informaron tener entre 18 y 28 años de edad, mientras que el 31,1% pertenecían al grupo de edad entre 29 a 39 años, el 16.4% menciona tener entre 40 y 52 años, y el 9,6% restante indico estar en el rango de 53 a 65 años de edad. Esto sugiere

que la mayoría de los participantes en la encuesta para la investigación fueron jóvenes, lo que indica que hay un interés de este grupo en el tema que se realizó. Asimismo, esto puede proporcionar información valiosa sobre la necesidad de la juventud en relación al estudio.

4.1.2 Análisis estadístico e interpretación de la GTH

Tabla 8

Nivel de la GTH

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	99	55.9
Medio	78	44.1
Alto	0	00.0
Total	177	100,0

Nota. Hecho de la información recolectada de la encuesta.

En la tabla 8, la entidad distrital de Coasa presenta una gestión del talento humano bajo representada por un 55.9%, lo que indica el inadecuado proceso de las selecciones, inducción, capacitación, evaluación, y el poco interés en la práctica de la retención del personal con talento en la municipalidad, por ello se muestra dificultades en la gestión de los talentos, mientras que 44.1% considera como medio, es decir, consideran que la entidad municipal toma en cuenta la trayectoria profesional durante el proceso de selección y la remuneración que percibe es justa en relación con su trabajo y esfuerzo; y los que consideran como alta es el 0%, es decir, que la municipalidad en el año 2022 tuvo que realizar un inadecuado administración a los trabajadores, no se contó con suficiente capacitación, recompensa para la motivación del personal, esto produciendo dificultades en las áreas de la municipalidad y ello en la ineficacia de los servicios brindados al usuario. Por ende el valor público fue alto en mostrar su insatisfacción durante ese periodo del año en el distrito en el cual se realizó la indagación. Esto hace que haya la necesidad de cambiar en el futuro, mejorando la gestión del personal y con ello mejorar el servicio que se brinda en la entidad municipal de Coasa.

- Selección del personal

Tabla 9*Nivel de la dimensión selección del personal*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	108	61.0
Medio	64	36.2
Alto	5	2.8
Total	177	100.0

Nota. Hecho de la información recolectada de la encuesta.

De acuerdo a la tabla 9, la municipalidad distrital de Coasa presenta una selección del personal bajo representada por un 61%, lo que durante la selección del personal no se valora las experiencias laborales, ni su perfil profesión de los candidatos, mientras que el 36.2% considera como medio, es decir, que durante el proceso de selección no siempre es adecuado el proceso de reclutamiento y las experiencias no siempre garantizan un buen desempeño laboral; y el 2.8% indica como alto, es decir, que la selección del personal es adecuada, así como el reclutamiento, la experiencia laboral es valorada como el perfil profesional. Lo que significa que se tiene que actualizar los conocimientos en temas del proceso de selección del personal para la mejora en la gestión del talento con ello el valor público.

- **Inducción del personal**

Tabla 10*Nivel de la dimensión inducción del personal*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	76	42.9
Medio	90	50.8
Alto	11	6.2
Total	177	100.0

Nota. Hecho de la información recolectada de la encuesta.

De acuerdo a la tabla 10, la municipalidad distrital de Coasa presenta una inducción del personal medio representada por un 50.8%, lo que indica que la integración del nuevo personal a su campo laboral es debes en cuando, mientras que el 42.9% considera como bajo, lo que indica que el nuevo personal que ingresa a la municipalidad no recibe ninguna

inducción a la institución ni al cargo que se le asigna; y el 6.2% como alto, es decir, el encargado de dar la inducción del personal en la municipalidad realiza la actividad de manera adecuada dando información de la entidad y del área donde ocupara el nuevo trabajador. Con los datos se puede mencionar que la inducción es necesario, ya que sin ello hay retrasos en las labores a su cargo, y su adaptación es lento.

- **Recompensa del personal**

Tabla 11

Nivel de la dimensión recompensa del personal

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	121	68.4
Medio	53	29.9
Alto	3	1.7
Total	177	100.0

Nota. Hecho de la información recolectada de la encuesta.

De acuerdo a la tabla 11, el 68.4% de personas encuestadas revelan que la recompensa del personal en la entidad distrital de Coasa es bajo, es decir, que las remuneraciones no logran satisfacer al personal, además de esperar varias semanas para recibir el pago, mientras que el 29.9% considera como medio, es decir, la remuneración que recibe el personal a cambio de su servicio no es suficiente en relación con los trabajos y esfuerzos que realiza; y el 1.7% como alto, lo que indica que los servidores públicos de la entidad tienen una justa remuneración en relación con su esfuerzo y que todas las formas de pagos satisfacen sus necesidades individuales de los trabajadores. Se debe tomar en cuenta este porcentaje, ya que la remuneración que percibe el trabajador puede ser el limitante de sus resultados. Es necesario la recompensa a los trabajadores por sus logros, puede ser en público con una resolución, ascender a un puesto de trabajo o incrementar su salario.

- **Capacitación del personal**

Tabla 12*Nivel de la dimensión capacitación del personal*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	112	63.3
Medio	57	32.2
Alta	8	4.5
Total	177	100.0

Nota. Hecho de la información recolectada de la encuesta.

En la tabla 12, el 63.3% consideran como bajo la capacitación en la entidad municipal de Coasa, es decir, que no hay una capacitación a nivel social para mejorar las interrelaciones entre el servidor y el público, mientras que el 32.2% considera como medio, es decir, la entidad no establece programas de capacitación de acuerdo con las especialidades; y el 4.5% considera como alto, es decir, que si establecen programas de capacitación de acuerdo con las especialidades y hay la intención de mejorar los servicios ofrecidos y estimular el ascenso del trabajador de acuerdo al decreto legislativo 276. Tomando en cuenta el porcentaje, es necesario tener una capacitación a nivel profesional ya que permite el aprendizaje y la actualización de la información de los trabajadores, para resolver cualquier problema de trabajo.

- **Retención del personal**

Tabla 13*Nivel de la dimensión retención del personal*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	94	53.1
Medio	77	43.5
Alto	6	3.4
Total	177	100.0

Nota. Hecho de la información recolectada de la encuesta.

De acuerdo a la tabla 13, el 53.1%, de las personas encuestadas indica que la retención del personal es bajo, lo que indica que la municipalidad no tiene una buena relación sindical con los trabajadores, mientras que el 43.5% considera como medio, es decir, las relaciones sindicales y la presentación ambiental de la entidad no es a menudo visible eso ocasionando

la desmotivación; y el 3.4% como alto, lo que indica que la municipalidad retiene a los trabajadores con mayores resultados, por medio de las relaciones sindicales beneficiosas y justa remuneración. Se entiende del porcentaje que la motivación de los talentos para quedarse en la entidad es poca, y la entidad no cuenta con estrategias y tácticas para que la persona pueda y quiera quedarse en la municipalidad. Se entiende por talento a las personas creativas y que entregan valor a la entidad o que tengan resultados más que su presencia.

- **Evaluación del personal**

Tabla 14

Nivel de la dimensión evaluación del personal

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	124	70.1
Medio	47	26.6
Alto	6	3.4
Total	177	100.0

Nota. Hecho de la información recolectada de la encuesta.

De acuerdo a la tabla 14, la evaluación del personal es bajo representada por un 70.1%, lo que indica que no hay una evaluación permanente del desempeño de los trabajadores, mientras que el 26.6% considera como medio, lo que indica que periódicamente evalúan el desempeño laboral del trabajador; y el 3.4% considera como alto, lo que indica que la entidad realiza el control de los trabajadores permanentemente para mejorar sus capacidades intelectuales y emocionales, además es el factor determinante para la calificación al ascenso de acuerdo al decreto legislativo 276. Se consuma que el personal de la entidad municipal, con respecto a la evaluación tiene niveles bajos, por lo que es necesario llevar un adecuado proceso de evaluación ya que esto estimula el buen rendimiento y el compromiso del trabajador en su puesto en la entidad.

4.1.3 Análisis estadístico e interpretación de CS

Tabla 15*Nivel de la CS*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	110	62,1
Medio	66	37,3
Alto	1	,6
Total	177	100,0

Nota. Hecho de la información recolectada de la encuesta.

De acuerdo a la tabla 15, el servicio en la entidad municipal de Coasa es bajo representada por un 62.1% de la población encuestada, lo que indica la alta insatisfacción de los ciudadanos por los servicios que brinda la municipalidad, es decir, los personales de la entidad no ofrecen la tranquilidad y la confianza al público, las solicitudes no son atendidas dentro del plazo y la entidad no cuenta con ambiente necesario para la atención; mientras que el 37.3% considera como medio, es decir, esporádicamente los trabajadores brindan servicios públicos de calidad atendiendo las necesidades de los ciudadanos; y el 0.6% como alto, lo que indica que los trabajadores de la municipalidad brindan servicios de manera adecuada siendo amables, respetuosos, pacientes y que el ambiente está correctamente señalizado para ubicar las oficinas, consiguiendo la satisfacción y la conformidad del ciudadano. Estos datos se deben a que la entidad no está apreciando el valor público.

- **Elementos tangibles**

Tabla 16*Nivel de la dimensión elementos tangibles*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	114	64.4
Medio	62	35.0
Alto	1	0.6
Total	177	100.0

Nota. Hecho de la información recolectada de la encuesta.

De acuerdo a la tabla 16, los elementos tangibles en la entidad municipal de Coasa es bajo, representada por un 64.4% de la población encuestada, es decir, que no se evidencian los materiales de comunicación y la entidad municipal no cuenta con equipos suficientes para

brindar servicios de calidad, mientras que el 35% considera como medio, es decir, que la municipalidad tiene falencias en su ambientación, en las señalizaciones, falta de equipos en algunas áreas, y el 0.6% considera como alto, es decir, que la municipalidad está equipado para dar servicios de calidad a los ciudadanos del distrito de Coasa. Estos datos se deben a la deficiente inversión en la ambientación y equipamiento para la atención al público.

- **Empatía**

Tabla 17

Nivel de la dimensión empatía

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	117	66.1
Medio	52	29.4
Alto	8	4.5
Total	177	100.0

Nota. Hecho de la información recolectada de la encuesta.

De acuerdo a la tabla 17, el 66.1% de la población encuestada en el distrital de Coasa considera que la empatía de los colaboradores es bajo, lo que indica que los trabajadores son impacientes para explicar y resolver cualquier duda que tiene el ciudadano, mientras que el 29.4% considera como medio, lo que indica que los trabajadores muestran su amabilidad, respeto, paciencia para resolver problemas; y el 4.5% como alto, lo que indica que hay profesionales empáticos que explican con palabras que pueda entender el ciudadano.

- **Fiabilidad**

Tabla 18

Nivel de la dimensión fiabilidad

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	98	55.4
Medio	70	39.5
Alto	9	5.1
Total	177	100.0

Nota. Hecho de la información recolectada de la encuesta.

De acuerdo a la tabla 18, el 55.4% considera que la fiabilidad de los colaboradores es bajo, lo que indica que los personales de la entidad no generan una tranquilidad en los usuarios, mientras que el 39.5% considera como medio, lo que indica que los trabajadores generan confianza y tranquilidad a la población usuaria; y el 5.1% como alto, lo que indica que la atención a la población usuaria es con lenguaje claro y sencillo.

- **Seguridad**

Tabla 19

Nivel de la dimensión seguridad

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	82	46.3
Medio	89	50.3
Alto	6	3.4
Total	177	100.0

Nota. Hecho de la información recolectada de la encuesta.

De acuerdo a la tabla 19, el 50.3% considera que la seguridad de los colaboradores es medio, lo que indica que hay momentos en que la municipalidad mostró un ambiente de trabajo seguro para la atención y despeje de las dudas de la población usuaria, mientras que el 46.3% considero como bajo, es decir, la municipalidad no cuenta con mecanismos de bioseguridad y seguridad, esto generando peligro en la población usuaria; y el 3.4% como alto, lo que indica que la atención a la población usuaria fue de manera segura.

- **Capacidad de respuesta**

Tabla 20

Nivel de la dimensión capacidad de respuesta

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	97	54.8
Medio	78	44.1
Alto	2	1.1
Total	177	100.0

Nota. Hecho de la información recolectada de la encuesta.

De acuerdo a la tabla 20, el 54.8% de la población encuestada en el distrito de Coasa considera que la capacidad de respuesta de los trabajadores es bajo, es decir, la prontitud de respuesta a los documentos no es dentro del plazo, mientras que el 44.1% considero como medio, es decir, que el proceso de supervisión contribuyo a mejorar la capacidad de respuesta; y el 1.1% como alto, lo que indica que la atención a los documentos es dentro del plazo y eficientemente.

4.2 RESULTADOS INFERENCIALES

Contrastación de la hipótesis general

Ha = La GTH influye significativamente en la CS

H₀ = La GTH no influye significativamente en la CS

Tabla 21

Análisis de varianza de la GTH en la CS

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	4353.608	1	4353.608	269.158	0.000 ^b
	Residuo	2830.607	175	16.175		
	Total	7184.215	176			

a. Variable dependiente: “Calidad de servicio”

b. Predictores: (Constante), “Gestión del talento humano”

Se puede apreciar en la tabla 21, P es igual a 0.000, menor a alfa = 0.05, esto implica a acepta la hipótesis alterna (Ha) y se rechaza la nula (H₀), este resultado sugiere que la GTH tiene una influencia significativamente sobre la CS en el entidad municipal de Coasa-Carabaya durante el año 2022.

Tabla 22*R cuadrada de la GTH en la CS*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	0.778 ^a	0.606	0.604	4.022

a. Predictores: (Constante), “Gestión del talento humano”

Se aprecia en la tabla 22 del R cuadrada, la variable calidad de servicio está influenciada por la gestión del talento humano en 60.6% y el restante 39.4% es influenciada por distintos elementos como la vinculación, periodo de prueba, control de asistencia, desvinculación u otros. Se observa que a medida mejore la gestión de los individuos mejora el servicio al usuario de la entidad pública del distrito.

Prueba de hipótesis específica 1**Tabla 23***Análisis de varianza de selección del personal en CS*

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.	
1	Regresión	3467.097	1	3467.097	163.229	0.000 ^b
	Residuo	3717.117	175	21.241		
	Total	7184.215	176			

a. Variable dependiente: Calidad de servicio

b. Predictores: (Constante), Selección de las personas

Se puede apreciar en la tabla 23, que el valor P es igual a 0.000 menor a alfa = 0.05, lo que lleva a admitir la hipótesis alternativa y rechazar el que es ausente de influencia, en consecuencia la selección influye significativamente en los servicios brindados en la entidad municipal.

Tabla 24*R cuadrada de selección del personal en CS*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	0.695 ^a	0.483	0.480	4.609

a. Predictores: (Constante), “Selección del personal”

Se puede apreciar en la tabla 24, el valor de R cuadrada nos muestra que la variable dependiente está influenciada en un 48.3% por la selección del personal. Se observa que a medida que mejora el proceso de selección del personal mejor el talento humano, como resultado mejor servicio se brinda al usuario.

Prueba de hipótesis específica 2**Tabla 25***Análisis de varianza de inducción del personal en CS*

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	1878.208	1	1878.208	61.946	0.000 ^b
	Residuo	5306.007	175	30.320		
	Total	7184.215	176			

a. Variable dependiente: “Calidad de servicio”

b. Predictores: (Constante), “Inducción del personal”

P valor = 0.000

La tabla 25 de análisis de varianza nos muestra el valor P es igual a 0.000 lo cual es menor que $\alpha = 0.05$, este resultado nos conduce a aceptar la hipótesis alternativa y a rechazar la hipótesis ausente de influencia, es decir, la inducción de los nuevos ingresantes influye significativamente en la variable dependiente en la entidad municipal del distrito de Coasa-Carabaya 2022. Esto indica que los nuevos ingresantes juegan un papel importante en el desempeño y consecuencia de la entidad, lo que resalta la importancia de su selección e integración en la entidad estatal.

Tabla 26*R cuadrada de inducción del personal en CS*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	0.511 ^a	0.261	0.257	5.506

a. Predictores: (Constante), “Inducción del personal”

Se observa en la tabla 26 de R cuadrada, la variable dependiente es influenciada por la inducción del personal en un 26.1%. Mientras sea mayor y mejor la inducción del personal en la entidad municipal mejor será el servicio.

Prueba de hipótesis específica 3**Tabla 27***Análisis de varianza de recompensa del personal en CS*

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	1793.265	1	1793.265	58.213	0.000 ^b
	Residuo	5390.949	175	30.805		
	Total	7184.215	176			

a. Variable dependiente: “Calidad de servicio”

b. Predictores: (Constante), “Recompensa del personal”

P valor = 0.000

En la tabla 27 se puede ver que el valor P es igual a 0.000 lo que se encuentra por debajo de alfa = 0.05, este resultado nos conduce a aceptar la hipótesis alterna mientras que la hipótesis nula es rechazada, en ese sentido la recompensa del personal influye significativamente en la variable dependiente en la entidad del distrito de Coasa-Carabaya 2022. En consecuencia, un sistema apropiado de recompensas no solo motiva a los trabajadores, sino que también perfecciona su desempeño, lo que por consecuencia trae beneficios perceptibles para la entidad estatal.

Tabla 28*R cuadrada de recompensa del personal en CS*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	0.500 ^a	0.250	0.245	5.550

a. Predictores: (Constante), Recompensa del personal

Se puede estimar en la tabla 28 el valor de R cuadrada, la variable dependiente es influenciada por la recompensa del personal en un 25%. Se observa que a medida aumenta el salario y reconocimientos a los trabajadores se brindara mejor prestación de los servicios al público en la entidad municipal.

Prueba de hipótesis específica 4**Tabla 29***Análisis de varianza de la capacitación del personal en la CS*

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	2629.230	1	2629.230	101.014	0.000 ^b
	Residuo	4554.984	175	26.028		
	Total	7184.215	176			

a. Variable dependiente: “Calidad de servicio”

b. Predictores: (Constante), “Capacitación del personal”

P valor = 0.000

Se puede estimar en la tabla 29, que P es igual a 0.000 lo que es inferior al alfa = 0.05, este resultado nos conduce a aceptar la hipótesis alterna mientras que la hipótesis nula es rechazada, es decir, que la capacitación influye significativamente en la variable dependiente en la entidad pública de distrito de Coasa-Carabaya 2022. En consecuencia, una efectiva capacitación no solo mejora las habilidades del personal, sino que también impacta positivamente en la entidad.

Tabla 30*R cuadrada de capacitación del personal en CS*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	0.605 ^a	0.366	0.362	5.102

a. Predictores: (Constante), Capacitación del personal

Se puede estimar en la tabla 30 de R cuadrada, la variable dependiente es influenciada por la capacitación en un 36.6%. Se observa que mientras sea mayor la preparación del personal en la municipalidad mejor será el servicio brindado.

Prueba de hipótesis específica 5**Tabla 31***Análisis de varianza de retención del personal en CS*

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	2388.493	1	2388.493	87.158	0.000 ^b
	Residuo	4795.722	175	27.404		
	Total	7184.215	176			

a. Variable dependiente: "Calidad de servicio"

b. Predictores: (Constante), "Retención del personal"

P valor = 0.000

La tabla 31 nos muestra que el valor de P es igual a 0.000, lo que es menor al alfa = 0.05, esta averiguación nos conduce a aceptar la hipótesis alternativa y a rechazar el ausente de influencia, esto muestra que la retención influye significativamente en la variable dependiente. Es decir, que una adecuada estrategia de retención favorece a los trabajadores y al rendimiento general de la entidad, destacando el valor de mantener un equipo talentoso y comprometido.

Tabla 32*R cuadrada de retención del personal en CS*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	0.577 ^a	0.332	0.329	5.235

a. Predictores: (Constante), “Retención del personal”

Se puede estimar en la tabla 32 de R cuadrada, la variable dependiente es influenciada por la retención del personal en un 33.2%. Mientras mejor las estrategias para la retención del talento en la entidad municipal mejor será el servicio de calidad.

Prueba de hipótesis específica 6**Tabla 33***Análisis de varianza de evaluación del personal en CS*

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	1595.045	1	1595.045	49.942	0.000 ^b
	Residuo	5589.169	175	31.938		
	Total	7184.215	176			

a. Variable dependiente: “Calidad de servicio”

b. Predictores: (Constante), “Evaluación del personal”

La tabla 33 revela un valor de P igual a 0.000 menor a $\alpha = 0.05$, este resultado nos permite aceptar la hipótesis alternativa, es decir, la evaluación influye significativamente en la variable dependiente. Esto menciona que una evaluación bien estructurada es crucial para el desarrollo profesional de los trabajadores y beneficio para la entidad. Finalmente los descubrimientos subrayan la importancia de constituir prácticas de evaluación del personal que midan el desempeño y contribuyan al crecimiento y perfeccionamiento continuo del talento humano en la entidad municipal del estado.

Tabla 34*R cuadrada de evaluación del personal en CS*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	0.471 ^a	0.222	0.218	5.651

a. Predictores: (Constante), "Evaluación del personal"

Se puede estimar en la tabla 34 de R cuadrada, la variable dependiente es influenciada por la evaluación del personal en un 22.2%. Mientras mayor y mejor se lleva la evaluación en el municipio mejor servicio se brinda a la población usuaria.

4.3 DISCUSIÓN

En la investigación se obtuvo respuesta al objetivo general, la gestión del talento humano influye significativamente en la calidad de servicio al público en la entidad municipal de Coasa en 2022 con un grado de significancia de $0.000 < 0.05$ y $R^2 = 0.606$, esto explica una mejora en la gestión del personal contribuye a mejorar el servicio ofrecido a los usuario, esto se debe a que un equipo bien gestionado, remunerado y capacitado ofrece un mejor rendimiento, beneficiando tanto al trabajador como al usuario, ya que la atención es más efectiva.

Desde esa perspectiva, nuestros resultados de la indagación son similares con los resultados de Berrocal (2020) estudio realizado en Huacho, quien señalo que la GTH influye significativamente en la CS en la entidad municipal de Oyón, con una coeficiente de correlación de spearman = 0.535. Asimismo, López (2018) estudio realizado en Tingo María, obtuvo los mismos resultados, que las variables se relaciona significativamente en Leoncio Prado, con un grado de significancia $p = 0.000 < 0.001$ y $R = 0.969$. Los estudios indican que hay una influencia de la GTH en la CS, pero con una ligera variación en cada estudio, esta variación puede ser debida a la población de muestra ya que cada estudio tiene distinta población, en el estudio realizado se encuestó a personas usuarias; mientras que Berrocal y López encuestaron a los funcionarios públicos y a los usuarios. Del mismo modo, se tiene resultados similares con los de Daza et al. (2019) estudio realizado en Colombia, quienes señalan que las variables se correlacionan positivamente de manera moderada, con un coeficiente de determinación de $R^2 = 0.430$. Igualmente León (2018) indagación

realizada en Ecuador, encontró una correlación entre las variables en la entidad pública, con una correlación de Pearson = 0.695. también tenemos a Coello-Sotomayor y Cedeño-Pinoargote (2023) investigación hecho en Ecuador, obtuvo como resultado que existe una correlación entre las variables en la entidad municipal con una correlación de Rho de Spearman = 31.6; entre los estudios se puede observar que hay diferencias en el grado de influencia, esto se debe a la diferencia en los lugares de estudio; en la investigación realizada, el lugar de estudio es un distrito pequeño, mientras que el estudio de Daza, León y Coello-Sotomayo el lugar de estudio es provincial y regional. Además, estos últimos estudios se realizaron en otros países vecinos.

Ante distintas realidades, las entidades involucradas son similares a la investigación debido a su naturaleza como entidades públicas, estos resultados indican que al aplicar estrategias efectivas en la gestión del personal con talento, es posible el aumento de la eficiencia operativa, lo que ayuda a crear un ambiente profesional más próspero, además de obtener una mejor satisfacción de los personales y, por lo tanto, en dar servicio que satisfagan al usuario, entonces es fundamental dar la razón que la gestión de las personas es un elemento transcendental para el triunfo organizacional y al largo plazo del cumplimiento de los objetivos de la entidad estatal. Asimismo, una mejora evitará persistir en los mismos problemas que se presentan en actualidad.

Sin embargo, hay investigaciones que muestran un resultado diferente como la investigación de Quispe et al. (2020) realizado en Pucallpa, quien obtuvo como resultado que “hay una relación negativa muy baja y no significativa entre las variables en la entidad municipal”, este resultado debió ser por su encuesta ya que considero preguntas cerradas y preguntas opcionales. Del mismo modo, Flores (2023) en su investigación realizado en Puno, encontró que entre las variables la relación es muy baja en el centro de salud de Azángaro, la diferencia correspondió a la cantidad de encuestados los cuales fueron de 380 usuarios y 23 trabajadores, además de la diferencia del cuestionario. Bajo este contexto estos resultados explican que los cambios en la gestión del personal no tienen un impacto significativo en los servicios ofrecidos a los usuarios, entonces esto podría indicar que la calidad de servicio está influenciado por otros factores, además de la gestión de los personales.

Con respecto al hipótesis específica 1, el resultado de la investigación indica que el $p = 0.000 < 0.05$ y $R^2 = 0.483$, esto nos conduce a aceptar la hipótesis alternativa, la selección influye

significativamente en los servicios ofrecidos en la entidad municipal de Coasa en 2022. Estos resultados son similares al de Maita y De la cruz (2018) investigación realizado en Huancavelica, quienes encontraron la relación positiva de la selección con los servicios ofrecidos en la entidad municipal, con $R = 0.738$. Pero hay diferencias en los estudios, en la investigación realizada la influencia es de 48.3%, mientras que la investigación de Maita y De la Cruz la influencia es de 73.8%, esta variación es debido a la población encuestada ya que para el estudio se realizó la encuesta a la población usuaria, mientras que Maita y De la Cruz encuestaron al personal administrativo de la municipalidad. De la misma forma, estos resultados con mayor o menor porcentaje influyen, por lo tanto un enfoque estratégico en la selección optimiza la experiencia del candidato y asegura que los personales estén alineados con los valores de la entidad municipal, que resultaría en un personal más conveniente y determinado, lo que se puede convertir en una buena atención al usuario. Entonces, es crucial invertir en una selección adecuada.

En relación al hipótesis específica 2, el resultado indica que el $p = 0.000 < 0.05$ y el $R^2 = 0.261$, esto nos conduce a aceptar la hipótesis alternativa, la inducción del individuo influye significativamente en los servicios ofrecidos en la entidad municipal de Coasa en 2022. De manera similar Berrocal (2020) en su investigación en Huacho, encontró $Rho = 0.429$, indicando que la integración del nuevo trabajador influye significativamente en el servicio brindado de la municipalidad. Lo que estos resultados sugieren es que una inducción efectiva puede proporcionar la adaptación más rápida de los nuevos personales, asegurando la comprensión de las normas culturales de la entidad municipal, los procedimientos y otros aspectos de la entidad, a la vez esto puede mejorar su ocupación y aumentar satisfacer al usuario, porque un personal bien preparado brinda servicio de calidad, en ese entender es fundamental una buena inducción para optimizar el rendimiento de los personales y así la calidad de servicio.

En relación al hipótesis específica 3, el resultado indica que $p = 0.000 < 0.05$ y $R^2 = 0.250$, lo que revela que la recompensa del personal influye significativamente en los servicios ofrecidos en la entidad municipal de Coasa. De manera similar Idrogo (2022) en su investigación realizada en Chota, encontró $Rho = 0,610$ indicando que la recompensa de las personas tiene una correlación directa, positiva y considerable con el servicio ofrecido, este resultado concuerda con lo que se halló en la investigación, aceptando la H_a en ambos estudios de investigación. La diferencia es debido a que, en la investigación la encuesta es a

la población usuaria, mientras que Idrogo realizó una encuesta al personal administrativo, además la diferencia está en la cantidad de encuestados. Estos resultados sugieren que la clave para mejorar el servicio que se ofrece al usuario es tomando en consideración el sistema de recompensas, que podría incluir reconocimientos públicos con resoluciones u otras formas, lo que genera motivar al personal a desempeñarse mejor en sus quehaceres en el cargo que ocupa en la entidad municipal, asimismo esto beneficia a la entidad municipal y a los usuarios finales.

Respecto a la hipótesis específica 4, el resultado indica que el $p = 0.000 < 0.05$ y $R^2 = 0.366$, lo que muestra que la capacitación influye significativamente en el servicio ofrecido en la entidad municipal de Coasa. Lo que menciona que cuando los personales reciben formación conveniente y consecutivo, consiguen las habilidades y sapiencias necesarias para desempeñar sus ocupaciones de manera más positiva, lo que lleva a una atención al usuario con mayor competencia y más satisfacción, por lo que es crucial invertir en la capacitación del personal para que haya una mejora en los servicios ofrecidos al usuario y estas pueden lograr satisfacer sus necesidades. Asimismo, el resultado obtenido es similar a lo que considera Berrocal (2020) en su investigación realizado en Huacho, un $Rho = 0,542$, indicando que la capacitación influye significativamente en el servicio ofrecido en la entidad municipal. También los estudios realizados por Idrogo (2022) en Chota es similar, ya que indica que la capacitación se relaciona directa y significativamente con el servicio brindado, con un Rho de Spearman = 0.491; la similitud de los resultados se respalda con la metodología trabajada concordando en la aplicación de instrumento el cuestionario para obtener los datos. En esa misma línea Canaza et al. (2021) en su indagación hecho en Puno, menciona que la entidad municipal de Usicayos no contribuye a la preparación y capacitación al personal.

Con respecto al hipótesis específica 5, el resultado indica que el $p = 0.000 < 0.05$ y $R^2 = 0.332$, por lo que se acepta la hipótesis alterna, la retención de las personas con talento influye significativamente en los servicios brindados por la entidad municipal de Coasa 2022, en un 33.2%. De manera similar Berrocal (2020) encontró en su investigación que $Rho = 0,417$ este resultado le condujo a mencionar que la retención influye significativamente en los servicios ofrecidos por la entidad estatal. Estos resultados indican que la permanencia en el personal permite fructificar el conocimiento y la experiencia almacenada, lo que lleva a la mejora de la atención al usuario. Además una retención fomenta

una atmosfera de trabajo positivo, lo que contribuye al contentamiento del personal y, por ende, a una mejor calidad en los servicios ofrecidos. Bajo este contexto Vargas (2017) en su investigación realizado en Puno, menciona que para la retención del personal en las entidades estatales, las infraestructuras son una de las limitantes además de las normativas, ya que el ambiente de trabajo es condicionado. Esto sugiere que una atmosfera de trabajo conveniente es fundamental para mantener a los personales, la calidad de las infraestructuras y la flexibilidad de las normativas pueden influir en el contentamiento profesional de los personales de una entidad estatal.

Con respecto a la hipótesis específica 6, el resultado indica que el $p = 0.000 < 0.05$ y el coeficiente de determinación es de 0.222, esto nos lleva a mencionar que la evaluación del desempeño influye significativamente en el servicio ofrecido a los usuarios de la entidad municipal de Coasa 2022. De modo similar Berrocal (2020) reveló en su investigación que el Rho de spearman es 0,442, indicando que la evaluación del cargo de los trabajadores influye significativamente en la calidad de servicios. Esto indica que al evaluar y examinar el rendimiento de los personales, se puede identificar las posibles áreas para su perfeccionamiento y promover el desarrollo profesional, además una evaluación puede motivar a los empleados, alinear sus objetivos con los de la entidad, un personal evaluado es un personal más competente y comprometido tiende a ofrecer un servicio de mayor calidad, lo que beneficia a la entidad como a los usuarios.

Por lo anterior, las múltiples investigaciones han llegado a la misma conclusión, resaltando que una gestión más efectiva en los personales es fundamental para ofrecer un buen servicio al usuario, es decir, se subraya la importancia de tratar estos aspectos de manera prioritaria para lograr mejorar en las entidades del estado, de esta manera la investigación coincide con la necesidad de mejorar las variables. Asimismo, los estudios comparten y son similares en la utilización de la metodología, en el caso de Idrogo (2022), Quispe et al (2020), López (2018), Maita y De la cruz (2018), Flores (2023) y Canaza et al (2021) sus indagaciones fueron de enfoque cuantitativo, sin embargo, se contó con investigaciones del enfoque mixto como es de Berrocal (2020) y Coello-Sotomayor y Cedeño-Pinoargote (2023). En cuanto a los alcances, todas las investigaciones frecuentan entre descriptivos, correlacionales y explicativo, es decir, que las investigaciones no solo se limitan a describir sino que también proporcionan explicaciones más profundas sobre las variables, la multiplicidad en los

enfoques metodológicos enriquece el entendimiento del tema y permite un estudio más completo de la situación en las entidades estatales.

Por otra parte, la investigación enfrentó varias limitaciones que impactaron el proceso de la indagación, una de las dificultades surgió durante la encuesta, muchos de los usuarios aleatorios no pudieron participar en la encuesta debido a la falta de tiempo, lo que prolongó el periodo destinado a la recolección de datos, así como también restringió la cantidad de respuestas obtenidas; otra de las limitaciones fue la falta de investigaciones previas sobre el tema en el lugar específico del estudio, sin las teorías y datos sobre las variables se dificultó el estudio comparativo y la interpretación de los resultados para así generar conclusiones bien fundamentadas.

Bajo este contexto, se sugiere para las futuras investigaciones una organización más cuidadosa, para afrontar la cuestión del tiempo, sería favorable efectuar métodos alternativos de recolección de datos, como encuestas en línea que permitan a los participantes responder a su conveniencia; y en cuanto a la escasez de investigaciones se sugiere realizar un análisis inicial que explore el contexto local antes de realizar la investigación, esto para facilitar la comparación y conocimiento más detallado del tema.

CONCLUSIONES

Se concluye que consta una influencia significativa de la GTH en la CS con un coeficiente de determinación de 0.606, este resultado nos lleva a mencionar que la variable dependiente es influenciada por la variable independiente en 60.6%; con ello se entiende cuan significativo es la variable independiente ya que origina un efecto deseado por los usuarios de la entidad municipal; una mejora en la gestión de los trabajadores da como resultado mejor servicio hacia los usuarios de la entidad municipal, además a corto y mediano plazo se origina un efecto esperado.

La selección de las personas influye significativamente en los servicios que se brinda al público en la entidad municipal de Coasa, con un coeficiente de determinación de 0.483, lo que muestra que los servicios son influenciados por la selección de las personas en un 48.3%; con esto entendemos que la selección es significativo para producir un efecto esperado en la entidad. A medida que se lleve el proceso de selección de forma rigurosa, cumpliendo los requisitos para el puesto se obtendrá una mejora en los servicios.

La inducción de los nuevos personales influye significativamente en la calidad de servicio en 26.1%; indicando que la inducción del nuevo personal a su campo laboral es de suma importante para conseguir el efecto esperado en la entidad; de modo que una mejora continua en la inducción al nuevo personal mejor servicio se brinda, ya que se adaptara de manera rápida.

Se ha determinado que la recompensa hace una influencia significativa del 25% en los servicios al público, esto subraya la importancia de garantizar que la retribución que recibe el trabajador sea de acuerdo a su labor y dedicación; la implementación de políticas de remuneración mejoradas contribuirá a mantener al personal motivado y dedicados a su labor, por ende, mejora los servicios ofrecidos a los usuarios de la entidad municipal.

Se ha evidenciado que la capacitación de los personales influye significativamente en 36.6% en los servicios ofrecidos en la entidad municipal, esto resalta la importancia de implementar programas de capacitación adaptados a las especialidades de cada trabajador; a medida que los trabajadores adquieren un mayor conocimiento sobre sus responsabilidades, son capaces

de resolver problemas con mayor facilidad, lo que resulta en una mejora en los servicios ofrecidos.

Se ha demostrado que la retención del personal ejerce una influencia significativa del 33.2% en los servicios ofrecidos al público; esto subraya la importancia de mantener relaciones laborales sólidas y proporcionar un equipamiento adecuado en las áreas de trabajo. Mejorar el equipamiento en estas áreas resultará en una mejora consecuente el servicio ofrecido a los usuarios de la municipalidad.

Se ha determinado que la evaluación del personal ejerce una influencia significativa del 22.2% en el servicio brindado al público en la entidad municipal del distrito de Coasa en 2022. Por lo tanto, es imprescindible realizar evaluaciones periódicas del desempeño laboral de los personales para mejorar el servicio. A medida que se reconoce y valora adecuadamente el trabajo realizado, se incrementa la calidad del servicio ofrecido al usuario.

RECOMENDACIONES

Se invita a funcionarios y a la oficina de recursos humanos de la entidad municipal efectuar una revisión de los procedimientos actuales de la gestión del talento humano para identificar posibles áreas de mejora, para así garantizar los servicios de calidad, dado que se ha demostrado estadísticamente que, a mayor gestión del personal con talento mejor servicio al público. Ya sea promoviendo programas motivacionales, otorgar capacitaciones, brindar reconocimientos públicos de los trabajadores con mejores resultados, de forma que su rendimiento sea el más óptimo.

Se invita a la oficina de recursos humanos del municipio efectuar de manera adecuada los procesos de selección del personal, mediante la implementación de diversas fuentes de reclutamiento, implementar pruebas y evaluaciones relevantes para medir habilidades y competencias, realizar entrevistas que estén directamente alineadas con la responsabilidad del cargo e involucrar a las partes interesadas pertinentes, asimismo es esencial verificar las referencias de los postulantes y promover la diversidad e inclusión en todo el proceso, al adaptar estas prácticas, se puede lograr una selección más efectiva y equitativa del personal, lo que contribuye a mejorar la CS.

A la oficina de recursos humanos del municipio, se recomienda mejorar el proceso de inducción para garantizar una adaptación efectiva y rápida de los nuevos trabajadores, esto puede lograrse mediante la implementación de un programa estructurado que brinde información detallada sobre la organización, sus políticas y procedimientos, así como la orientación y apoyo durante los primeros días, esto ayudara a los nuevos trabajadores a integrarse fácilmente y a contribuir desde el principio.

Se invita a funcionarios públicos y a la oficina de recursos humanos adoptar un enfoque equitativo y transparente que reconozca el desempeño y compromiso del personal con los objetivos de la municipalidad, es esencial promover una cultura de reconocimiento público donde los logros individuales y colectivos sean celebrados, fomentando así la motivación y el compromiso de los personales.

A los funcionarios públicos de la entidad y a la oficina de recursos humano, se les recomienda establecer convenios de capacitación para los trabajadores, en colaboración con

instituciones pertinentes como la “Autoridad Nacional del Servicio Civil” en cuanto a temas de gestión del personal; a los ministerios en cuanto a sus temas correspondientes, así como con otras entidades afines. Asimismo, se recomienda implementar programas de capacitación interna, donde los trabajadores capacitados y con mayor experiencia puedan compartir sus conocimientos a los demás trabajadores, promoviendo así un ambiente de aprendizaje colaborativo y efectivo que contribuya al desarrollo profesional y al fortalecimiento de capacidades dentro de la entidad pública.

A los funcionarios públicos y en especial a la oficina de recursos humanos, se recomienda mantener al personal motivados y satisfechos, prestando especial atención a las relaciones sindicales que son las conexiones entre los empleadores y los empleados, asimismo mediante los programas de higiene como puede ser el entorno físico de trabajo, psicológico y las herramientas de trabajo. Estos aseguran la calidad de vida del personal, así como de la permanencia en la entidad municipal. Se ha demostrado estadísticamente que a mayor talento en la entidad mejor calidad de servicio se brinda.

A la oficina de recursos humanos de la entidad municipal se recomienda llevar una evaluación y supervisión constante de los trabajadores, ya que esto permite mejorar el desempeño laboral y contribuye a mejorar los servicios brindados al público. Además, se recomienda involucrar a los trabajadores en el proceso de evaluación, promoviendo la participación activa y el dialogo abierto para identificar áreas de mejora y construir metas realistas y alcanzables para el crecimiento individual y organizacional.

REFERENCIAS

- Berrocal, L. N. (2020). *Gestión del talento humano y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Oyón*, 2019. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. consultado en <http://purl.org/pe;repo/ocde/ford#5.06.02>
- Berry, L. L., Bennett, D. R., & Brown, C. W. (2016). *Calidad de servicio: una ventaja estratégica para instituciones financieras*. consultado en http://docencia.fca.unam.mx/~lvaldes/cal_pdf/cal11.pdf
- Canaza, H., Flores, Y., & Verónica, T. (2021). *Administración de recursos humanos y la calidad del servicio al público en la municipalidad de Usicayos*. *Revista Gestionar*, consultado en <https://doi.org/https://doi.org/10.35622/j.rg.2021.03.001> Recibido
- Cazau, P. (2006). *Introducción a la Investigación en Ciencias Sociales*. consultado en [https://alcazaba.unex.es/asg/400758/materiales/introducción a la investigación en cc.ss..pdf](https://alcazaba.unex.es/asg/400758/materiales/introducción%20a%20la%20investigación%20en%20cc.ss..pdf)
- Chenet, M. (2015). *Manual de Gestión de Personal en el Sector Público. Talento humano y evaluación por competencias en las entidades del Estado*. consultado en <http://blog.pucp.edu.pe/blog/stein/wp-content/uploads/sites/734/2020/06/14-manual-de-gestión-de-personal-en-el-sector-público.pdf>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (3ra. edición). consultado en [http://104.207.147.154:8080/bitstream/54000/1143/1/Chiavenato-Talento humano 3ra ed.pdf](http://104.207.147.154:8080/bitstream/54000/1143/1/Chiavenato-Talento%20humano%203ra%20ed.pdf)
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones* (9na edición). consultado en [http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1145/1/Chiavenato-Recursos humanos 9na ed.pdf](http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1145/1/Chiavenato-Recursos%20humanos%209na%20ed.pdf)
- Coello-Sotomayor, J., & Cedeño-Pinoargote, J. (2023). *Gestión del talento humano y la calidad del servicio: caso GAD - Canton Santa Elena, 2022* [Tesis de Maestría, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. consultado en [https://doi.org/doi.org/10.33386/593dp.2023.5.1994 V8-N5](https://doi.org/doi.org/10.33386/593dp.2023.5.1994%20V8-N5)
- Colombo, D. (2022). *¿Qué dice el último índice de satisfacción laboral en Latinoamérica?* *Forbes Mexico*. consultado en [https://www.forbes.com.mx/que-dice-el-ultimo-indice-de-satisfaccion-laboral-en-latinoamerica/#:~:text=56%25 de las personas de,tiene previsto marcharse \(28%25\)](https://www.forbes.com.mx/que-dice-el-ultimo-indice-de-satisfaccion-laboral-en-latinoamerica/#:~:text=56%25%20de%20las%20personas%20de,tiene%20previsto%20marcharse%20(28%25)).

- Cuellar, M., Del Pino, E., & Ruíz, J. (2009). *Guía para la evaluación de la calidad de los Servicios Públicos*. Agencia de Evaluación y Calidad. consultado en https://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/14520/guia_AEC_2009.pdf
- Daza, A., Viloria, J., & Miranda, L. (2019). *Gerencia del talento humano y calidad del servicio educativo en universidades públicas de la Región Caribe de Colombia*. Revista Espacios ISSN 0798 1015 Vol. 40 (n° 44). consultado en <http://www.revistaespacios.com/a19v40n44/a19v40n44p10.pdf>
- Decreto Legislativo N° 1057. (2008). *Decreto legislativo que regula el régimen especial de contratación administrativa de servicios. 27 de Junio*. consultado en https://www.mimp.gob.pe/files/programas_nacionales/pncvfs/stapas/DL-1057-LEY-CAS.pdf
- Decreto Legislativo N° 276. (2008). *Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público*. consultado en https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_per_2_dec_leg_276.pdf
- Decreto Legislativo N° 728. (1991). *Ley de productividad y competitividad labora*. consultado en [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BE35EA4B0DF56C0A05257E2200538D4C/\\$FILE/1_DECRETO_SUPREMO_003_27_03_1997.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BE35EA4B0DF56C0A05257E2200538D4C/$FILE/1_DECRETO_SUPREMO_003_27_03_1997.pdf)
- Flores, N. (2023). *Gestión del talento humano y la calidad de servicio en el centro de salud Muñani I-4 de Azángaro, periodo 2019* [tesis de Licenciatura, Universidad Privada San Carlos-Puno]. consultado en <http://repositorio.upsc.edu.pe/handle/UPSC/4523>
- Galvis, L., & Cárdenas, N. (2016). *Gestión del talento humano en el sector público en Colombia*. Revista Apuntes de Administración. consultado en <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/apadmin/article/view/989/936>
- Guiñazú, G. (2004). *Capacitación efectiva en la empresa*. consultado en <https://www.redalyc.org/pdf/877/87701209.pdf>
- Hernández-Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. consultado en <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixta*. Editorial McGraw Hill Education. consultado en [http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1292/1/Hernández-Metodología de la investigación.pdf](http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1292/1/Hernández-Metodología%20de%20la%20investigación.pdf)
- Idrogo, S. (2022). *Gestión de recursos humanos y calidad de los servicios públicos en la*

- Municipalidad Provincial de Chota, 2021* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Autónoma de Chota]. consultado en https://repositorio.unach.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14142/236/INFORME_FINAL_TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- INEI. (2017). *Resultados definitivos de los censos nacionales 2017*. consultado en https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1563/
- Jiménez, I. (2020). *Recursos humanos como ventaja competitiva*. consultado en <https://tauja.ujaen.es/bitstream/10953.1/12727/1/TFG.pdf>
- León, R. (2018). *Gestión del talento humano y la calidad de servicios en el ministerio del ambiente sede provincia de Napo* [Tesis de Maestría, Univerisdad Técnica de Ambato Ecuador]. consultado en http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/27897/1/22_GTH.pdf
- Ley N° 30057 (2013). *Ley del Servicio Civil n° 30057*. Diario Oficial El Peruano. consultado en [http://www.ipd.gob.pe/images/documentos/normas/general/Ley N 30057.pdf](http://www.ipd.gob.pe/images/documentos/normas/general/Ley_N_30057.pdf)
- López, A. (2018). *Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicio Público en la Provincia de Leoncio Prado , 2018*. Artículo. Consultado en <https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/145%0Ahttp://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/145/128>
- Marquina, P. (2023). *El Ranking Mundial del Talento 2023*. Consultado en https://repositorio.pucp.edu.pe/index/bitstream/handle/123456789/195802/231003_Ranking%20Mundial%20del%20Talento%202023_VF.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Mayta, C., & De la cruz, K. (2018). *Gestión de Recursos Humanos y la Calidad del Servicio Publico en la Municipalidad Distrital de Nuevo Occoro, Periodo 2017* Tesis de Licenciatura, Universidad de Nacional de Huancavelica]. Consultado en <https://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/2928>
- Miranda, D. (2016). *Motivación del talento humano: La clave del éxito de una empresa*. *Revista Digital Investigación & Negocios*, 20–27. Consultado en http://www.scielo.org.bo/pdf/riyn/v9n13/v9n13_a05.pdf
- Parasuraman, A., Zeithml, V., & Berry, L. (1988). *Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality* [Servqual: una escal de ítems múltiples para medir las pecepciones de los consumidores sobre la calidad del servicio] . *Diario of Retailing*. Consultado en https://www.researchgate.net/publication/200827786_SERVQUAL_A_Multiple-

item_Scale_for_Measuring_Consumer_Perceptions_of_Service_Quality

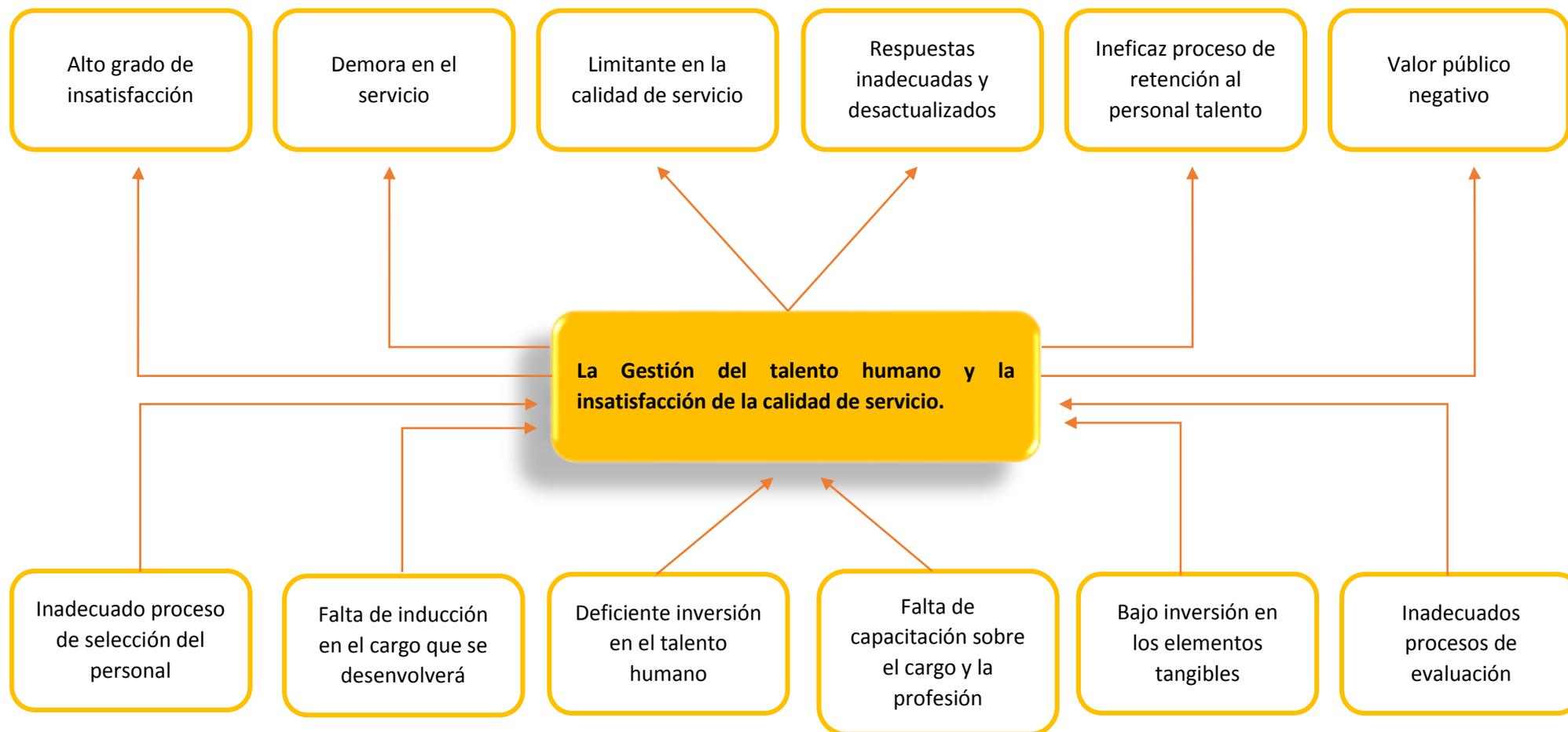
- Pillaca, G. (2018). *Gestión del Talento Humano y Calidad del Servicio en los Restaurantes del Distrito de Ayacucho, 2018* [Tesis de Licenciatura, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. consultado en <http://repositorio.uladech.edu.pe>
- Quispe, E., Tino, Y., & Gonzales, R. (2020). *Gestión de Recursos Humanos y Calidad del Servicio en la Municipalidad Distrital de Manantay - Ucayali, 2018* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Ucayali]. Consultado en <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/4361>
- Solano, G., & Aceves, J. N. (2013). *I Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas*. Consultado en <http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>
- Vargas, Y. (2017). *A Administración de Recursos Humanos y la Calidad del Servicio al público en la Municipalidad del Centro Poblado de Salcedo Puno periodo 2016* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano]. Consultado en http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7104/Molleapaza_Mamani_Joel_Neftali.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Villalba, C. (2013). *La calidad del servicio: un recorrido histórico conceptual, sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades*. consultado en <https://doi.org/10.15765/pdv.v4i7.445>

ANEXOS

Anexo 1. Listado de abreviaturas

- **CS:** Calidad de servicio
- **GTH:** Gestión del talento humano
- **GAD:** Gobierno Autónomo Descentralizado
- **Ha:** Hipótesis alterna
- **H0:** Hipótesis nula
- **MDCC:** Municipalidad Distrital de Coasa-Carabaya
- **r:** Correlación de Pearson
- **R2:** Coeficiente de determinación

Anexo 2. Árbol del problema



Nota: Elaboración propia en base a la problemática de la investigación

Anexo 2. Matriz de consistencia

LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA CALIDAD DE SERVICIO AL PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COASA-CARABAYA 2022

PREGUNTAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
Pregunta general:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Gestión del talento humano	Enfoque Cuantitativo Alcance de Descriptivo-explicativo Diseño No experimental Población 1 782 electores urbanos entre 18 a 65 años Muestra 177 usuarios Instrumento Cuestionario
¿De qué manera influye la gestión del talento humano en la calidad de servicio al público en la MDCC 2022?	Determinar la influencia de la gestión del talento humano en la calidad de servicio al público en la MDCC 2022	La gestión del talento humano influye significativamente en la calidad de servicio al público en la MDCC 2022		
Preguntas específicas:	objetivos específicos:	Hipótesis específicos:		
¿De qué manera influye la selección del personal en la calidad de servicio al público en la MDCC 2022?	Determinar la influencia de la selección del personal en la calidad de servicio al público en la MDCC 2022	La selección del personal influye significativamente en la calidad de servicio al público en la MDCC 2022		
¿De qué manera influye la inducción del personal en la calidad de servicio al público en la MDCC 2022?	Determinar la influencia de la inducción del personal en la calidad de servicio al público en la MDCC 2022	La inducción del personal influye significativamente en la calidad de servicio al público en la MDCC 2022		
¿De qué manera influye la recompensa del personal en la calidad de servicio al público en la MDCC 2022?	Determinar la influencia de la recompensa del personal en la calidad de servicio al público en la MDCC 2022	La recompensa del personal influye significativamente en la calidad de servicio al público en la MDCC 2022		
¿De qué manera influye la capacitación del personal en la calidad de servicio al público en la MDCC 2022?	Determinar la influencia de la capacitación del personal en la calidad de servicio al público en la MDCC 2022	la capacitación del personal influye significativamente en la calidad de servicio al público en la MDCC 2022		

¿De qué manera influye la retención del personal en la calidad de servicio al público en la MDCC 2022?	Determinar la influencia de la retención del personal en la calidad de servicio al público en la MDCC 2022	La retención del personal influye significativamente en la calidad de servicio al público en la MDCC 2022	calidad de servicio	
¿De qué manera influye la evaluación del personal en la calidad de servicio al público en la MDCC 2022?	Determinar la influencia de la evaluación del personal en la calidad de servicio al público en la MDCC 2022	La evaluación del personal influye significativamente en la calidad de servicio al público en la MDCC 2022		

Anexo 3. Instrumento

CUESTIONARIO

EL TALENTO HUMANO Y CALIDAD DE SERVICIO

La presente encuesta tiene como finalidad obtener información, acerca de la Gestión del Talento humano y su influencia en la Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Coasa. Se pide que marque la respuesta que usted crea conveniente. La información será eminentemente confidencial, agradeciendo anticipadamente su apoyo y sinceridad en las respuestas.

I. GÉNERO

Femenino ()

Masculino ()

II. EDAD

1. Entre 18 años a 28 años ()

2. Entre 29 años a 39 años ()

3. Entre 40 años a 52 años ()

4. Entre 53 años a 65 años ()

III. INSTRUCCIÓN

En el siguiente cuadro marcar con una equis “X” según corresponda.

ESCALA DE VALIDACIÓN				
1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente en acuerdo

PARTE I: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

DIMENSIÓN: SELECCIÓN DEL PERSONAL						
		1	2	3	4	5
1	La municipalidad realiza un adecuado proceso del reclutamiento del personal					
2	La municipalidad toma en cuenta el perfil profesional durante el proceso de selección del personal					
3	La experiencia laboral del postulante es valorada en los procesos de selección					
4	La experiencia laboral del profesional seleccionado en un procesos de selección garantiza un buen desempeño laboral					
DIMENSIÓN: INDUCCIÓN DEL PERSONAL						
5	Considera usted que la municipalidad realiza el proceso de integración al nuevo personal					
6	Considera usted que la municipalidad realiza el proceso de inducción del cargo que tendrá el nuevo trabajador					
DIMENSIÓN: RECOMPENSA DEL PERSONAL						
7	La remuneración que recibe el trabajador de la municipalidad es justo en relación con su trabajo y esfuerzo					
8	Los trabajadores de la municipalidad reciben reconocimientos (Resolución Directoral, Carta, certificado, diploma, etc.) por sus logros y/o resultados					
9	El trabajador recibe incentivos y/o bonificaciones adecuados en función de su trabajo y esfuerzo					
DIMENSIÓN: CAPACITACIÓN DEL PERSONAL						
10	La capacitación a nivel personal del trabajador mejora la relación con su entorno					
11	La capacitación a nivel profesional de los trabajadores mejora la calidad de atención a los usuarios.					
12	La capacitación a nivel social de los trabajadores permite una mejor interrelación con los usuarios					
DIMENSIÓN: RETENCIÓN DEL PERSONAL						
13	Las oficinas de la municipalidad se encuentran limpias y ordenadas					

14	La municipalidad tiene una buena relación sindical con los trabajadores (derecho al trabajo)					
DIMENSIÓN: EVALUACIÓN DEL PERSONAL						
15	Los trabajadores de la municipalidad son evaluados permanentemente según el trabajo que realizan					
16	La supervisión permite mejorar el desempeño laboral de los trabajadores					
17	La población es partícipe de la evaluación que se da a los trabajadores de la municipalidad					

PARTE II: CALIDAD DE SERVICIO

N.º	DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES	1	2	3	4	5
18	La municipalidad cuente con los ambientes necesarios para la atención de los usuarios					
19	La municipalidad está correctamente señalizada para ubicar los ambientes de atención					
20	La municipalidad cuenta con los equipos necesarios para ofrecer un servicio de calidad					
21	La municipalidad utiliza eficientemente los materiales de comunicación (carteles, volantes, internet, etc.)					
DIMENSIÓN: EMPATÍA						
22	El trabajador de la municipalidad explica con palabras que usted pueda comprender con respecto a su consulta y/o problema					
23	El trabajador que labora en el municipio está predispuesto a resolver sus dudas					
24	El trabajador de la municipalidad es amable, respetuoso y con paciencia					
DIMENSIÓN: FIABILIDAD						
25	Los trabajadores de la municipalidad les brindan confianza y tranquilidad en los procesos que realizan para su atención					
26	El trabajador maneja un lenguaje sencillo y claro al momento de brindar la orientación					
DIMENSIÓN: SEGURIDAD						
27	El trabajador de la municipalidad cuenta con mecanismos de bioseguridad y seguridad en sus oficinas de atención					
28	La municipalidad brinda un ambiente de trabajo seguro a los trabajadores					
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA						
29	Su solicitud fue atendida dentro del plazo establecido					
30	Los procesos de supervisión contribuyen a mejorar la calidad del servicio a los usuarios					

Muchas gracias por su colaboración.

Anexo 4 Validez del cuestionario: Juicio de expertos

Validación del instrumento: Juicio de experto
UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
ESCUELA PROFESIONAL DE
GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

TÍTULO: LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA CALIDAD DE SERVICIO AL PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COASA-CARABAYA 2022

III. REFERENCIAS

- 1.1. EXPERTO : Recursos Humanos
 1.2. ESPECIALIDAD : Abogado
 1.3. CARGO ACTUAL : Especialista Administrativo I - Personal.
 1.4. GRADO ACADÉMICO : Licenciado

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE		REGULAR				BUENA				MUY BUENA				EXCELENTE							
		10	08	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96		
		05	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
1. CLARIDAD	Esta redactado con lenguaje apropiado																				90		
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables																					92	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia																						97
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización entre los items																					95	
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad																						98
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos																					88	
7. CONSISTENCIA	Esta basado en aspectos teóricos científicos																					87	
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, items																						98
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación																						95
10. PERTINENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación																						92

Nota: Adaptado de palomino, Juan Abel, Peña Julio Daniel, Zevallos Gudeña, y Oruzano Lincoln Abel

Coeficiente de valorización porcentual, C = 93%

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

IV. RESOLUCIÓN

- a. Aprobado ($C \geq 75\% = 0.75$)
 b. Desaprobado ($C < 75\% = 0.75$)


 Abog. Abraham E. Zela Zapana
 ESP. ADMINISTRATIVO I - PERSONAL
 UGEL - SAN ROMÁN

Lugar y fecha:

Anexo 5. Procesamiento de la variable gestión del talento humano

	Nombre	Tipo	A...	Etiqueta	Valores	Perdidos	Col...	Alineación	Medida	Rol
1	P1	Númérico	8 0	La municipalidad realiza un adecuado proceso del reclutam...	Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Nominal	Entrada
2	P2	Númérico	8 0	La municipalidad toma en cuenta el perfil profesional durant...	Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Nominal	Entrada
3	P3	Númérico	8 0	La experiencia laboral del postulante es valorada en los pro...	Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Nominal	Entrada
4	P4	Númérico	8 0	La experiencia laboral del profesional seleccionado en un p...	Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Nominal	Entrada
5	P5	Númérico	8 0	Considera usted que la municipalidad realiza el proceso de...	Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Nominal	Entrada
6	P6	Númérico	8 0	Considera usted que la municipalidad realiza el proceso de...	Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Nominal	Entrada
7	P7	Númérico	8 0	La remuneración que recibe el trabajador de la municipalida...	Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Nominal	Entrada
8	P8	Númérico	8 0	Los trabajadores de la municipalidad reciben reconocimient...	Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Nominal	Entrada
9	P9	Númérico	8 0	El trabajador recibe incentivos y/o bonificaciones adecuad...	Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Nominal	Entrada
10	P10	Númérico	8 0	La capacitación a nivel personal del trabajador mejora la rel...	Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Nominal	Entrada
11	P11	Númérico	8 0	La capacitación a nivel profesional de los trabajadores mejo...	Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Nominal	Entrada
12	P12	Númérico	8 0	La capacitación a nivel social de los trabajadores permite u...	Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Nominal	Entrada
13	P13	Númérico	8 0	Las oficinas de la municipalidad se encuentran limpias y or...	Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Nominal	Entrada
14	P14	Númérico	8 0	La municipalidad tiene una buena relación sindical con los ...	Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Nominal	Entrada
15	P15	Númérico	8 0	Los trabajadores de la municipalidad son evaluados perma...	Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Nominal	Entrada
16	P16	Númérico	8 0	La supervisión permite mejorar el desempeño laboral de los...	Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Nominal	Entrada
17	P17	Númérico	8 0	La población es participe de la evaluación que se da a los t...	Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Nominal	Entrada

Nota: Base de datos en el software de SPSS

Anexo 6. Procesamiento de la variable calidad de servicio

	Nombre	Tipo	A...	Etiqueta	Valores	Perdidos	Col...	Alineación	Medida	Rol
18	P18	Númérico	8 0	La municipalidad cuente con los ambientes necesarios par...	Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Nominal	Entrada
19	P19	Númérico	8 0	La municipalidad está correctamente señalizada para ubica...	Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Nominal	Entrada
20	P20	Númérico	8 0	La municipalidad cuenta con los equipos necesarios para o...	Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Nominal	Entrada
21	P21	Númérico	8 0	La municipalidad utiliza eficientemente los materiales de c...	Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Nominal	Entrada
22	P22	Númérico	8 0	El trabajador de la municipalidad explica con palabras que ...	Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Nominal	Entrada
23	P23	Númérico	8 0	El trabajador que labora en el municipio está predispuesto ...	Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Nominal	Entrada
24	P24	Númérico	8 0	El trabajador de la municipalidad es amable, respetuoso y ...	Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Nominal	Entrada
25	P25	Númérico	8 0	Los trabajadores de la municipalidad les brindan confianza ...	Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Nominal	Entrada
26	P26	Númérico	8 0	El trabajador maneja un lenguaje sencillo y claro al momen...	Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Nominal	Entrada
27	P27	Númérico	8 0	El trabajador de la municipalidad cuenta con mecanismos ...	Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Nominal	Entrada
28	P28	Númérico	8 0	La municipalidad brinda un ambiente de trabajo seguro a lo...	Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Nominal	Entrada
29	P29	Númérico	8 0	Su solicitud fue atendida dentro del plazo establecido	Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Nominal	Entrada
30	P30	Númérico	8 0	Los procesos de supervisión contribuyen a mejorar la calid...	Ninguno	Ninguno	2	Derecha	Nominal	Entrada

Nota: Base de datos en el software de SPSS

Anexo 7. Suma de ítems y dimensiones de las dos variables

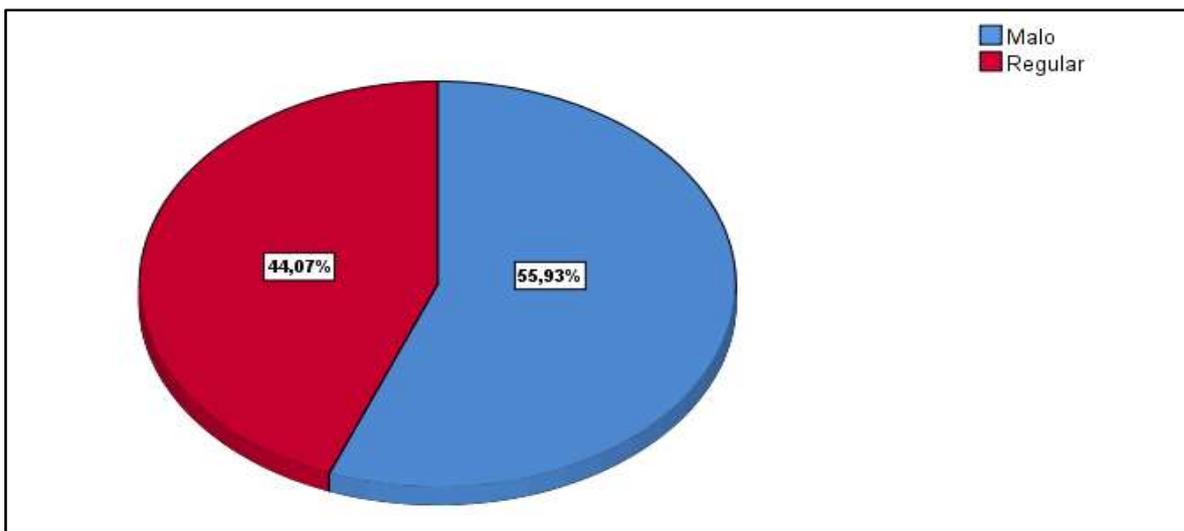
	SD1	SD2	SD3	SD4	SD5	SD6	SV1	ST1	ST2	ST3	ST4	ST5	SV2
1	6	4	3	7	4	3	27	9	8	6	2	5	30
2	7	2	6	8	5	3	31	6	7	4	4	4	25
3	5	5	6	4	5	5	30	4	6	3	3	3	19
4	7	3	8	6	4	6	34	5	7	4	5	3	24
5	8	4	7	6	3	3	31	8	6	4	3	3	24
6	6	2	4	8	4	4	28	5	6	4	5	4	24
7	11	7	6	11	7	10	52	14	12	8	6	7	47
8	9	3	8	8	3	6	37	9	7	4	6	4	30
9	8	4	4	6	4	4	30	8	7	4	5	4	28
10	6	2	3	5	4	4	24	5	5	4	3	3	20
11	8	6	7	6	4	5	36	8	7	6	3	5	29
12	8	5	7	9	3	7	39	10	8	5	5	5	33
13	6	2	4	7	4	5	28	5	8	4	4	2	23
14	7	3	3	7	3	5	28	8	5	4	5	3	25
15	8	5	7	8	3	6	37	8	7	4	4	4	27
16	7	5	8	7	4	5	36	6	6	4	4	4	24
17	8	6	7	8	5	9	43	12	7	4	4	5	32
18	8	5	8	6	5	7	39	9	7	5	6	3	30
19	9	5	6	7	4	8	39	10	8	5	4	4	31
20	9	5	7	9	5	8	43	5	6	4	4	3	22
21	9	4	7	7	5	6	38	10	7	6	4	4	31
22	9	5	7	6	5	8	40	11	8	7	5	3	34
23	10	8	10	12	9	3	52	10	12	8	5	5	40

Nota: Base de datos en el software de SPSS

Anexo 8. Figura de los resultados descriptivos

Figura 2

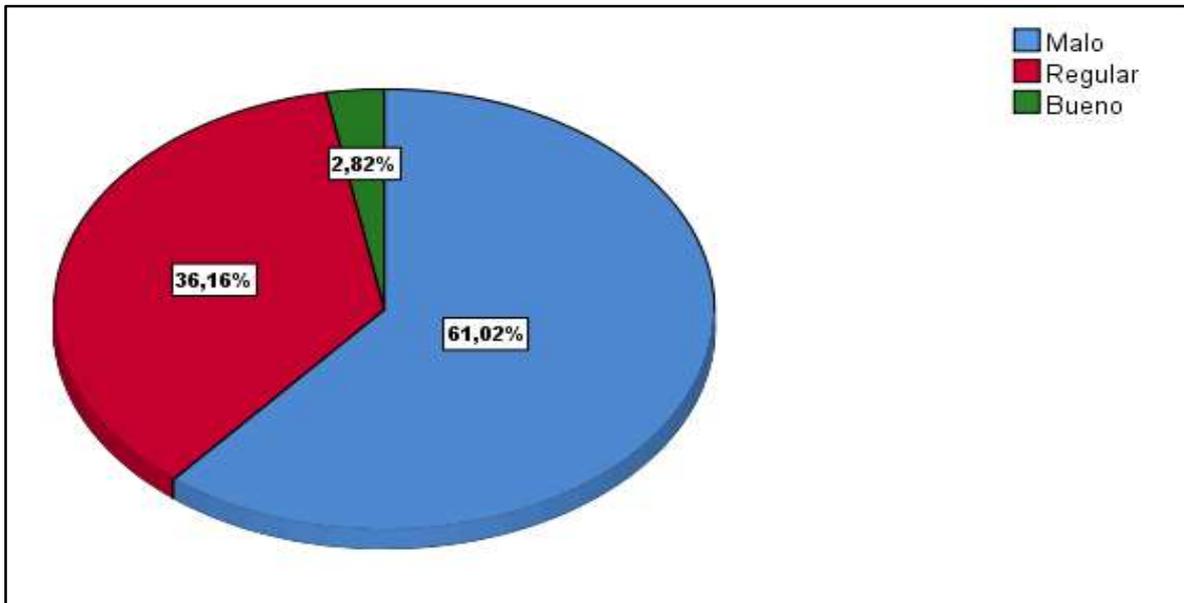
GTH



Nota. Hecho de la información recolectada de la encuesta.

Figura 3

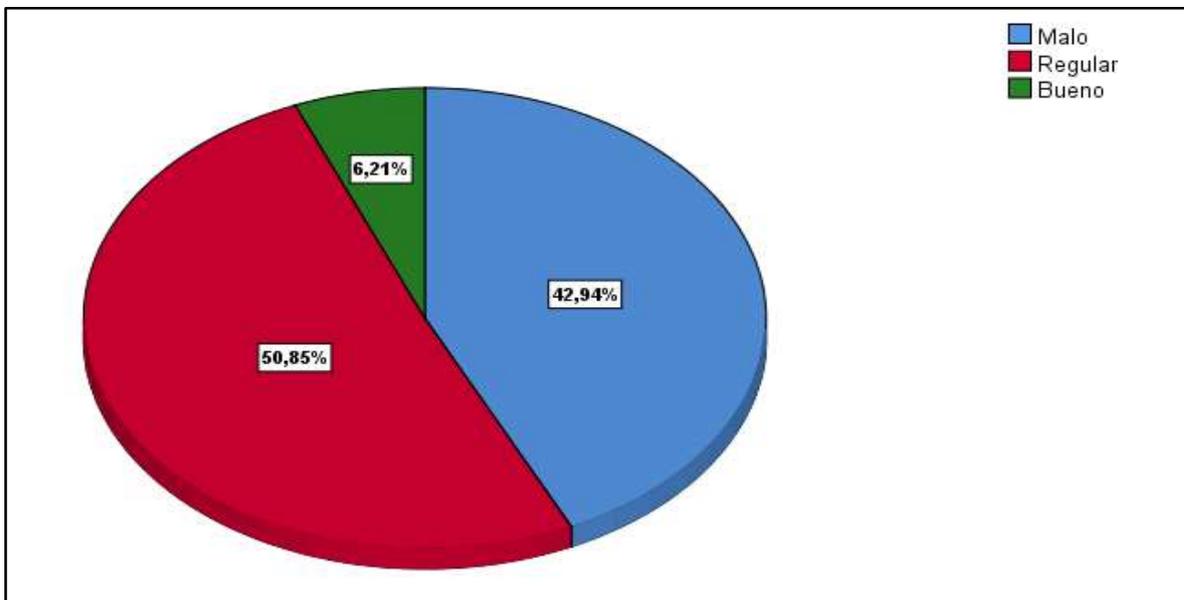
Selección del personal



Nota. Hecho de la información recolectada de la encuesta.

Figura 4

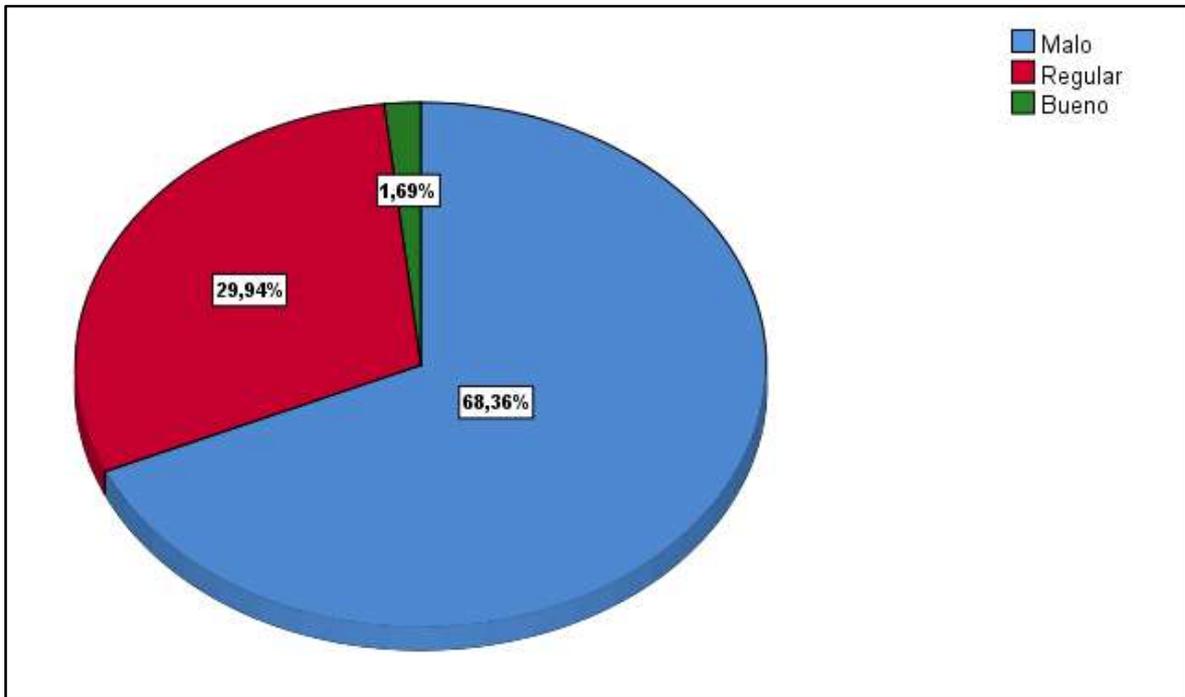
Inducción del personal



Nota. Hecho de la información recolectada de la encuesta.

Figura 5

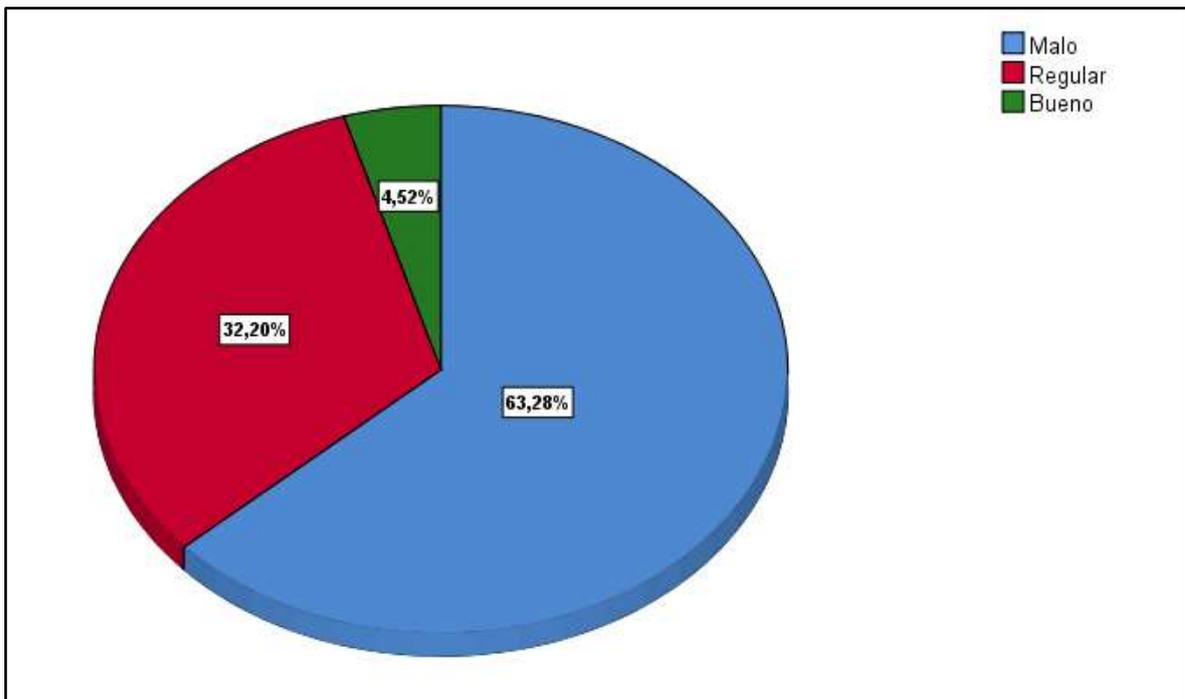
Recompensa del personal



Nota. Hecho de la información recolectada de la encuesta.

Figura 6

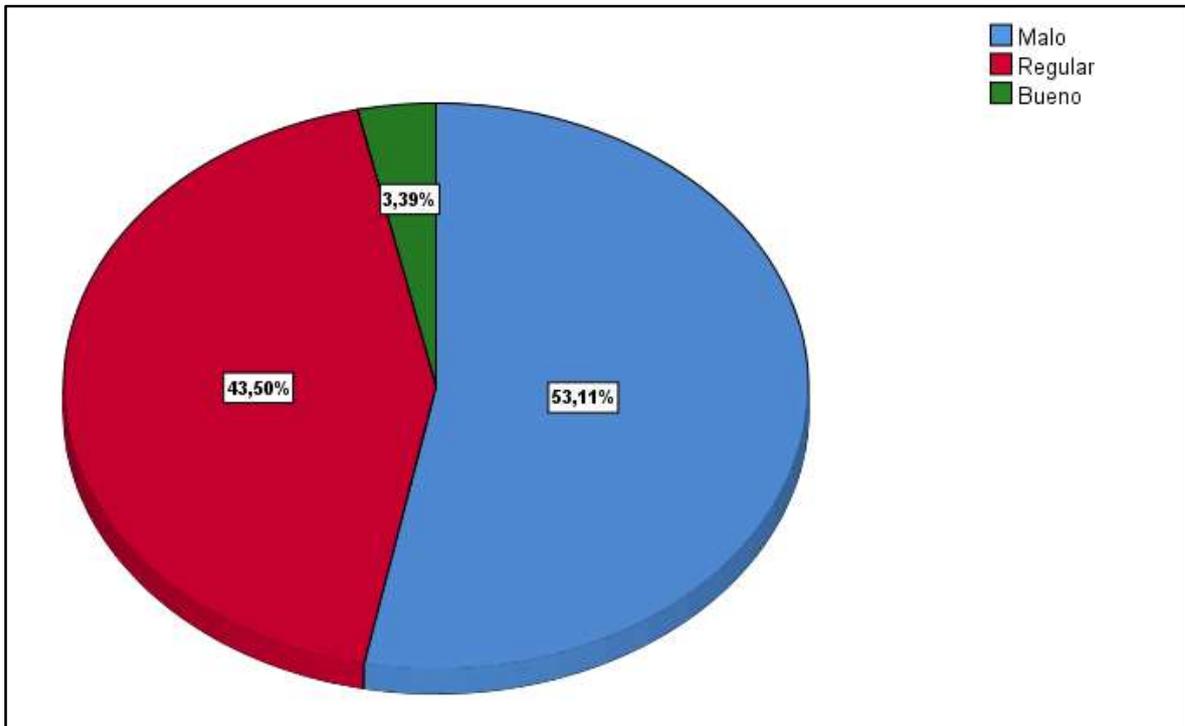
Capacitación del personal



Nota. Hecho de la información recolectada de la encuesta.

Figura 7

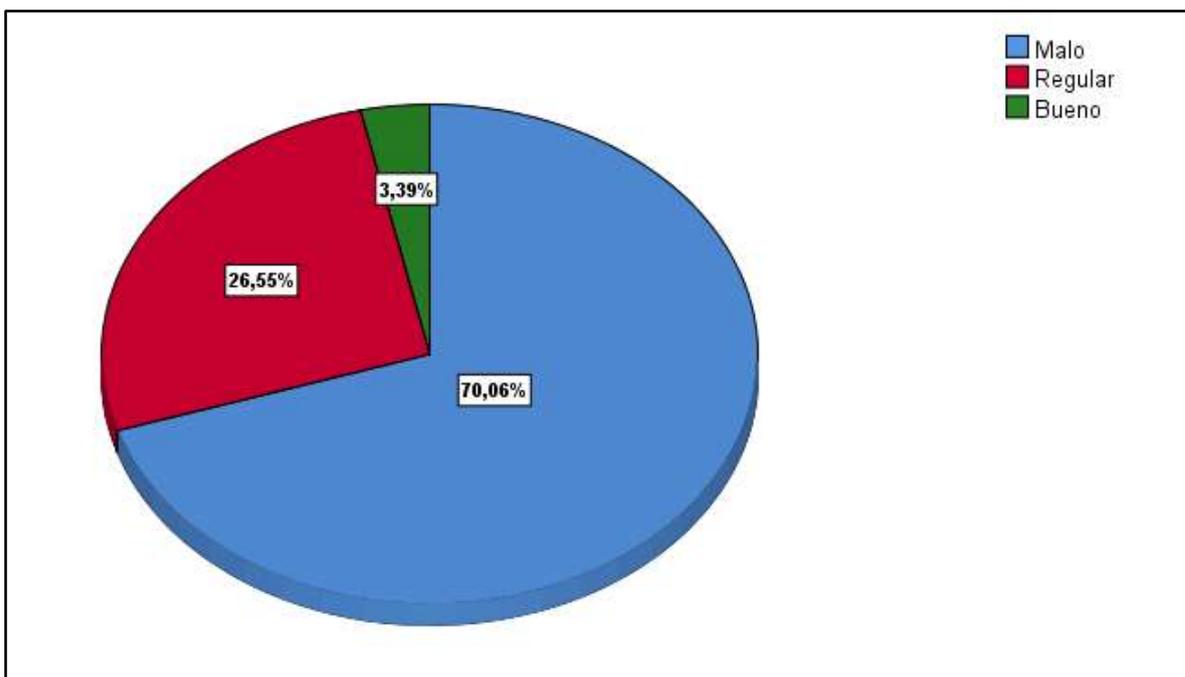
Retención del personal



Nota. Hecho de la información recolectada de la encuesta.

Figura 8

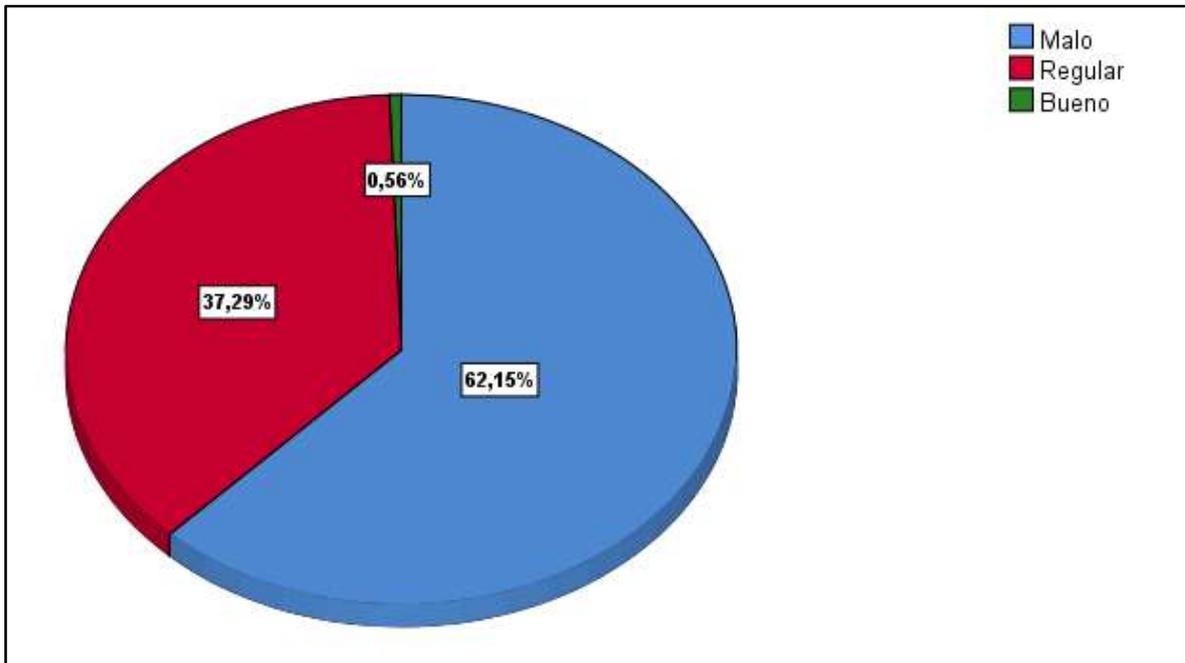
Evaluación del personal



Nota. Hecho de la información recolectada de la encuesta.

Figura 9

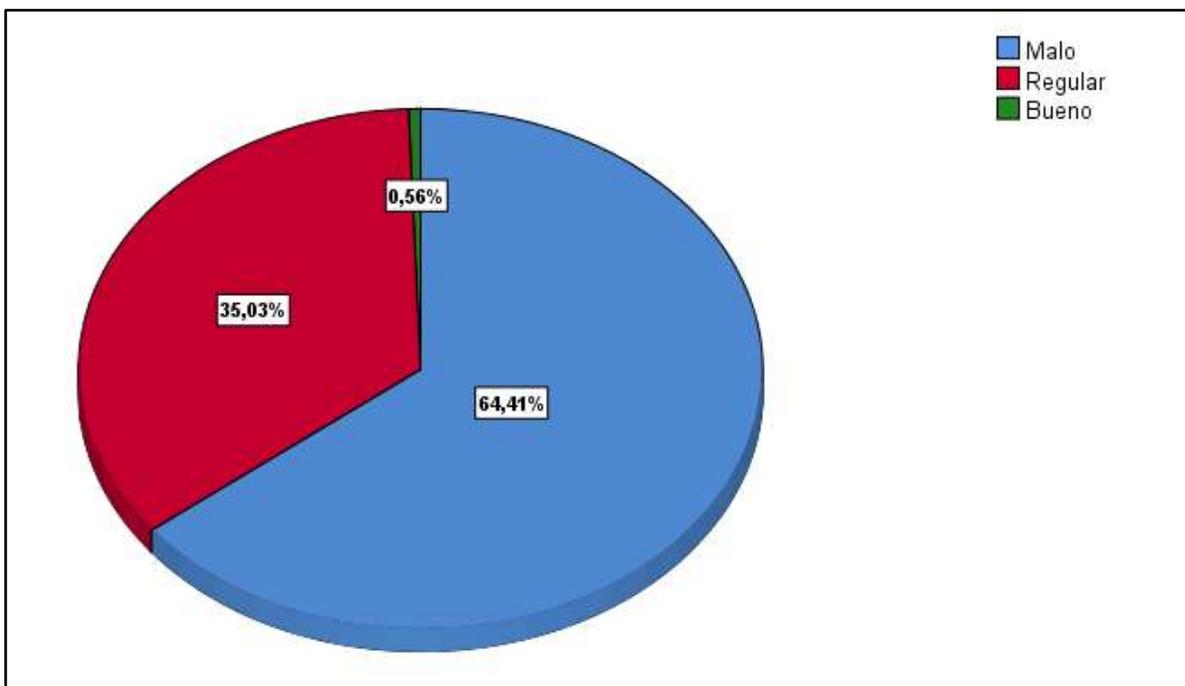
CS



Nota. Hecho de la información recolectada de la encuesta.

Figura 10

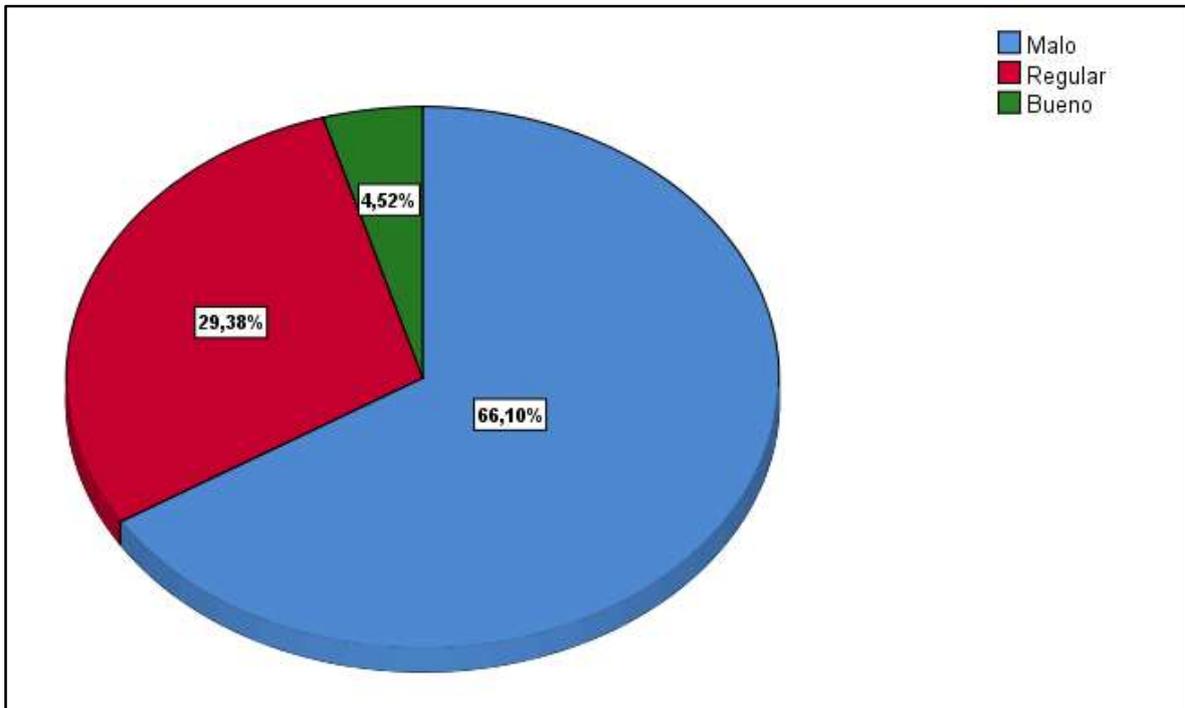
Elementos tangibles



Nota. Hecho de la información recolectada de la encuesta.

Figura 11

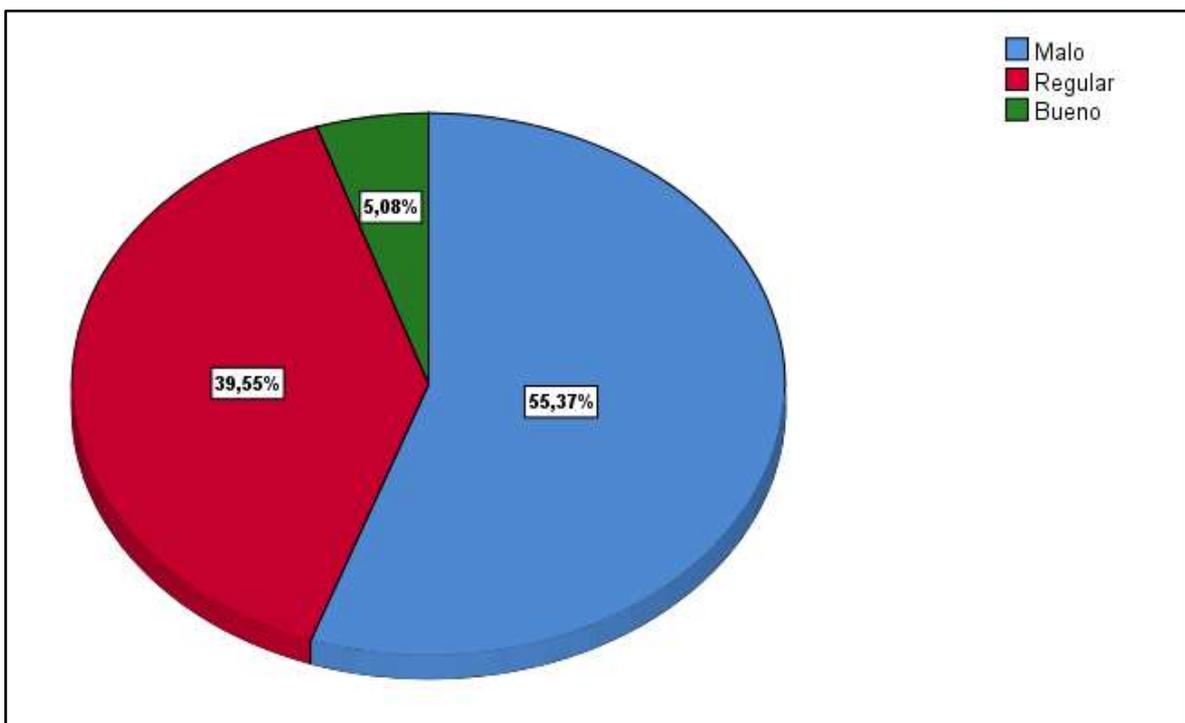
Empatía



Nota. Hecho de la información recolectada de la encuesta.

Figura 12

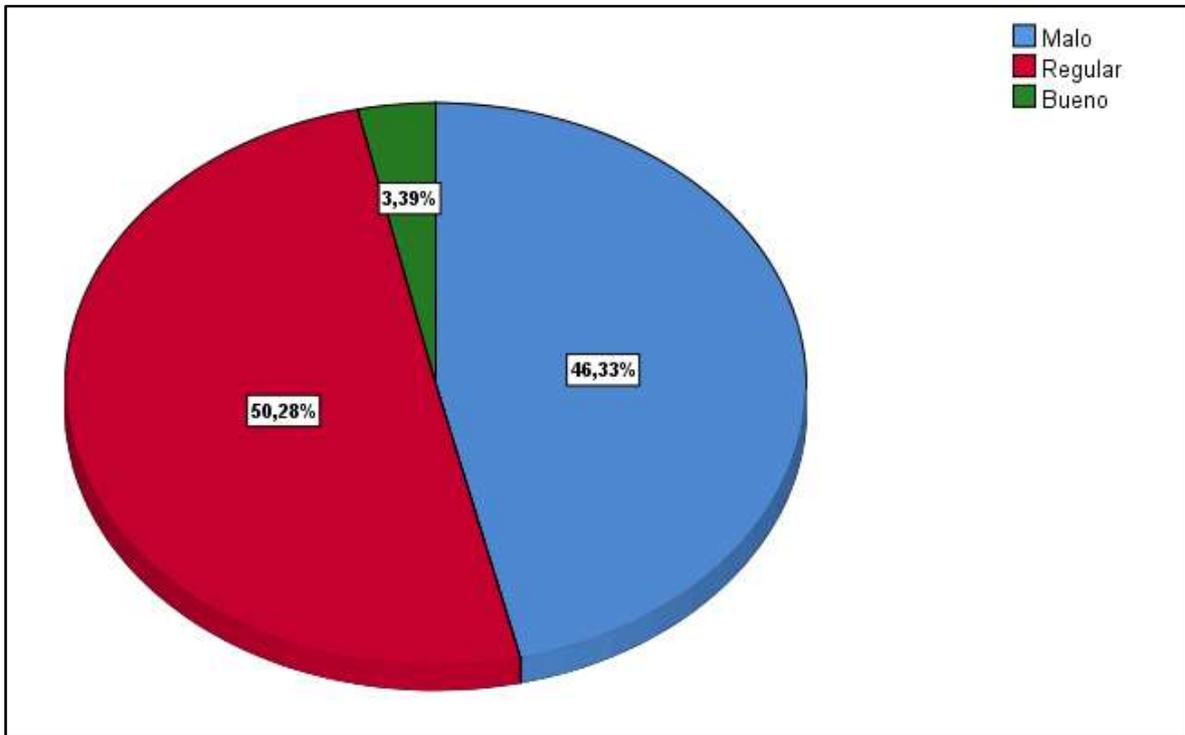
Fiabilidad



Nota. Hecho de la información recolectada de la encuesta.

Figura 13

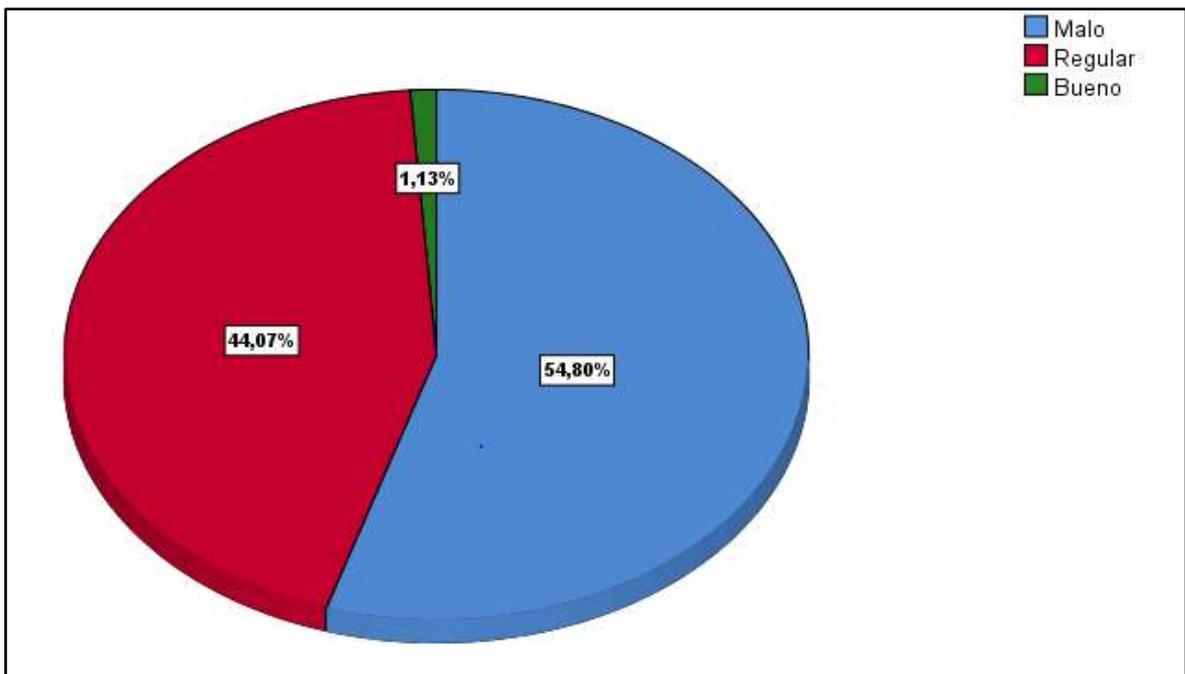
Seguridad



Nota. Hecho de la información recolectada de la encuesta.

Figura 14

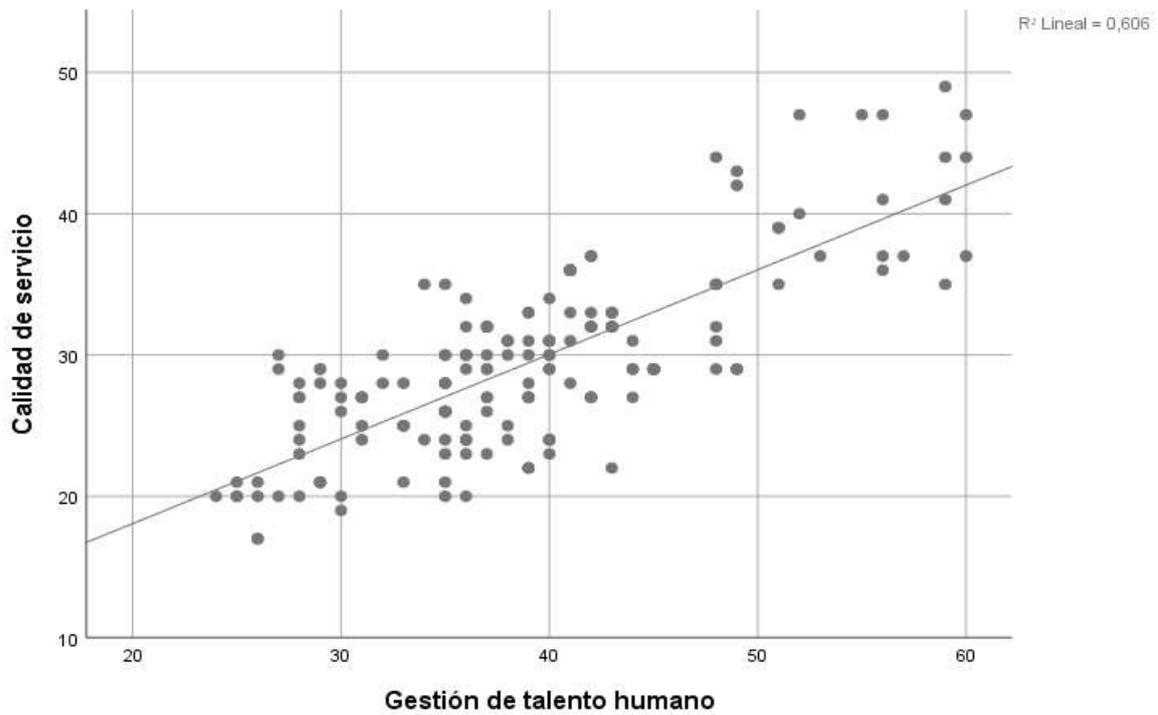
Capacidad de respuesta



Nota. Hecho de la información recolectada de la encuesta.

Figura 15

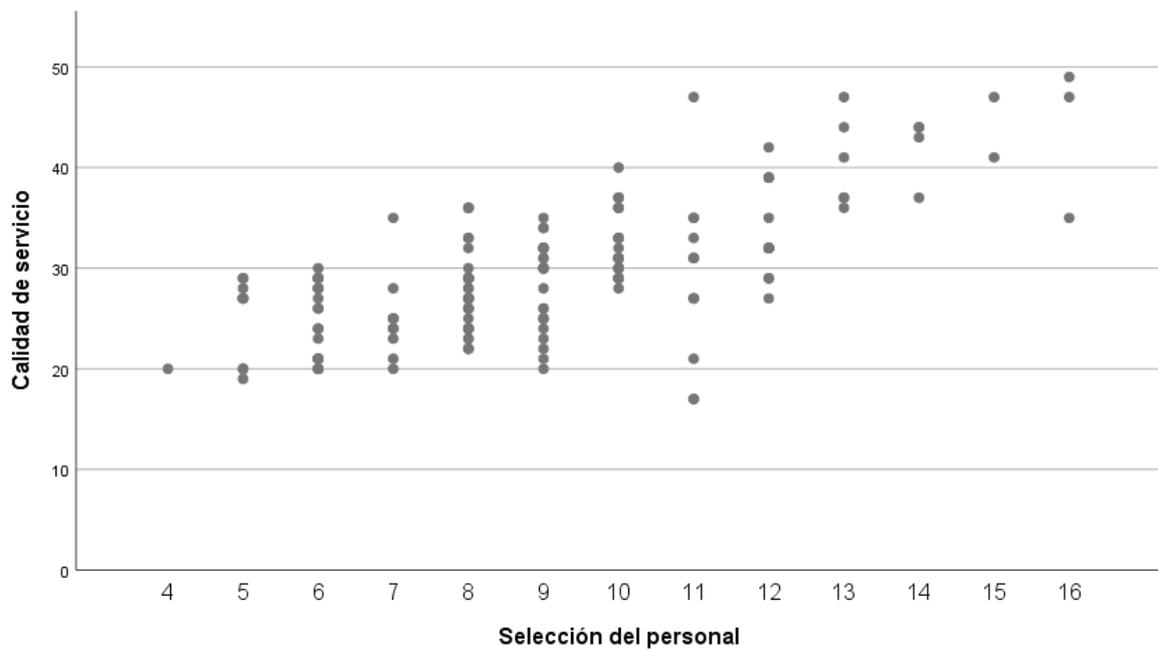
Diagrama de dispersión de la GTH en la CS



Nota. El diagrama de dispersión fue estudiado utilizando el software SPSS.

Figura 16

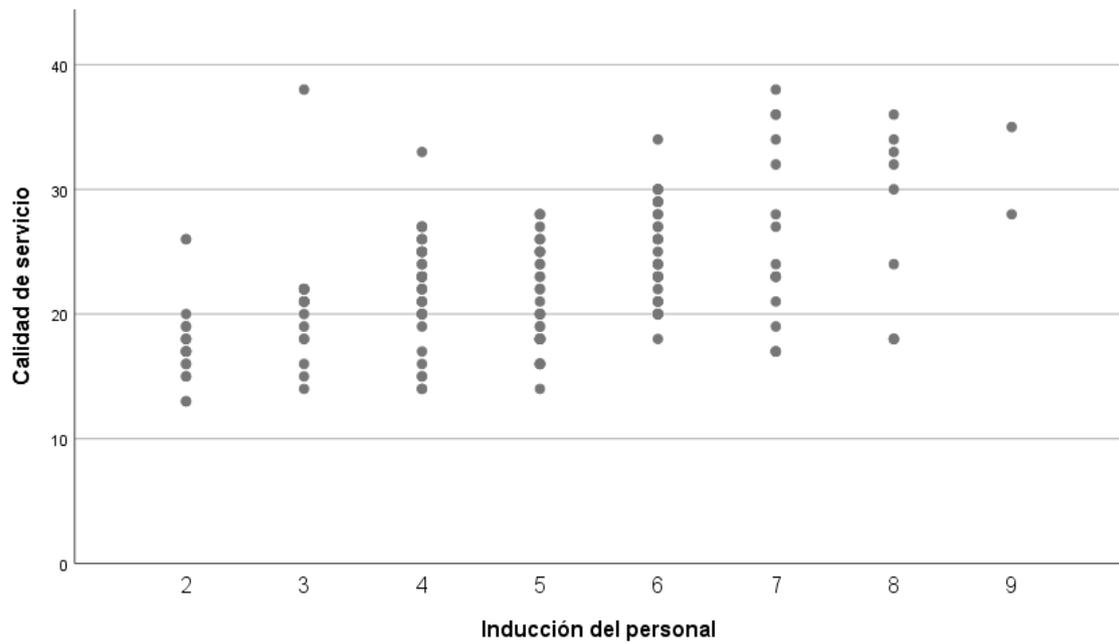
Diagrama de dispersión de selección de las personas en CS



Nota. El diagrama de dispersión fue estudiado utilizando el software SPSS.

Figura 17

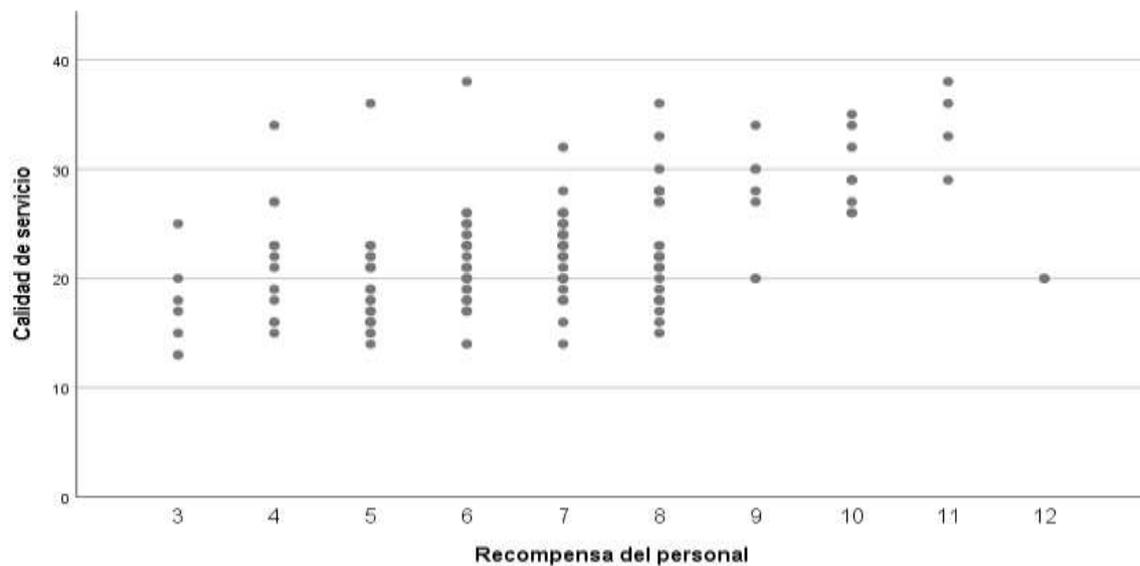
Diagrama de dispersión de inducción de las personas en CS



Nota. El diagrama de dispersión fue estudiado utilizando el software SPSS.

Figura 18

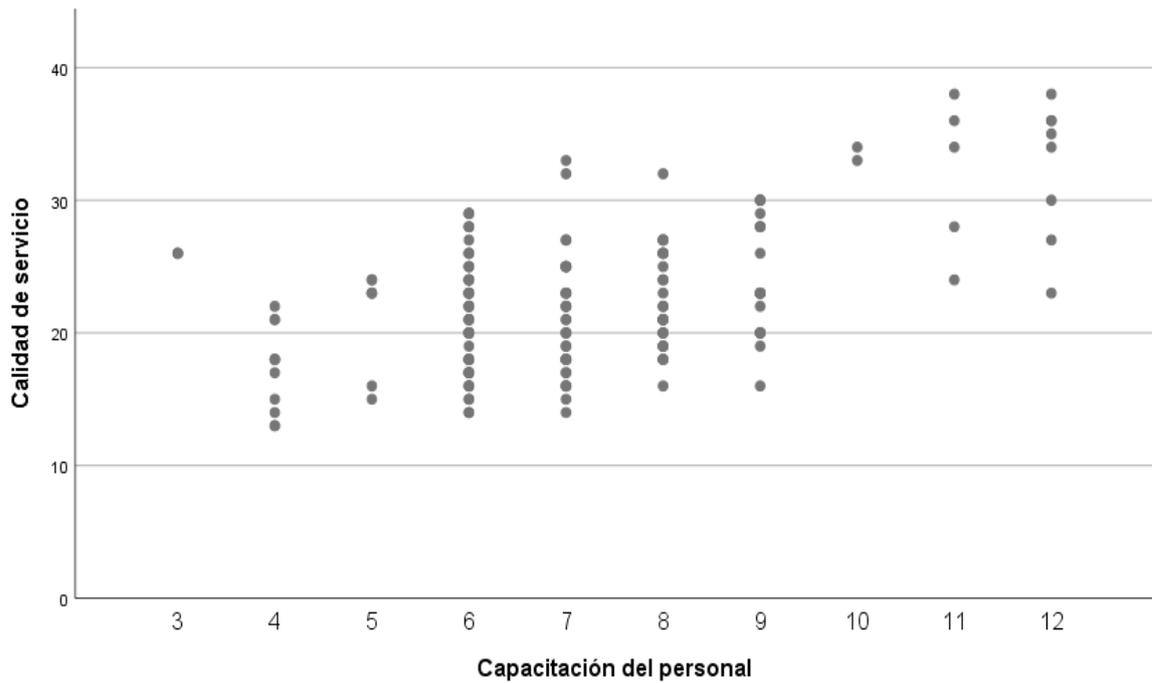
Diagrama de dispersión de recompensa del personal en CS



Nota. El diagrama de dispersión fue estudiado utilizando el software SPS

Figura 19

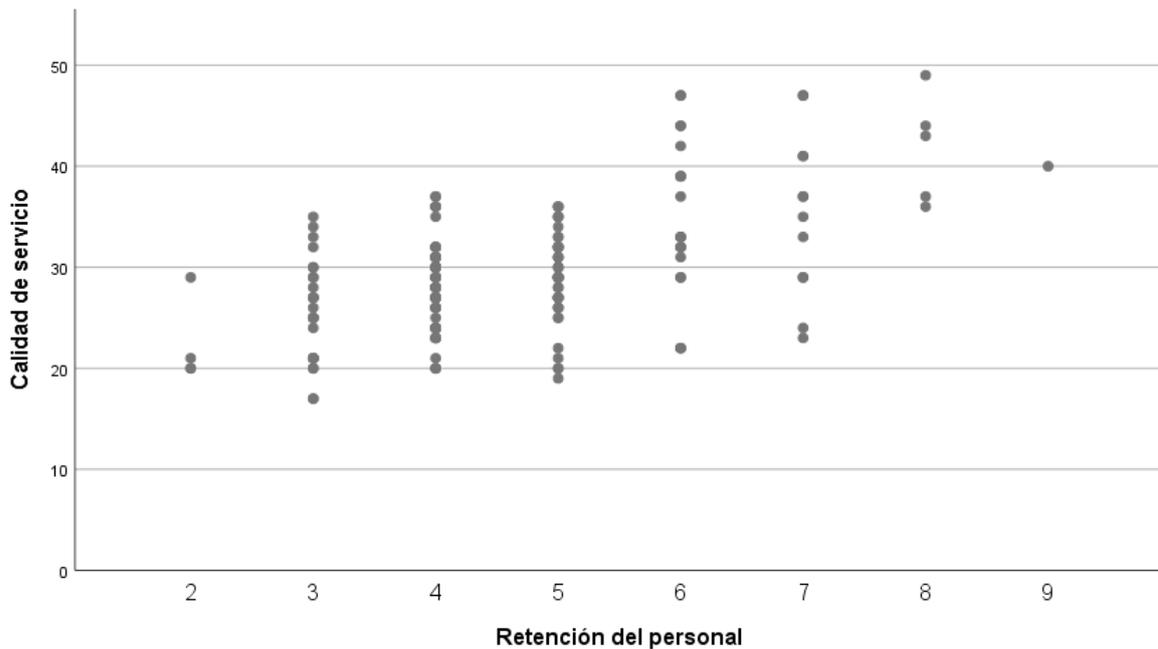
Diagrama de dispersión de capacitación del personal en CS



Nota. El diagrama de dispersión fue estudiado utilizando el software SPSS.

Figura 20

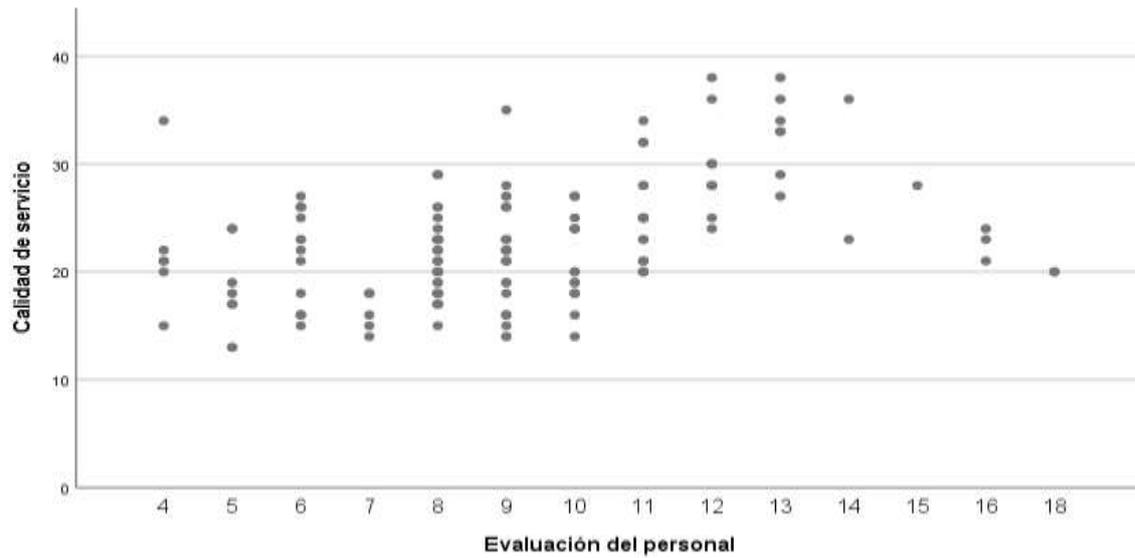
Diagrama de dispersión de retención del personal en CS



Nota. El diagrama de dispersión fue estudiado utilizando el software SPSS.

Figura 21

Diagrama de dispersión de evaluación del personal en CS



Nota. El diagrama de dispersión fue estudiado utilizando el software SPSS.

Anexo 9. Galería fotográfica de la encuesta realizada



La fotografía fue tomada durante la encuesta a un usuario de la municipalidad, quien es del género femenino.



La fotografía fue tomada durante la encuesta a un usuario de la municipalidad del género masculino.



Imagen de la Municipalidad Distrital de Coasa

